



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**

**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

**CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

Proyecto de investigación previo a la  
obtención del título de Ingeniera  
Comercial.

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL  
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LAS UNIDADES DE  
TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA ZARACAY, AÑO 2015.**

**AUTORA**

**MARIUXI IDALINA MACIAS SOLÓRZANO**

**DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**ING. SHIRLEY ÁLAVA ORMAZA, MSC.**

**Quevedo - Los Ríos – Ecuador**

**2016**



## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, Mariuxi Idalina Macías Solórzano, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente

f. \_\_\_\_\_

**MARIUXI IDALINA MACÍAS SOLÓRZANO**

## **CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

La suscrita, Ing. Shirley María Álava Ormaza, MSc., Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada: MARIUXI IDALINA MACÍAS SOLÓRZANO, realizó el proyecto de investigación previo a la obtención del título de INGENIERA COMERCIAL, Titulada: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA ZARACAY, AÑO 2015., bajo mi dirección, habiendo cumplido con la disposición reglamentaria establecida para el efecto.

---

Ing. Shirley María Álava Ormaza, MSc  
**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

# CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO



## UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Teléfonos: FCP (Fax) 783 487 UTEQ (593-05) 750 320 / 751 430 / 753 302  
Fax UTEQ: (593 -05) 753 300 / 753 303 / 752 177  
[E.mail.info@uteq.edu.ec](mailto:E.mail.info@uteq.edu.ec) /fcp\_91@yahoo.es Quevedo – Los Ríos – Ecuador  
*La Primera Universidad Agropecuaria del País. Acreditada*

CASILLAS  
Guayaquil: 10672  
Quevedo : 73

### CERTIFICACIÓN DE APLICACIÓN DE HERRAMIENTA ANTIPLAGIO URKUND

Ing. Shirley María Álava Ormaza M.Sc., Directora del Proyecto de investigación titulado: “GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA ZARACAY, AÑO 2015.” Realizado por el estudiante, MARIUXI IDALINA MACIAS SOLÓRZANO, con C.I.:1311674806, previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial. Certifico que se aplicó la herramienta anti plagio URKUND, habiendo obtenido una **similitud de (2%)**, rango aceptable para proceder a la defensa de la misma y cumplir las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

The screenshot displays the URKUND web interface. On the left, document details are shown: Document: URKUND:MARIUXI MACIAS.docx (017022010), Submitted: 2016-01-06 23:02 (-05:00), Submitted by: salava@uteq.edu.ec, Receiver: salava.uteq@analysis.orkund.com, and Message: PROYECTO MARIUXI MACIAS. A yellow box highlights that 2% of the document consists of text present in 1 source. On the right, a 'List of sources' table is visible:

Rank	Path/Filename
1	<a href="#">SIMILITUD MARIUXI MACIAS 27-10-2015.docx - Urkund.html</a>
2	<a href="#">PROYECTO MARIUXI MACIAS 27-10-2015.docx</a>
3	<a href="#">Winer B. y Luis S. pdf</a>
4	<a href="http://desconcentros.com/temas-sociales/transporte">http://desconcentros.com/temas-sociales/transporte</a>
Alternative sources:	
5	<a href="#">TESIS F. CAICEDO 13 DIC. 2015 11.docx</a>

-----  
Ing. Shirley María Álava Ormaza M.Sc.  
DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACION



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**

**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

**CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

## **TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO  
DEL PERSONAL DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA  
ZARACAY, AÑO 2015.**

Presentado al Comisión Académica como requisito previo para la obtención del título de:

**INGENIERA COMERCIAL**

**Aprobado por:**

---

**Ing. Ximena Paola Cervantes Molina, M.Sc.**

**PRESIDENTA DEL TRIBUNAL**

---

**Ing. Wendy Diana Carranza Quimí, M.Sc.**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

**Ing. Erika Yessenia Ballesteros, M.Sc.**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

**QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR**

**2016**

## **AGRADECIMIENTO**

El autor del presente trabajo de investigación deja constancia de su agradecimiento a las siguientes personas:

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por sus instalaciones de las cuales formaron mis conocimientos de profesional y a sus docentes por guiarnos a ser mejor persona.

Ing. Eduardo Díaz Ocampo, MSc. Rector de la UTEQ, por su gestión académica que muy acertadamente dirige para bien de la comunidad estudiantil.

A la Ingeniera Guadalupe del Pilar Murillo Campuzano, MSc. Vicerrectora Académica de la UED por su constancia y dedicación a la formación de los profesionales para el servicio del sector agropecuario del país.

A la Ing. Mariana del Rocio Reyes Bermeo, MSc. Directora de la Unidad de Estudios a Distancia.

Al Ing. Guido Rodolfo Álvarez Perdomo, MSc. Sub Director de la Unidad de Estudios a Distancia.

Lcdo. Marco Villarroel Puma, MSc. Coordinador de la carrera Ingeniería Comercial – UED.

A la Ing. Shirley Álava Ormaza, MSc., Directora de proyecto de investigación quién con sus conocimientos ha sabido guiarme en el desarrollo y culminación de mi proyecto de investigación.

A la presidenta y miembros del tribunal de proyecto de investigación por el apoyo brindado en el lapso de la presente investigación.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, mi logro también se lo dedico con mucho amor a los seres que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento MI PADRE y MI MADRE, gracias por haber hecho de mí una persona íntegra y responsable, inculcándome valores y principios muy elementales y apoyándome siempre en mi formación profesional. Y sin olvidarme de todos mis amigos que pusieron su granito de arena para llegar a mi objetivo gracias a todos.

## **RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES**

La investigación, se realizó en el cantón Santo Domingo, perteneciente a la provincia de Sto. Domingo de los Tsáchilas. El proceso investigativo se desarrolló en 120 días calendario a partir de la aprobación del proyecto. En el análisis del problema, se puntualizaron las debilidades que afronta la Cooperativa de Transporte Zaracay en cuanto a planes de capacitación a los empleados y sus repercusiones en la calidad de gestión y servicios que brinda a los usuarios. La revisión de literatura se hizo en función de las variables dependiente e independiente. En la metodología planteada, se determinó los tipos de investigación, métodos y técnicas a emplearse para cumplir con los objetivos propuestos. La Cooperativa de transporte Zaracay la integran oficiales, choferes que suman 156 personas como muestra; para efecto del análisis de los usuarios se estableció que en las 78 unidades que integran la Cooperativa viajan aproximadamente 7751 usuarios mensual, luego de despejar la fórmula de muestreo probabilístico simple resultó 56 personas encuestadas. El diagnóstico de la situación actual conociendo la deficiencia y la carencia de políticas administrativas con la que se han estado manejando últimamente llevando a que la institución no mejore administrativamente. En base al objetivo se pudo analizar la situación del talento humano, la cual encontramos con un personal que necesita ser capacitado esto refleja según el censo realizado con el resultado del 51% que señalan que nunca se ha brindado las respuestas correctivas para cubrir con la necesidad de respuesta, de esta manera mejorar la condición administrativa. Se debe diseñar los elementos que conforman la gestión de talento humano para realizar la creación de indicadores de desempeño para los colaboradores, siendo muy importantes en su aplicación.

Palabras claves: indicadores, desempeño laboral, talento humano, administración, cooperativa de transporte.

## **ABSTRACT AND KEYWORDS**

The research was conducted in the canton Santo Domingo, belonging to the province of Sto. Sunday Tsáchilas. The research process was developed in 120 calendar days from approval of the project. In the analysis of the problem, weaknesses facing the Cooperative Transport Zaracay plans regarding employee training and its impact on the quality of management and services provided to users pointed out. The literature review was based on the independent and dependent variables. In the proposed methodology, types of research, methods and techniques to be used to meet the proposed objectives was determined. Cooperative Zaracay the integrated transport officers, drivers totaling 156 people like sample; for purposes of analysis of users was established in the 78 units that make up the Cooperative travel approximately 7751 monthly users, after clearing the formula was simple probability sampling 56 respondents. The diagnosis of the current situation knowing deficiency and lack of administrative policies which have been running lately being that the institution does not improve administratively. Based on the objective could analyze the situation of human talent, which met with staff who need to be trained this reflects according to the census conducted with the result of 51% that said she was never given remedial responses to meet the need response, thus improving administrative condition. It must be designed elements that make the management of human talent for creating performance indicators for employees, being very important in its application.

Keywords: indicators, job performance, human talent, management, transportation cooperative.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
PORTADA.....	i
HOJA EN BLANCO.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS .....	iii
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iv
CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO .....	v
AGRADECIMIENTO.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES .....	ix
ABSTRACT AND KEYWORDS .....	x
TABLA DE CONTENIDO .....	xi
ÍNDICE DE CUADROS .....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xvii
CÓDIGO DUBLIN .....	xviii
1. Introducción.....	1
CAPÍTULO I. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Problema de investigación.....	4
1.1.1. Planteamiento del problema .....	4
1.1.2. Formulación del problema.....	5
1.1.3. Sistematización del problema.....	5
1.2. Objetivos.....	6
1.2.1. General .....	6
1.2.2. Específicos.....	6
1.3. Justificación y factibilidad.....	6
CAPÍTULO II.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	8

2.1.	Marco conceptual .....	9
2.1.1.	Gestión del talento humano .....	9
2.1.1.1.	Desarrollo Organizacional.....	9
2.1.1.2.	Desarrollo de talentos .....	10
2.1.1.3.	Planificación del talento humano .....	11
2.1.1.4.	Descripción y análisis de puestos .....	12
2.1.1.5.	Reclutamiento y selección de personal.....	12
2.1.1.6.	Contratación .....	13
2.1.1.7.	Inducción .....	14
2.1.1.8.	Evaluación del desempeño .....	14
2.1.1.9.	Gestión.....	15
2.1.1.10.	Sistematización de la gestión.....	17
2.1.1.11.	Talento Humano .....	18
2.1.1.12.	Alcance Talento Humano .....	19
2.1.1.13.	Objetivos del Talento Humano.....	21
2.1.1.14.	Procesos del Talento Humano .....	23
2.1.1.15.	Desempeño laboral .....	24
2.1.1.16.	Administración de personal .....	25
2.1.1.17.	Sistema de gestión .....	26
2.1.1.18.	Trabajo.....	27
2.1.19.	Transporte público.....	28
2.1.1.20.	Capacitación .....	29
2.1.1.21.	Procesos.....	30
2.1.1.22.	Servicio al cliente .....	30
2.1.1.23.	Características del servicio al cliente.....	31
2.1.1.24.	Usuario .....	32
2.1.1.25.	Atención .....	33

2.1.2.	Análisis FODA .....	35
2.1.3.	Indicadores de desenvolvimiento .....	35
2.2.	Marco referencial.....	36
2.3.	Marco legal.....	38
2.3.1.	Ley de Economía Popular y Solidaria .....	38
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		41
3.1.	Localización.....	42
3.2.	Tipos de Investigación.....	42
3.2.1.	De campo .....	42
3.2.2.	Descriptiva.....	42
3.2.3.	Bibliográfica .....	42
3.3.	Métodos de Investigación.....	42
3.3.1.	Deductivo-Inductivo.....	42
3.3.2.	Analítico-Sintético.....	43
3.4.	Fuentes de investigación.....	43
3.5.	Diseño de la investigación.....	43
3.5.1.	Población y muestra .....	43
3.5.1.1.	Población .....	43
3.5.1.2.	Muestra .....	44
3.6.	Instrumentos de investigación .....	45
3.7.	Tratamiento de los datos.....	45
3.8.	Recursos humanos y materiales.....	46
3.8.1.	Recursos humanos .....	46
3.8.2.	Materiales y equipos.....	46
CAPÍTULO IV. RESULTADO Y DISCUSIÓN .....		47
4.1.	Resultados.....	48
4.1.1.	Análisis de las encuestas a los choferes y oficiales de la Cooperativa.....	48
4.1.2.	Análisis de las encuestas a usuarios de las unidades de transporte.....	53
4.1.3.	Análisis Interno y Externo FODA.....	55

4.1.4.	Análisis de la entrevista.....	56
4.1.5.	Indicadores de desempeño del personal de las unidades de transporte .....	58
4.1.6.	Plan de capacitación al personal de las unidades de transporte .....	59
4.1.6.1.	Justificación.....	59
4.1.5.2.	Fundamentación .....	60
4.1.6.3.	Objetivos.....	60
4.1.6.4.	Importancia.....	61
4.1.6.5.	Ubicación sectorial .....	61
4.1.6.6.	Factibilidad .....	62
4.1.6.7.	Plan de trabajo .....	62
4.1.6.8.	Estrategias.....	62
4.1.6.9.	Cronograma de actividades .....	64
4.1.6.10.	Presupuesto.....	65
4.1.6.11.	Recursos necesarios.....	66
4.2.	Discusión .....	67
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN .....		69
5.1.	Conclusiones.....	70
5.2.	Recomendaciones .....	71
CAPÍTULO VI. BIBLIOGRAFÍA .....		72
6.1.	Revisión literaria .....	73
ANEXOS.....		75

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro</b>	<b>Página</b>
1. Integrantes de la Cooperativa Zaracay .....	44
2. Recursos humanos necesarios .....	46
3. Materiales y equipos requeridos .....	46
4. Trabajadores satisfechos con la labor realizada en la Cooperativa Zaracay .....	48
5. La Cooperativa realiza actividades para mejorar el desempeño del talento humano ....	48
6. Considera que posee los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto que ejerce en la cooperativa.....	49
7. Como parte del Talento Humano de la cooperativa reacciona rápidamente ante las dificultades que se presentan en su trabajo.....	49
8. Como considera que las capacitaciones son importantes para el crecimiento de la Cooperativa. ....	50
9. Considera que la cooperativa le motiva para tener un adecuado desempeño laboral....	50
10. Tiene oportunidades de realizar un adecuado desempeño laboral .....	51
11. Al interior de la cooperativa las relaciones interpersonales se desarrollan dentro de un entorno de respeto .....	51
12. Cuando algunos de sus compañeros de trabajo manifiestan cierto inconformismo reciben una pronta y adecuada respuesta para poder tener un adecuado desempeño laboral ...	52
13. Recibe algún incentivo por parte de la cooperativa (comisión, felicitación, placa, otros) para mejorar el desempeño laboral.....	52
14. Frecuencia con que utiliza las unidades de transporte de la cooperativa “Zaracay” .....	53
15. Tiempo en que es usuario de las unidades de transporte de la cooperativa Zaracay.....	53

16. Percepción del servicio que brindan choferes y oficiales de las unidades de la cooperativa Zaracay .....	54
17. Acciones a cambiar en la atención que prestan los empleados en las unidades de la cooperativa Zaracay.....	54
18. Necesidad de capacitar al talento humano que labora en las unidades de transporte para mejorar el trato al usuario.....	55
19. Factores que inciden en la preferencia de las unidades de la cooperativa Zaracay.....	55
20. Análisis de FODA. ....	56
21. Análisis de la entrevista realizada al Gerente de la Cooperativa.....	57
22. Indicadores. ....	59
23. Resumen de contenidos del curso sobre relaciones humanas.....	63
24. Resumen de contenidos del curso sobre atención al usuario.....	64
25. Cronograma de actividades del plan de capacitación.....	64
26. Presupuesto del plan de capacitación .....	65

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo</b>	<b>Página</b>
1. Encuesta a trabajadores de la Cooperativa .....	76
2. Encuesta a usuarios de las unidades de transporte de la Cooperativa Zaracay .....	79
3. Entrevista a directivos de la Cooperativa .....	81
4. Fotos de la investigación en la Cooperativa Zaracay .....	82

## CÓDIGO DUBLIN

Título:	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA ZARACAY, AÑO 2015.				
Autor:	Macías Solórzano Mariuxi Idalina				
Palabras clave:	Indicadores	Talento humano	Administración	Cooperativa de transporte	Desempeño laboral
Fecha de publicación:					
Editorial:	Quevedo, UTEQ, 2016				
Resumen:	<p><b>Resumen.</b></p> <p>La investigación, se realizó en el cantón Santo Domingo, perteneciente a la provincia de Sto. Domingo de los Tsáchilas. La Cooperativa de transporte Zaracay la integran oficiales, choferes que suman 156 personas como muestra; para efecto del análisis de los usuarios se estableció que en las 78 unidades que integran la Cooperativa viajan aproximadamente 7751 usuarios mensual, luego de despejar la fórmula de muestreo probabilístico simple resultó 56 personas encuestadas. El diagnóstico de la situación actual conociendo la deficiencia y la carencia de políticas administrativas con la que se han estado manejando últimamente llevando a que la institución no mejore administrativamente. En base al objetivo se pudo analizar la situación del talento humano, la cual encontramos con un personal que necesita ser capacitado esto refleja según el censo realizado con el resultado del 51% que señalan que nunca se ha brindado las respuestas correctivas para cubrir con la necesidad de respuesta, de esta manera mejorar la condición administrativa. Se debe diseñar los elementos que conforman la gestión de talento humano para realizar la creación de indicadores de desempeño para los colaboradores, siendo muy importantes en su aplicación.</p> <p><b>Abstract.</b></p> <p>This research was conducted in the canton Santo Domingo, belonging to the province of Sto. Domingo. The research process was developed in 60 calendar days from approval of the project. For this purpose, the types of research, methods and techniques used are determined. Cooperative Zaracay integrate transport officers, drivers and office personnel managers, totaling 500 people. Based on the object may examine the situation of human talent, which met with a staff that reflects this need to be trained according to the census conducted with the result of 51% that said she was never given the corrective responses to meet the need response, thus improving administrative condition.</p>				
Descripción:	88 hojas : dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM 6162				
URI:					

## **1. Introducción**

En el ámbito mundial, la administración de los recursos humanos enfrenta nuevos retos a causa de la creciente diversidad de la fuerza de trabajo y la globalización de la economía mundial, los departamentos de administración de recursos humanos enfrentan también el considerable reto de los cambiantes entornos legales. Los nuevos desafíos mundiales de la economía en general y de la administración de recursos humanos en particular, pueden ilustrarse mediante los efectos que derivan de los convenios internacionales que países como EEUU, Japón, Alemania, México, entre otros han realizado en el curso del último decenio.

En el marco Latinoamericano, Argentina, Colombia, Ecuador, Guatemala, Panamá, República Dominicana, se encuentran constantemente realizando alianzas estratégicas que permitan el desarrollo sustentables de sus pueblos; el factor humano ocupa una posición preponderante en el nivel de productividad de cada país lo que ocasiona que las decisiones de estado, estén firmemente relacionadas al desarrollo individual y colectivo de los agentes que toman decisiones en la economía de un país, siendo el recurso humano el factor más importante en el desarrollo de todo engranaje productivo, es fundamental que las personas que estén actuando administrativamente en este departamento posean la capacidad analítica, para evaluar los requerimientos necesarios del personal, en los diferentes departamentos operativos de las organizaciones.

En el Ecuador, que generan servicios, como el caso del transporte, se han visto involucradas en el cambio tecnológico, y las exigencias competitivas en cuanto a la calidad del servicio brindado. Se hace, por tanto, necesario que el rol que cumple el departamento de Recurso Humanos, sea fundamental en la clasificación y selección del personal, en el análisis del modelo de gestión en los diferentes puestos de trabajo, con el propósito de alcanzar un nivel de certificación de calidad, que le permita a la empresa ser competitiva en condiciones de desarrollo permanente. En las ciudades más importantes de Ecuador principalmente Quito, Guayaquil y Cuenca, las empresas son muy competitivas y existen una gran cantidad de empresas que compiten en la misma línea o área de acción, una de las diferencias de las que van como líderes del resto por lo general son los recursos humanos, es muy importante analizar el modelo de gestión de estos recursos humanos para ver cómo están estructuradas, que nivel de capacitación, cuáles son las deficiencias, debilidades, sus fortalezas, para que

los mandos altos tomen sus correctivos, así poder entrar en la carrera por el liderazgo, cumplir sus metas y proyecciones.

La investigación está dividida en los siguientes capítulos:

**Capítulo I.** Contextualización de la investigación, se encuentra compuesto por la problematización donde se plantea, formula y sistematiza para reconocer las dificultades encontradas; la justificación y factibilidad del tema de estudio y los objetivos que se establecen para cumplir en el proceso investigativo.

**Capítulo II.** Fundamentación teórica de la investigación, está compuesto por marco referencial, conceptual, teórico y legal; donde integran todas las citas bibliográficas referentes al proyecto de investigación.

**Capítulo III.** Metodología de la investigación, integra la localización; tipos, métodos y fuentes de investigación, los cuales se acogieron para la realización del proceso metodológico.

**Capítulo IV.** Resultados y Discusión, corresponde a la recopilación de la información del transporte de la Cooperativa Zaracay mediante el análisis FODA, entrevistas y los indicadores de desempeño, por último, la discusión.

**Capítulo V.** Conclusiones y Recomendaciones, se detallaron cada uno en base a los objetivos planteados al inicio del proyecto de investigación en el capítulo I.

**Capítulo VI.** Bibliografía, se presentan en un orden alfabético todas las citas bibliográficas consideradas en la ejecución de la investigación.

**Capítulo VII.** Anexos, es la fuente de los documentos que se determinó el proyecto, y la evidencia del desarrollo investigativo

**CAPÍTULO I.**  
**CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Problema de investigación**

### **1.1.1. Planteamiento del problema**

En la cooperativa de transporte Zaracay todavía no se ha implementado un modelo de gestión del talento humano por competencias y aunque es necesaria y urgente porque de esto depende el liderazgo que la empresa quiera lograr o mantener, y de ello depende permanecer en el mercado a competir, ganar clientes, y lograr ubicarse entre las líderes de la línea transportista.

Por el momento no se considera al recurso humano de la cooperativa para capacitaciones, dentro del ámbito en que desarrollan sus actividades, considerando como principal causa al tratamiento empírico de la empresa por parte de la gerencia.

El personal de las unidades de transporte se maneja de acuerdo a las necesidades del momento, sin estructura organizativa que considere a dicho personal como parte fundamental de producción, además no se cuenta con una unidad de talento humano que se encargue de verificar las necesidades de capacitación requerida para el personal.

El desempeño ineficiente origina serios problemas a la Cooperativa, las paralizaciones innecesarias de algunas unidades de transporte, costos de reparaciones elevados por mal manejo de la unidad, imposibilidad de formar equipos de trabajo, relaciones deficientes entre empleados, reclamos de clientes insatisfechos por el servicio brindado, es alto el precio que Cooperativa Zaracay debe pagar por contar con personal sin la preparación adecuada.

#### **➤ Diagnóstico**

Dentro de la Cooperativa Zaracay se puede observar la escases de empoderamiento en relación al personal administrativo, operativo y de servicio, los cuales necesitan más atención para actualizar las capacidades de acuerdo a la profesión y la empresa, incentivo a los trabajadores y las labores en grupo, incitando las autoridades personales, las toma de decisiones en relación al trabajo sin requerimiento de solicitar consentimiento para la acción, sin que esto resulte disminución de jerarquía a la superioridad.

## ➤ **Pronóstico**

Si no se capacita al personal de la Cooperativa, no desarrollan el conocimiento, habilidades y destrezas sin que se puedan alcanzar ventajas competitivas en el medio empresarial; por esta razón se debe detectar las necesidades de capacitación y conociendo los problemas presentados podría el departamento de administración cambiar la situación existente con el fin de brindar un servicio con eficiencia al usuario, pero también influyendo en las normas y políticas que se encuentran establecidas en la Cooperativa; es así que se requiere capacitar al talento humano y, la influencia de éste en el desempeño del personal operativo de las unidades de transporte.

### **1.1.2. Formulación del problema**

¿Cómo la gestión de talento humano incide en el desempeño del personal de las unidades de transporte de la Cooperativa Zaracay, año 2015?

### **1.1.3. Sistematización del problema**

Después de formular el problema de investigación se antepone los subproblemas derivados:

- ¿Cómo identificar las necesidades del personal que labora en las unidades de transporte de la Cooperativa Zaracay?
- ¿Cómo determinar la gestión de talento humano que realizan los directivos de la entidad?
- ¿Es viable establecer indicadores del nivel de desempeño laboral del personal de las unidades de transporte de la Cooperativa Zaracay?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. General**

Analizar la gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño del personal de las unidades de transporte de la Cooperativa Zaracay, año 2015.

### **1.2.2. Específicos**

- Identificar las necesidades del personal, utilizando la técnica de encuesta al personal de cada uno de los transportistas en la Cooperativa Zaracay.
- Determinar la gestión de talento humano mediante entrevista al directivo de la Cooperativa Zaracay.
- Realizar el análisis FODA de la Cooperativa Zaracay
- Establecer indicadores del nivel de desenvolvimiento profesional en las unidades de transporte de la Cooperativa Zaracay.

## **1.3. Justificación y factibilidad**

El motivo de desarrollar esta investigación es proponer el mejoramiento de gestión administrativo y operativo a través de la gestión del Talento Humano de la Cooperativa Zaracay. Para esto se va a realizar un levantamiento de la información y posterior análisis para determinar los problemas más relevantes que la empresa presenta actualmente en la parte administrativa, de tal forma que a futuro pueda mejorar y superar cualquier problema, pero ante todo ser flexible a los cambios del entorno.

Al realizar esta investigación se darán ideas para el manejo logístico, atención al usuario y se propone una mejora en la gestión para el personal. En cuanto al aspecto del servicio se puede decir con seguridad que los problemas que presenta la empresa se debe a la falta de gestión del talento humano, esto provoca clientes insatisfechos los cuales progresivamente

causan una disminución de eficiencia en sus puestos de trabajo y a su vez reduce las horas productivas, lo cual motiva a realizar el análisis de este proyecto.

El personal operativo de las unidades de transporte son el motor que mueve a la cooperativa, si se brinda capacitación a choferes y oficiales, aumentaría la productividad del personal, se mantengan vigentes y vayan acoplándose o cambiando de acuerdo a las nuevas necesidades o estándares que se van creando con la modernización y globalización, todos estos cambios adaptados a un modelo de gestión del talento humano por competencias que debe irse modernizando y siendo flexible de acuerdo a las necesidades del mercado y de la empresa.

**CAPÍTULO II.**  
**FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN**

## **2.1. Marco conceptual**

### **2.1.1. Gestión del talento humano**

En función a este conjunto de conductas se interrelacionan de forma que la gerencia controlen los procedimientos en la elección, inclusión, implantación de actividades, se delegan cargos, análisis en el desempeño y legislan en relación a remuneraciones (**Guevara, 2014**).

Asimismo, la ayuda de las labores de las capacitaciones, crecimiento, prosperidad, estimulación y colaboración para la gestión de forma factible y la adquisición de los resultados necesarios (**Glosario laboral, 2013**)

El énfasis de la gestión humana no es tan extenso con las manifestaciones de “crecimiento de talento en la persona”, se debe permanecer en los temas concretos de las gestiones que competen, son necesarias para el personal, en la asignación de cada uno de los desempeños con el actual de las normativas (**Gonzalez, 2014**)

La gestión de talento tiene relación en los procedimientos que progresa e incluyen los nuevos miembros del trabajo, y también adquiere los recursos del ser humano que se encuentran laborando en el periodo determinado que se haya estipulado (**Glosario administrativo, 2014**)

De acuerdo a las relaciones de competencias se encuentran en las entidades y su gran importancia de estrategias en las que se encuentren establecido para una obtención de las metas establecidas.

#### **2.1.1.1. Desarrollo Organizacional**

En diversas referencias de las intenciones que se requiere establecer en el crecimiento de las empresas, en el interior de una situación de estrategias en donde tienen el reconocimiento, también no se relacionan en los cambios que interactúan entre sí, se asignan las estrategias

para optimizar los programas e impulsando las ventajas del personal y los desempeños de las funciones en las entidades (**Guevara, 2014**).

Poseen varios efectos en los distintos individuos que no constan en los conceptos con la complacencia de todos. En los distintas autores y con las profesiones se han mostrado en los diferentes criterios (**Glosario Contable, 2014**).

La mayor parte de las diversidades se basan en la inclusión de los conceptos, se interpreta en la operación de manera constructiva el D. O y por tanto, se refiere a las labores filosóficas con la acogida de las operaciones con las especialidades de los contenidos establecidos (**Glosario administrativo, 2014**)

Es el desarrollo de la organización y se refiere en base a la función, crecimiento y lo efectivo de las entidades de los seres humanos. Una entidad se encuentran es los conceptos de dos o más individuos que se relacionan entre sí (**Marchant, 2011**).

Son caracterizados para el progreso de la entidad y fortalece las funciones de los programas orgánicos para el logro de las metas establecidas, con las conductas en el perfeccionamiento de un sistema utilizando técnicas para la buena aplicación.

#### **2.1.1.2. Desarrollo de talentos**

En las diversidades de tratos se colocan en las definiciones de “talento”, se retira la relación con respecto al énfasis permanente y lo dinámico (**Gonzalez, 2014**).

Con las interrelaciones con la temática de las obras, se muestran las distintas interrogantes en los sistemas de crecimientos en talento con individuos que conforman una empresa, la alta autoridad asume cargos efectivos, ayudando de manera activa los participantes en los distintos sistemas, en cuanto a los problemas con la integración de las dificultades situadas (**Guevara, 2014**).

Con las perspectiva dinámica en talento, no se coloca la “formación” con la finalidad del periodo en el procedimiento activo y se dirige hacia las metas “concretas”, este procedimiento cambian la personalidad en su grupo (**Glosario administrativo, 2014**).

Es la actividad de crecimiento en algo; ejemplo, en competitividad con la capacidad, es dimensión factible de los materiales con las fuentes laborales y el personal donde ejercen las actividades detalladas en la empresa **(Glosario laboral, 2013)**

Se pueden desarrollar en cuanto a las capacidades designadas y apropiadas en un determinado tiempo, con el fin de tener más factibilidad en la aplicación de las actividades para el cumplimiento de los objetivos planteados.

### **2.1.1.3. Planificación del talento humano**

La planificación de los recursos de las personas se interrelacionan con la ejecución de estrategias con distintas formas, también en niveles básicos se relacionan con la interacción en dos resultados: la enunciación de las estrategias y la asignación de cumplimientos de funciones **(Guevara, 2014)**.

Se planean en los materiales de los seres humanos que otorgan en grupos de contribuciones en el procedimientos que formulan las estrategias en expresiones aceptables; es decir, se instala las clases de individuos con la cuantía obstante en el seguimiento estratégico establecido **(Glosario laboral, 2013)**

Si comienzan los conceptos en los talentos que ofertan los diccionarios actuales “grupo de información intelectualidad de un individuo”, la continuidad expresa la estructuración con el grupo de situaciones propias **(Gonzalez, 2014)**.

En un punto de vista de las gestiones de materiales humanos por las competitividades para adquirir mayor nivel jerárquico organizacional **(Glosario administrativo, 2014)**

Es la sistematización necesaria para seguir un manual respectivo en la ejecución de las actividades que se requieren emplear para cumplir con las metas designadas, dando beneficios a la empresa por el proceso realizado.

#### **2.1.1.4. Descripción y análisis de puestos**

Los detalles de las funciones se ponen en las explicaciones descriptiva acorde a las actividades, compromisos, situaciones laborales y demás contextos significativos en los cargos establecidos (**Glosario laboral, 2013**).

Las sistematizaciones que ocasionan los datos informativos sobre los requisitos en los cargos; los datos informativos se deben preparar los detalles en cargos (se basan en lista de labores en base a funciones) y con las descripciones (se enfatizan en requisitos humanos para los cargos y la clase de individuos donde se realizan la contrataciones de los mismos) (**Guevara, 2014**).

Los datos relevantes son mostrados de manera resumida, acogen la información, sistematización y redacción en formularios principales que conforman la denominación con los detalles de las funciones (**Glosario administrativo, 2014**).

Al detallar los cargos, se mantiene en relación por escrito con el énfasis de los contextos esenciales con las observaciones, visto y verificado en realización de los cargos que se analizan (**Fernández, 2011**)

El examen de los cargos es de acuerdo a los procesos estableciendo los compromisos adecuados, se estabilizan en los individuos en base a las contrataciones que requieren asignar acorde a las actividades.

#### **2.1.1.5. Reclutamiento y selección de personal**

La entidad, mantienen las demandas con las distintas especificaciones con las altas autoridades, también otorgan los beneficios de competitividad de los que acogen las funciones, con la finalidad de mostrar las ventajas que repercuten con las inscripciones de las candidaturas en las organizaciones (**Guevara, 2014**).

De igual forma la finalidad se refiere esencialmente en dar reemplazo en las “elecciones” en síntesis de los materiales básicos, con las altas autoridades asignadas. En fin, de tener el

abastecimiento al procedimiento de elección con la cuantía con las calidades específicas. En base a los componentes depende de la efectividad de los procesos (**Glosario laboral, 2013**)

Se reclutan los empleados, es una actividad con la dinámica que, sin la continuidad en los procesos específicos, la relación de la búsqueda de forma correcta se basan en los establecimientos labores (**Gonzalez, 2014**).

El reclutamiento se encuentra enfocado en la búsqueda y elección de los empleados, eligen las altas autoridades que se han obtenido (**Fernández, 2011**)

Es la capacidad de tener una elección ordenada en la acogida de los empleados para los respectivos puestos de trabajo, considerando los conocimientos, destrezas y habilidades para ejercer dicha actividad.

#### **2.1.1.6. Contratación**

Se contextualiza como compromisos en los grupos de enfoques en contextos detallados en base a derechos reconocidos con los caracteres de obligatoriedad (**Glosario administrativo, 2014**).

Se diferencian en la documentación de criterios establecidos o asignado en un acuerdo mutuo, se toma en cuenta una definición con la intensidad que incorporan algunas donaciones, traspasos de propiedades e incluye compromiso que no conforman las obligaciones de jurisdicción (**Guevara, 2014**).

A los resultados de las situaciones particulares de los contratos de entidades bancarias, se consumen con relación a los individuos físicos y jurídicos que incluyen en un bien económico de manera singular en base a las labres de la profesión (**Gonzalez, 2014**).

Es la necesidad donde se satisfacen los individuos, que ocupan los sitios efectivos, donde poseen los equipos tecnológicos en el cual se señalan las circunstancias de las situaciones encontradas y factible para su desarrollo (**Sánchez, 2010**)

En la contratación se establecen las capacidades necesarias para la obtención del personal con eficiencia y eficacia en el desarrollo de las labores que se exponen en cumplimiento de los objetivos de las organizaciones.

#### **2.1.1.7. Inducción**

En este ciclo del procedimiento comienza tan solo de vez en la entidad, con la contratación del personal respectivo, se requiere poseer las capacidades previstos en el desarrollo de las actividades concretas que son implantadas por la empresa (**Guevara, 2014**).

El alcance de los procedimientos de inducción es acorde a la adaptación de los trabajadores con las perspectivas de posibilidad ambiental, son acogidos con nuevos integrantes, poseen compromisos y derechos, a los reglamentos de las organizaciones (**Glosario Contable, 2014**).

Es un sistema que posee los objetivos de orientación y adiestramiento de los empleados que inician por primera vez y acoge sus responsabilidades acorde al cargo que ejerce, al momento que conoce los reglamentos, técnicas y procesos en cuestión de interés con interrelación de planeamiento de la entidad, los que conocen las actividades en referencia de las funciones de efectividad (**Glosario administrativo, 2014**)

Cuando inician los empleados en el trabajo de las entidades, se deben ejercer las actividades con un proceso sistematizado para que no haya errores en su aplicación de los procesos que se emplea para cumplir con la estipulación asignada (**Glosario laboral, 2013**)

El personal tiene tendencia de ejercer las actividades de mayor jerarquización, en cumplimiento de las funciones encargadas para la designación de los resultados que se pretende obtener al final del tiempo requerido.

#### **2.1.1.8. Evaluación del desempeño**

Las evaluaciones de las funciones en los cargos que se relacionan en la efectividad que posee la persona que ocupa esa labor en un periodo establecido. La inclusión de los instrumentos

ordenados de las sistematizaciones es relativa actualmente. Su generalización es ocasionada en los años de 1980 (**Guevara, 2014**).

Las valoraciones del cometido iniciaron en el progreso de los instrumentos de políticas que atribuyen con el énfasis de irse convirtiendo cuidadosamente en instrumentos en progresos de las personas con profesión (**Fernández, 2011**)

Los objetivos de esta metodología es ofrecer a las personas con responsabilidades del procedimiento de sistematizaciones en un grupo de componentes que consienta en los resultados de manera que conlleva la objetividad y homogeneidad de la elección en las altas autoridades que otorgan las motivaciones de los resultados esperados (**Glosario laboral, 2013**)

Otorgan los procedimientos de sistematizaciones con relación de las evaluaciones, con la finalidad que reflexiona dignamente en base a los fortalecimientos de debilidades que poseen los empleados en función al cargo. Determinar los procesos de estandarización para la evaluación de las actividades de los empleados acorde a sus funciones (**Perez & Velasco, 2010**)

Certificar las evaluaciones con disponibilidad de los instrumentos, que consiente los instrumentos, el cual permite dar retroalimentación a sus integrantes en base a los contextos de mejoramiento.

#### **2.1.1.9. Gestión**

Se define en las etapas de la entidad identificando la mayor utilidad o beneficio para guiarse en el proceso óptimo. Evoluciona en las etapas en conjunto al análisis de la sostenibilidad actualizada, variando de acuerdo a los rangos establecidos, en el cual puede efectuarse por medio de un Programa de Soporte Integrado del Práctica (**Correa, 2014**).

Es el proceso conveniente de los materiales que son útiles para las diversas actividades que son requeridas para un determinado fin u objetivo descrito para su veracidad continua en el desarrollo de las funciones asignadas por los directivos de la entidad, corroborando cada una

de las funciones dando un ejemplo de singularidad en el bienestar de la entidad (**Glosario Contable, 2014**).

La expresión tiene relación con los materiales administrativos, en el interior de una entidad sea pública o privada, con el fin de lograr las metas establecidas por las mismas descritas. Por lo cual, uno o más personas que son encaminados para realizar los proyectos de trabajo de los demás, con el mejoramiento de los resultados y los que se pueden adquirir de otra forma (Glosario administrativo, 2014).

Es el seguimiento de un proceso extenso para lograr una meta específica, requiriendo de actividades que se ejecutan para encaminar y gestionar una actividad económica o una entidad; dando preferencia en la administración y los aspectos económicos de la funcionalidad de la entidad de acuerdo a los objetivos establecidos (**Glosario laboral, 2013**).

Es un procedimiento que se efectúa con un fin establecido para alcanzarlo en un tiempo determinado y con el manual elaborado por la persona encargada o responsable. Mantiene una sistematización ordenada para la debida elaboración de los procesos y aceptación de los recursos que se preparan para el mismo.

Las definiciones de gestión, proviene de la expresión gesio y relación a la actividad con el resultado de hacer administración. Se refiere, en cuanto a la asignación de las acciones indicadas en el alcance de una actividad económica con un deseo diverso a lo situado (**Bastardo, 2010**).

El elemento incluye en las actividades de gobernación, dirigiendo, ordenando, mantener y sistematizar. De esta manera, las gestiones es un grupo de las diligencias que se culminan para resolver las acciones y dar contratación en las investigaciones o administraciones de una entidad o institución (**Glosario Contable, 2014**).

En cuanto a los diseños o los diversos modelos que se expresan en relación administrativa de una empresa, se sostiene en sistematizaciones de las labores establecidas para la asignación asentada (**Glosario administrativo, 2014**).

Es la actividad y resultado de la administración, es realizar los trámites establecidos en el periodo de las actividades económicas o de un sentido diferente; en finalidad de poseer las dimensiones requeridas para las capacidades de actividades y el logro de los fines establecidos (**Campos y Loza 2011, p 7**).

Se requiere la contextualización de un grupo de labores direccionadas y administradas por una entidad para su respectivo efecto, con objeto de lograr el cumplimiento de las metas establecidas en un periodo determinado.

#### **2.1.1.10. Sistematización de la gestión**

Identificando los diferentes procesos de la empresa se construye el “Mapa de Procesos”, todos ellos de ejecución repetitiva y que vale la pena formalizar (tradicionalmente decíamos procedimental, entendiéndolo que un procedimiento es la forma especificada para llevar a cabo un proceso) (**Perez & Velasco, 2010**).

La sistematización de la gestión es un análisis realizado para las distintas actividades encomendadas, donde cada una ejerce el ordenamiento y la edificación de los resultados, descubriendo la lógica de los procedimientos de vida, factores que se ha intervenido en cada uno de los procedimientos y a interrelación de la situación realizada (**Glosario laboral, 2013**).

Es un procedimiento de un examen donde se interpreta en base a una secuencia de labores encomendadas para un mismo fin, con los aspectos definidos y concretos a través del cual se comprende lo requerido. Es la utilización adecuada de cómo se estipula de manera eficiente la sostenibilidad de la comprensión acertada (Glosario administrativo, 2014).

En base a la realización de los procedimientos de la entidad se puede contribuir con lo que se requiere hacer y lo establecido con la eficiencia y eficacia en una mayor medida de lo predecible en los efectos. Es un ejemplo donde se establece la integración de los integrantes y la posibilidad de la entidad con un alto nivel jerárquico (**Glosario Contable, 2014**).

Es todo aquello que es repetitivo en su ejecución puede ser sistematizado para hacer lo de manera más eficiente y eficaz. Lo que se hace para integrar a un nuevo colaborador en la

empresa es casi siempre lo mismo, con independencia de que lo haga un departamento u otro o incluso un experto externo.

#### **2.1.1.11. Talento Humano**

Esta gestión se encuentra estructurada en las entidades de libertad, adquiriendo, desarrollando la implicación de las dimensiones en sus potencias personales, con fines de mejorar el ordenamiento determinado y sostenido de las entidades personales de los efectos inculcados (**Veras & Cuello 2007 p 12**).

En colectividad contemporánea, la Gestión de la humanidad se ha efectuado en un componente de la efectividad y esencialmente certificando los cambios de las entidades acogiendo las demandas evolutivas del contexto en la sociedad (**Brown, 2012**)

Es un elemento gerencial actual donde se diagnostica de forma esencial sus fines establecidos; mantiene relación en dar soltura en el crecimiento de las competitividades de los individuos mediante las actividades organizadas y estratégicas para mejorar las capacidades del departamento de talento humano. Tanto en los procedimientos para las gestiones, esta es dinámica, relacionada e integrativa de forma que consiente las empresas para los integrantes, se desarrollan unidos con las más efectivas potencias que se pueden determinar en función a las labores que desempeñan (Glosario administrativo, 2014).

Asimismo, no se pretende mantener una visibilidad de las gestiones empresariales en cuanto a las gerencias de los individuos asignados de forma general, lo que incluye, terminar completamente los ejercicios e instrumentos en tradición de las gestiones en materiales de la humanidad, en relación de las concepciones de empresas, con las formaciones estructurales fijadas en base a los esquemas principales con el logro de los objetivos de técnicas y financiera, por la mayor efectividad de los individuos con la jerarquización de niveles altos, optan en las excelentes toma de decisiones y entregan los ordenamientos, en cuanto a los rangos de operarios para el debido comportamiento con las herramientas, limitando y realizando las ordenes respectivas (**Glosario laboral, 2013**)

En este esquema de tradición gerencial, es ignorado o define la situación de las inversiones para el crecimiento de las áreas de gestiones. Los trabajadores, se sienten con alineación para

las empresas en su completa adveración, disminuyendo las situaciones en la ejecución de labores cotidianas con frecuencias asimiladas, aceptado en los pesos de los niveles en jerarquía, la acogida de las gestiones de las entidades se establecer de forma actual, se enfatiza en entregar las prestaciones adecuadas para los clientes, no tan solo a los aspectos de productividad y comercialización, sino también el alcance de la inclusión de la Gestión Humana con misión y visión de la institución, de manera que los integrantes se mantengan en las realizaciones de las labores y no se enfaticen en el rendimiento de la producción de la complacencia y beneficio de los demás y de sí mismo. Los componentes esenciales de la gestión se dan para planear, estructurar, elección, inspección, manejo y sistematización del beneficio de la humanidad (**Veras & Cuello 2007 p 12**).

Con respecto a las definiciones de talento humano se incorpora para el sostenimiento de la humanidad derivándose en los contextos de las entidades con potencias, también se identifican las capacidades técnicas y con profesión, experiencias, destrezas, interés con vacación, salud y cualidades particulares.

#### **2.1.1.12. Alcance Talento Humano**

Tienen relación a los entendimientos y ejecuciones en las conductas, identificando cada individuo con talento, donde se identifica la caracterización de la inteligencia o acción estableciendo las actividades que se ejerce en función del cargo asignado (**Veras & Cuello 2007 p 13**).

El talento es la sumatoria de las destrezas; donde es asignado a las similitudes de habilidades, capacidades, cualidades e iniciativa de las acciones. Con eso, se incorpora en la adquisición de conocimientos y la evolución de los mismos. En esa situación de talentos en gerencia, se mantiene relación con la efectividad en los rangos, con capacidad de apoyar las entidades en efectos que aspiran e incentivan las ejecuciones de actividades (**Gerencie, 2013**).

Se implanta en los talentos, las autoridades donde se conforman los tres rangos determinados: 1) Capacidades y destrezas; 2) Competitividad y 3) Cualidades y Rasgos asignados. En relación a las capacidades y destrezas, se atribuyen en lo más visible y tangible del talento, en el cual los conocimientos de enseñanza son altos. En otra forma, las competitividades son estructuradas en plano de mediación donde se interactúan en grupos

de elementos de diferentes índoles que se muestran con ideas, emoción y conductas implicadas.

Al finalizar, el autor añade aptitudes y secuelas constantes establecidos por los que optan en la asignación de genética, el cual son exclusivos de cambios. **(Hualpa, 2011).**

Las personas con profesiones y talentos, son los que lideran y poseen dimensiones, se tienen la responsabilidad con las empresas y se guían con las actividades enlazadas para innovar. De igual forma, se procede a los empleados que nos e enfatiza en su extenso sentido para las capacidades que se diferencia en un lapso determinado de tiempo, con fin de tener conocimientos e incorporación de técnicas de innovación **(Glosario administrativo, 2014).**

La persona certifica las mejores funciones y dejan secuelas por las actividades que desempeñan, forman culturas y grupos de trabajos, se emite completamente los comprometidos y los constantes. Asimismo, los individuos con talento son los que obtienen una visión excelente, conociendo de igual manera sistematizando el feedback con aceptación y criticidad. Los talentos se guían a los efectos, se direccionan y tienen la información con los grupos, liderando y ejecutando en grupo. Como indica el autor, con las conductas, y capacidades que se enfatizan en los talentos descritos.

En base a las capacidades y destrezas los requerimientos son los que posee las personas con las profesiones actuales; se manifiestan en base a las carreras académicas con los conocimientos adquiridos, mantienen las capacidades compuestas por sus dimensiones abastecidas y con la obtención de los resultados esperados en un momento determinado, para adquirir o retirar los conocimientos que se otorgan. Para la autora, las personas con las profesiones específicas con cualidades son los que logran los efectos altos de nivel en jerarquía mediante la relación de las competitividades con terceros, se consideran las emociones consciente personales y con capacidad propia, se expresan con la misma incentivación y con expectativas de nivel social **(Ramírez, 2007, p 18).**

Cuando se diagnostica, como personas profesionales con las cualidades eficientes tienen ciertas características en competitividades; también se muestra, se transforman en individuos con talentos de acuerdo a los integrantes de la empresa. A partir de las perspectivas, los que no tienen el cumplimiento de los rasgos primordiales en vínculo de personas con capacidades

y cualidades, solamente no conforman esa parte de equipo en talentos de organizaciones **(Vera, & Cuello, 2007 p 15)**.

Asimismo, se acoge lo relevante en las entidades que conocen las diferentes cualidades, que se mantienen en la misma, con la finalidad de tener el conocimiento estratégico en base a las gestiones que se alinean a las metas de las instituciones con los individuos determinados. En gestión de las cualidades es primordial tomar en cuenta cada nivel en las diferentes entidades de rangos asignados (retail, movilización, sector industrial) poseen ejercicios de liderazgo administrando las cualidades de las atracciones en el crecimiento de niveles jerárquicos; de acuerdo a ello se indica la interrelación que existe en los ejercicios de Gestión de Cualidades y los niveles estratégicos en las instituciones.

#### **2.1.1.13. Objetivos del Talento Humano**

Los empleados aportan el activo esencial de las entidades y se requiere de las entidades que sean más eficientes en los empleados con las prestaciones de servicio. Las empresas con el alcance se ha considerado que no pueden progresar, evolucionar y establecer consecutivamente las capacidades eficientes en la sostenibilidad de la inversión en relación de los equipos de labores, esencialmente de los trabajadores. **(Ramírez, 2007, p 18)**.

En los objetivos se encuentran los siguientes:

- Apoyo a la empresa en el logro de sus metas y la realización de los alcances propuestos. La actividad de Talento Humano es un elemento primordial en la empresa actual. Se indica los hincapiés en realizar las cosas eficientemente, se inculcan los procedimientos y líneas de los empleados para lograr la eficacia. El salto a la efectividad se despreocupa en el logro de las metas y efectos establecidos. No se incursiona la imaginación de las actividades en Gestiones Humanas sin saber las actividades económicas de las instituciones. Cada una de las actividades se implican en las cualidades de los seres humanos. La meta principal es apoyar a las entidades en el logro de sus objetivos y las realizaciones de sus alcances proyectadas en beneficio de todos los integrantes **(Veras & Cuello, 2007)**.

- Otorga las competitividades en las entidades. Se requiere conocer, evolucionar y asignar las destrezas con las competitividades laborales. La actividad de los talentos se añade de acuerdo a las dimensiones frecuentadas con el sostenimiento respectivo de las productividades en bien de los usuarios, socios y trabajadores. En rangos de niveles macroeconómico, se pretende las competitividades en relación a los niveles de la nacionalidad, en situaciones de libertad y las justas en comercialización, que se producen en los productos y servicios, el cual son acogidos en los ligares exteriores, asimismo optan en el periodo de las rentabilidades en la ciudadanía. En base a estos conceptos, se prefiere reemplazar las expresiones de las empresas y los individuos.
- Entregan a las empresas y a individuos las motivaciones en relación a los ejecutivos con la finalidad de las entidades, mantiene relación a las metas de Talento Humano. Elaboran y optan en las capacidades consecutivas es el inicio de un proceso.
- El segundo ofrece las capacidades, y los monetarios. Se entrega el mejoramiento y aumento de las funciones, los individuos deben tener la justicia en compromisos que adquieren en la misma. Se manifiestan en los efectos excelente después de los procedimientos, también en los individuos que se efectúan en las acciones de positivismo (**Ramírez, 2007, p 18**).
- Incrementar la auto actualización y satisfacen los individuos de las labores que desempeñan, las personas que realizan los trabajos actuales deben estar con felicidad de las actividades que realizan cotidianamente. En fin, la producción de los individuos es de tener el conocimiento de las competitividades y las relaciones equitativas. En caso de los individuos, las labores es el más alto índice de identificación. La ciudadanía corresponde a sus vidas en las labores estrechas con identidad de las labores que se realizan. (Glosario administrativo, 2014)

La satisfacción de los individuos no siempre es causada por las productividades. Los individuos que se encuentran en inconformidad pueden extenderse en la entidad, o salir de la misma con la producción peor en calidad en relación con los individuos con satisfacción. Tener la satisfacción y ser feliz es un logro más para alcanzar el éxito expuesto.

#### **2.1.1.14. Procesos del Talento Humano**

Se basan en las administraciones los recursos humanos es un grupo conformado en los procedimientos dinámicos e interrelaciones. Los seis métodos principales de las cualidades del ser humano:

**Integrar personas.** Son las técnicas en la inclusión de los individuos de unos individuos en las entidades. Se denominan los procedimientos que emiten en el abastecimiento de los individuos. Se incorporan en la elección de los empleados (**Dolly, 2011, p 45**).

**Organizar a las personas.** Están los procediemitnos en los esquemas de las labores que los individuos se ejecutan en las organizaciones que guían con el acompañamiento de sus funciones. Se integran en el esquema empresarial y de lugar establecido, los exámenes con el detalle entre ellos, asignan los individuos y las sistematizaciones de los desempeños (**Dolly, 2011, p 45**).

**Recompensar a las personas.** Se ejecutan los procedimientos para el incentivo de los individuos y la satisfacción de los requerimientos propios más incrementados. Se incorporan en las recompensaciones, se remuneran y las prestaciones de servicios en la sociedad.

**Desarrollar a las empresas.** Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Implican la formación y el desarrollo, la administración del conocimiento y de las competencias, el aprendizaje, los programas de cambios y el desarrollo de carreras, y los programas de comunicación y de conformidad (Glosario administrativo, 2014)

**Retener a las personas.** Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen la administración de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales (**Glosario laboral, 2013**).

**Auditar a las personas.** En cuanto a los procedimientos en continuidad manejando las labores de los individuos corroborando los efectos instituidos. También incorporan la información de los programas en datos investigativos.

A través de estos procedimientos consiente el énfasis con exactitud las actividades y compromisos para cumplir con las metas establecidas de acuerdo a las funciones del tiempo determinado.

#### **2.1.1.15. Desempeño laboral**

Están acordes como “las actividades y conductas que se diagnostican al personal significativa en base a las metas de las entidades”, mantienen las mediciones en expresiones de las competitividades de cada persona y los niveles que aportan en la institución. Varios de los que investigan añaden en los conceptos de las funciones completa en los detalles de lo esperado en el personal, asimismo la continuidad de las guías hacia el buen funcionamiento de las empresas **(Cuevas 2011, p 52)**.

Es la agrupación de los comportamientos en el trabajo, los que desempeñan los empleados en cumplir las actividades; con fin de manejar las labores con los alcances de los trabajos que se efectúan **(Glosario laboral, 2013)**.

Los desempeños administrativos, es concepto es de acuerdo a “los procedimientos a través de las entidades que certifican a los trabajadores donde se alinean a los objetivos de las empresas”, también el comportamiento mediante las labores establecidos e inspeccionado, las dimensiones son en compensación con las distribuciones de las entidades (Glosario administrativo, 2014)

Con las diferencias con respecto a los análisis que indican en las producciones y los económicos con las demostraciones en las empresas, donde se asignan con los programas que administran los rendimientos eficaces, las personas que laboran han adquirido los más altos efectos, y no ha usado los óptimos; los individuos que administran deben estar con el conocimiento de cualquier que se comete en la empresa, con la adaptación de la efectividad administrativa con desempeño, el cual mantiene un costo alto; en expresiones de pérdida de ventajas, labores sin énfasis, pérdida que motivan y la moralidad que poseen. Actualmente se ha observado que las Administraciones en función de periodo dinámico, va desarrollando el mejoramiento de la entidad como un ente conformado de manera factible en sus actividades. **(Pérez, 2009, p 4)**.

Asignación de manera habitual donde se efectuaba a través de técnicas con informalidad de monitoreo en las funciones que desempeña actualmente, en continuidad de las reuniones que entran, se analizan de forma consecutiva en relación de las funciones, y demás; no consiente los trabajadores en acoger el manejo del crecimiento en las actividades que desempeña. Retroalimentación es esencial en el periodo de los procedimientos y seguidamente con el análisis que utilizan en función de lugares que se refuerzan en el mejoramiento de las funciones, surgen en mejoramiento de la actividad que se incorpora en las actividades determinadas. Se sistematizan, con los ciclos que usan en medición de los desarrollos en monitoreo que indican las competitividades estableciendo las metas propuestas **(Pérez, 2009, p 4)**.

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Este se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual

#### **2.1.1.16. Administración de personal**

Es el proceso aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, la experiencia, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc. de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización; en forma general consiste en desarrollar y administrar políticas, programas y procedimientos para prever una estructura administrativa, eficiente, con trabajadores capaces, oportunidades de progreso entre otras. **(Vértice, 2011)**.

La Administración de recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente. **(Efron & Ort 2010)**.

Se encuentra determinada de acuerdo a los sectores administrativos del recurso humano, está relacionado en el análisis como las labores que contribuya el grupo del personal y los

integrantes de la entidad; consta como el funcionamiento que se selecciona la formación para los contribuyentes existentes (**Glosario administrativo, 2014**).

La administración de personal contribuye a los conocimientos del ser humano para una entidad y el progreso de destrezas y la aptitud individual, para la satisfacción en el desempeño conveniente de acuerdo a los objetivos empresariales (**Glosario laboral, 2013**).

Esta es la disciplina que se mantiene como un procedimiento de la administración asignado y conservando las capacidades, destrezas y los integrantes de las entidades en la nación en particular.

#### **2.1.1.17. Sistema de gestión**

Como todos los cambios, la gestión sistemática hay que consolidarla; la auditoria interna es una excelente herramienta para comprobar la consolidación y el perfeccionamiento del sistema de gestión (**Glosario Contable, 2014**).

En paralelo, el propio enfoque hacia la gestión de los procesos permite ir dominando y mejorando cada día un poco más los procesos críticos para el negocio. Esta fase puede ser larga, hasta que empecemos a mostrar tendencias, no solo resultados puntuales, en los indicadores de funcionamiento de los procesos (**Perez & Velasco, 2010**).

Es una formación que se basa en las operaciones del trabajo, se documenta y se conforma por los procesos sistematizados y de gerencia, para tener un manual de las actividades de las fuerzas de trabajo, maquinas o equipos y los datos informativos de la entidad en forma práctica certificando la satisfacción de los usuarios y con menos costo (**Glosario administrativo, 2014**).

Es un conjunto de actividades ordenadas que tienen la finalidad de poseer un grupo de componentes que son los materiales, documentación, y la formación estructural para el alcance de los bienes o servicios que se ofrecen a los clientes; se debe planificar, manejar y dar una mejora en los elementos de la entidad que incursionan para satisfacer al usuario y lograr los resultados por la entidad (**Glosario laboral, 2013**)

Entonces el sistema de gestión es aquel proceso que se requiere en toda actividad para el debido cumplimiento de los objetivos planteados en las organizaciones donde se encuentren establecidas; es la relación que se plantea en los procedimientos que se efectúan para la buena acogida de los componentes de la institución.

#### **2.1.1.18. Trabajo**

En economía en cambio se considera trabajo toda actividad humana que busca producir en conjunto con el capital y la tierra. El trabajo no es más que un factor de la producción y fuente de progreso y riqueza.

La sociología por su parte, define el trabajo como una actividad social necesaria precisamente para mantener la armonía y lograr la consolidación y desarrollo de cualquier sociedad.

Es importante también anotar la claridad que hace la ley en el sentido de considerar trabajo únicamente a las actividades desarrolladas por las personas naturales, por lo que no es posible que se pueda firmar un contrato de trabajo entre dos personas jurídicas, por tanto, cualquier relación entre personas jurídicas que implique algún forma de trabajo, será regulada por el código de comercio o el código civil, según sea la naturaleza de la relación. **(Gerencie, 2013).**

Es el conjunto de labores que son ejecutadas con la finalidad de lograr los objetivos, solucionar los conflictos o la productividad de los bienes o servicios para la satisfacción de los requerimientos de la necesidad humana **(Glosario laboral, 2013).**

Se le llama trabajo a toda labor que se ha originado mediante una guía intelectual que se la ejecuta para una compensación financiera por las actividades definidas. A medida que va evolucionando se puede detallar de manera relevante la interrelación en la dependencia con las labores, de otra forma se van realizando para una remuneración predispuesta **(Glosario Contable, 2014)**

Es una aproximación de la estimación del esfuerzo que desarrolla el ser humano; sin embargo, desde el punto de vista económico se basa en una situación clara y concisa donde

se establecen la productividad de acorde a los tres elementos que son esenciales para la efectucción del mismo como tierra, dinero y fuerza humana (Glosario administrativo, 2014).

Si existe un contrato de servicios o de cualquier otra figura entre dos personas jurídicas que requiera de alguna actividad humana, cualquier contrato de trabajo será entre el EMPLEADO y la empresa ejecutora o contratista, pero nunca entre la empresa contratante y la empresa contratista.

### **2.1.19. Transporte público**

Etimológicamente la palabra transporte proviene de dos vocablos latinos: “trans” y “portare” que respectivamente, significan “al otro lado” y “llevar”, entendiéndose entonces por transporte, la acción de llevar de un lado a otro, personas o cosas (**Brown, 2012**).

Una persona o animal pueden transportar otras personas, animales o cosas, utilizando su propio cuerpo, pero el transporte que cobra mayor significación es del que se valen las personas, a través de distintos medios, para mejorar sus posibilidades de desplazamiento (Glosario administrativo, 2014).

El transporte puede ser público, destinado al uso del público en general, por sus propietarios que pueden ser entes estatales o personas particulares, físicas o jurídicas, previo pago de un precio por el servicio (taxis, remises, colectivos, trenes, subterráneos, aviones, etcétera). El transporte privado es destinado al uso de sus dueños (bicicletas, motocicletas, automóviles, embarcaciones o aviones particulares) (**Glosario Contable, 2014**).

Mantiene relación a los transportes de buses para los pasajeros, diferenciándose con los transportes privados se adaptan en los horarios y caminos establecidos que ofrecen el operador hacia las personas que requieren el servicio para llegar a una ruta específica (**Molinero, 2010**).

Es un medio de movilización de los individuos o productos desde un sitio a otro, en lo actual se mantiene un interés en el sector público y tiene una inclusión de los recursos y los materiales que implica en las personas o productos que requieren tener para dar satisfacción de la necesidad de transportarse.

### **2.1.1.20. Capacitación**

Por otro lado, la capacitación tiene la función de mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que la fuerza de trabajo este organizada para superarse continuamente y esto debe realizarse como un proceso, siempre en relación con el puesto y las metas de la organización.

“En la actualidad la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, es el desarrollo de tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos” **(Rodrigo, 2014)**.

Es la relación que existe en la aptitud de la persona que mantiene una observación y una secuencia a la meta establecida. Es considerada como un procedimiento de educación en un periodo corto, donde se planifica, sistematiza y organiza por medio de los empleados de la administración de la empresa **(Glosario administrativo, 2014)**.

La capacitación en un grupo de medios donde se deben organizar en el transcurso de un plan, con el fin de alcanzar las habilidades y las capacidades teóricas que le ayuden a ejercer las labores y el desempeño de alguna situación concreta, con la efectividad y la eficiencia con la relación existente en la relación **(Glosario Contable, 2014)**.

Es la formación que se requiere para lograr un conocimiento propio y ayudar a los demás en la obtención de los resultados con la finalidad de tener personal capaz de desarrollar sus propias habilidades, ser coherente y en correspondencia a determinadas necesidades que va desde lo individual hasta lo social **(Glosario laboral, 2013)**.

Se considera la capacitación que se brinda a las empresas algo esencial, es muy importante ya que contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que ofrecen grandes beneficios a la entidad, otorgando sus óptimas perspectivas en los objetivos, misión y visión.

### **2.1.1.21. Procesos**

Las modalidades del trabajo de creación son muy diversas: trabajo asalariado productivo, trabajo asalariado improductivo, producción mercantil, trabajo autónomo y varias fórmulas intermedias. Igualmente ocurre con las percepciones (**Glosario laboral, 2013**).

Cada industria es reconocible hoy por unas características propias dominantes en el proceso de trabajo. También aparecen formas de integración del trabajo creativo en principio marginado (Glosario administrativo, 2014).

Una es la eventualidad, ocasionalidad, precariedad del trabajo por obra o tiempo, una forma de su misión formal plenamente acorde con los intereses del sistema y con máxima extracción de plusvalor absoluto (**Perez & Velasco, 2010**).

La otra es la configuración de pequeñas entidades de producción autónomas, actuando como empresas auxiliares, suministradoras y subcontratadas, para las grandes empresas. Todas estas fórmulas permiten una ampliación de la base productiva de la creación para las industrias y, al mismo tiempo, el mantenimiento de los oligopolios de edición y distribución (**Glosario Contable, 2014**).

Es la serie de labores que se relacionan entre sí, para que al juntarse se pueden incluir en los resultados esperados de la entidad, en base a una guía establecida y métodos específicos que se asignan para ser cumplidos en un tiempo determinado.

### **2.1.1.22. Servicio al cliente**

Son las agrupaciones estratégicas Es la agrupación El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y perspectivas de sus usuarios exteriores. En relación de este concepto se dice en los servicios para atender a los usuarios, es primordial para crecimiento de una entidad (**Perez & Velasco, 2010**).

Son las labores que se relacionan para dar una oferta certificada y confiable con la finalidad de que el usuario tenga un bien o servicio en el tiempo estipulado, obteniendo los beneficios

esperados para su respectiva satisfacción y cubrir las necesidades que presenten (**Glosario laboral, 2013**).

El servicio al cliente se establece mediante la demanda que existe para efectuar las encuestas organizadas que consientan la identificación de los servicios que se ofrece, también se conoce la importancia que representa las acciones al consumidor en cada uno de los pedidos que realicen (**Glosario administrativo, 2014**).

Se debe indicar la rentabilidad y el suministro del servicio, para estipular las opciones adecuadas en el desempeño de las actividades y las labores que se realizan en ordenamiento sistemáticos de los cargos que tienen en representación (**Glosario Contable, 2014**)

Para tener un excelente servicio al cliente se debe complementar principalmente en los descuentos, promociones o las ventas propiamente expuestas; tener sensibilidad en el trato y el control de las posiciones y expresiones en un momento establecido con el cliente con el fin de atraer la atención.

#### **2.1.1.23. Características del servicio al cliente**

En relación a este punto, se afirma que de acuerdo a las caracterizaciones más simples se sitúan las que se mencionan a continuación:

1. Impalpable, no se siente palpando el mismo
2. Perecedero, ocasiona y adquiere de forma inmediata.
3. Continuo, la persona que lo ocasiona es el proveedor para el servicio.
4. Integrativa, los integrantes conforman un pequeño sector de ella.
5. Oferta de los servicios, dar palabra y plasmar
6. Foco, complacencia completa de los usuarios
7. Valor adherido, plus al bien.

Opciones con similitud de las entidades guiadas a los servicios del usuario

- a) Conocimiento a fondo de los usuarios, poseen información con la confianza y controles de sus perfiles personales

- b) Ejecutan los trabajos investigativos estables con el ordenamiento en relación al usuario, sus requerimientos y el nivel de complacencia: auditoria en la prestación de servicio (**Glosario laboral, 2013**).
- c) Poseen aspectos estratégicos, programas serviciales a los usuarios.
- d) Realizan una continuidad estable de los rangos en complacencia de usuarios.
- e) Acogen consideraciones verdaderas para mejorar los requerimientos de los usuarios, manifestadas en índices de complacencias.
- f) Participación ordenada a sus usuarios dentro de las entidades en relación a los rangos de complacencia de clientes exteriores (Glosario administrativo, 2014).
- g) Esquemas estratégicos de los mercados internos y venta, el cual surge de contribución de los usuarios para los servicios de buena participación, asienta la complacencia y la responsabilidad de los integrantes (**Servicio Al Cliente, 2011**).

El servicio para los clientes se debe entregar desde dentro a fuera para la buena satisfacción del mismo. Las estrategias escogidas van de acorde a la comercialización, las que no se gana con los participantes, no se gana después externamente (**Glosario Contable, 2014**).

Los componentes que se indican mediante las situaciones internas que se exponen en los métodos para el examen de la auditoria con el servicio entregado, en referencia de las entidades en industrias y demás empresas que puedan obtener en calidad para la excelencia en la calidad del servicio que se brinda.

#### **2.1.1.24. Usuario**

Un Usuario es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el termino es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo (**Gonzalez, 2014**).

El concepto de usuario toma mayor forma y relevancia en la sociedad desde los inicios de la computación, el auge de la tecnología y de los sistemas de seguridad para programas en el internet y las redes de datos introdujeron un nuevo concepto y aplicación para el usuario (**Glosario Contable, 2014**).

Un usuario es aquel terminal de acceso que tiene una persona para poder ingresar en un software, bien sea en la red o de manera local, un usuario de computadora está conformado por un nombre clave y una contraseña la cual es personal, al momento de entrar en el sistema, el usuario verá solo la información contenida en su perfil. Cuando otro usuario entra al sistema, vera otros datos pero nunca los que el usuario anterior estaba mirando (Glosario administrativo, 2014).

El usuario se ha convertido en los últimos años en una pieza fundamental para la ejecución de planes de seguridad y registro en las bases de datos. Para la elaboración de un usuario en una red es necesario rellenar un formulario en el que se establece un nombre de usuario, una contraseña, datos personales para validar que no se trata de un programa “Malware” y así comprobar que el usuario es humano, además esto contribuye a que la persona que crea el usuario se sienta protegida y tenga confianza en que el sistema que está utilizando es seguro (Glosario laboral, 2013).

Es la persona que es cliente o tiene una prestación de servicios de una entidad y organización establecida. Ejemplo. El que usa algo es porque lo necesita, si estas frente a un cajero automático por que necesitas que este te dispense dinero te conviertes en un usuario del banco y de los servicios electrónicos que este presta.

#### **2.1.1.25. Atención**

Para facilitar la definición de lo que es la atención al cliente diremos lo que no es:

- No es algo efímero.
- No es una campaña que se desarrolle durante seis meses y después se suspenda sin más.
- No equivale a ensayar la sonrisa ni aplicar la encantadora ética académica.
- No consiste en adornar todo el establecimiento con carteles que digan, por ejemplo, el cliente es el rey.
- No es algo destinado en exclusiva al personal de primera línea.
- No es algo que arroje resultados inmediatos
- No se relaciona con la afirmación según la cual el cliente siempre tiene razón

- No es algo que se inicie después de realizar la venta

Sin embargo, estoy convencido de que usted conoce al menos una empresa, quizá la suya propia, que en alguna ocasión ha tratado de poner en práctica una u otra de las medidas citadas, que ha presumido de poner al cliente en primer lugar y que ha llegado a estar orientada al cliente (**Escudero, 2012**).

Todas estas ideas están de moda en la actualidad y muchos directores se aferran a las palabras altisonantes tan pronto como detectan un problema, intentando aplicarlas a sus heridas como si se tratara de tiritas. No dará resultado, y menos a largo plazo (**Glosario Contable, 2014**).

A muchas empresas las han convencido para que se arrimen al sol que más calienta, el del servicio al cliente, y sus agencias publicitarias han inventado para ellas las correspondientes filosofías empresariales. No se trata, en realidad, más que de frases publicitarias que van perdiendo significado de tanto repetir las (**Glosario laboral, 2013**).

Podemos encontrar incontables ejemplos:

- La respuesta es Sí.
- Para nosotros, el cliente es lo primero
- Porque nos preocupa
- Tenemos presente su capacidad de elección.
- Nosotros vamos a llegar.

Siempre ha habido empresas que han sabido satisfacer al cliente, aunque muchas de ellas, en el pasado, consideraron que eso era lo normal y no pretendieron presumir de ello. Tal actitud se deriva, en parte, del hecho de contar con una buena dirección, en parte de contar con un buen marketing y en parte de disponer de un buen personal (**Brown, 2012**).

Es la capacidad que se posee una persona para el entendimiento de varias situaciones y las metas, considerando las alternativas aceptables y en función de los cargos asignados. La atención es una cualidad donde se percibe la relación en cuanto la estimulación del ambiente y se concentra en cuanto las actividades para las metas asignadas.

### **2.1.2. Análisis FODA**

La matriz FODA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc., que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo.

Es como si se tomara una “radiografía” de una situación puntual de lo particular que se esté estudiando. Las variables analizadas y lo que ellas representan en la matriz son particulares de ese momento. Luego de analizarlas, se deberán tomar decisiones estratégicas para mejorar la situación actual en el futuro.

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc.) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

Luego de haber realizado el primer análisis FODA, se aconseja realizar sucesivos análisis de forma periódica teniendo como referencia el primero, con el propósito de conocer si estamos cumpliendo con los objetivos planteados en nuestra formulación estratégica. Esto es aconsejable dado que las condiciones externas e internas son dinámicas y algunos factores cambian con el paso del tiempo, mientras que otros sufren modificaciones mínimas.

La frecuencia de estos análisis de actualización dependerá del tipo de objeto de estudio del cual se trate y en qué contexto lo estamos analizando (**Rodrigo, 2014**).

### **2.1.3. Indicadores de desenvolvimiento**

Los indicadores de desempeño son instrumentos de medición de las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos, que a su vez constituyen una expresión cualitativa o cuantitativa concreta de lo que se pretende alcanzar con un objetivo específico establecido.

Busca responder interrogantes claves sobre cómo se ha realizado la intervención, si se han cumplido los objetivos (concretamente, la medida en que éstos han sido cumplidos), el nivel de satisfacción de la población objetivo, entre otras.

En suma, se busca evaluar cuán bien o cuán aceptable ha sido el desempeño de determinado organismo público con el objetivo de tomar las acciones necesarias para perfeccionar la gestión (Sánchez, 2010).

## **2.2. Marco referencial**

El presente trabajo investigativo se identifica en establecer la frecuencia de la gestión de talento humano para realizar los procedimientos de administración de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

El problema primordial tiene el fin de centrar esencialmente los exámenes con el acondicionamiento dentro del departamento en donde fue enfatizado en la contratación y si constan los materiales y herramientas técnicas en gestión; el cual indica la manera que se observa de procedimientos en administración que se realizan de forma eficiente.

Cuando el proyecto investigativo de los resultados se pudo dar cuenta mediante fórmulas estadísticas en cuanto a la gestión de talento humano en la respectiva institución donde se controla de manera empírica, estando el límite en el cual los empleados pueda estar en ejercicio de sus capacidades, destrezas, conductas, cualidades que se conoce en las competitividades, en la cual se transforma en potencia de los activos de las entidad, se requiere de un esquema para el Programa de Gestión para el Departamento, correspondiente a las Competitividades que aporten a las técnicas y procedimientos de administración, surjan la efectividad en la realización de los métodos de administración en Unidades Académicas.

Esta propuesta, permitirá mejorar el nivel de desempeño y entregar un servicio de Educación Superior diferenciado con un capital humano eficiente; siendo esencial generar ambientes favorables de compromiso y productividad, identificando las necesidades primordiales del personal para encaminar programas de capacitación y desarrollo para lograr el bienestar de los empleados en su lugar de trabajo, esto sirve de base a la Institución para contar con una

ventaja competitiva, que le ayude a cumplir con los objetivos corporativos planteados y ser referente de organización administrativa a nivel educativo **(Hualpa, 2011)**.

Se puede concluir que de acuerdo a los problemas planteados se determinan los respectivos procesos para el adecuado desarrollo y proceso en la gestión del talento humano, permitiendo tener una mayor aceptación al personal contratado, con el fin de tener una correcta función de las actividades encomendadas en un tiempo establecido y obteniendo los beneficios en cumplimiento de los objetivos propuestos.

El fin de este proyecto investigativo es de examinar la gestión de la administración del departamento de Talento Humano con la identificación de los correctivos laborales para los trabajadores de la Entidad Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán EPMAPA – T con el objetivo de tener la implantación de un Plan de empoderamiento.

Al momento que se efectúa el trabajo investigativo de los resultados se diagnostica 87 integrantes de la entidad, donde resultó que no consideran con un planeamiento para capacitar a los trabajadores, asimismo con un sistema para motivar a los empleados, también la escases del vínculo en las labores de grupo con los participantes, sobresaliendo en lo actual que toda empresa debe establecer los contextos manteniendo los integrantes de empoderes con las labores del día, indicando la entrega de una labor eficaz y efectivo.

Además, se debe destacar que con la práctica del empoderamiento en la Entidad del Sector Público Municipal Tulcán EPMAPA – T, se obtendrá un proceso estratégico que busca una efectiva relación laboral dentro de la institución, aumentando la confianza, responsabilidad, creatividad, liderazgo, compromiso y distribución de tareas administrativas para servir mejor al cliente interno y externo, facultando a las autoridades realizar una evaluación de desempeño a los colaboradores de la empresa, para así incrementar su entusiasmo que permita adoptar una actitud positiva y de calidad **(Ortega, 2013)**.

Se requiere determinar los procesos óptimos y factibles para que los integrantes del área de talento humano puedan dar una mayor aceptación, manteniendo un buen desempeño y optando en el buen funcionamiento de las labores mostrando interés en las actividades que realizan para cumplir con las perspectivas de la institución, consiguiendo maximizar la utilidad por el buen servicio brindado.

## **2.3. Marco legal**

### **2.3.1. Ley de Economía Popular y Solidaria**

**Art. 14 de la Constitución de la República del Ecuador:** El derecho a transitar libremente por el territorio nacional y a escoger su residencia, así como a entrar y salir libremente del país, cuyo ejercicio se regulará de acuerdo con la ley. La prohibición de salir del país solo podrá ser ordenada por juez competente.

**Art. 394. Libertad de transporte:** El Estado da certificación con la liberación de las movilizaciones terrestres, aéreas, ribereñas y fluviales en el interior de los establecimientos de la nación, sin los beneficios de los recursos naturales. El desarrollo de las movilizaciones del sector público masivo y la acogida de los reglamentos en porcentajes que se diferencian en transportes que son primordiales. Igual forma da regulación en los transportes de diferentes índoles, las labores aeroportuarias y portuarias.

**Art. 28 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria:** Cooperativas de servicios son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores, tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

En esta Ley Orgánica también se habla de los deberes y obligaciones de los socios, de los organismos competentes de las cooperativas y otros aspectos que rigen al sistema cooperativo del país.

**Art. 36 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial:** El transporte terrestre de personas y bienes es un servicio esencial y una actividad económica estratégica del Estado, que consiente a las situaciones siguientes:

**Responsabilidad:** Son los compromisos del Estado da generación en los reglamentos, regulan y manejos requeridos para prever la satisfacción, también en los clientes y las operaciones de las movilizaciones terrestres, con las disposiciones en las normativas, pautas y reglamentos que se asignan.

**Universalidad:** el Estado certificará los permisos de los servicios en movilizaciones de tierra, con las diferencias de los recursos naturales, con disponibilidad de disposiciones en la Constitución de la Republica y reglamentos con disponibilidad.

**Accesibilidad:** es derecho donde poseen la sociedad en los transportes con los recursos, correspondiente en continuidad de los programas en movilizaciones en particular para dar respuestas para la finalidad en sí.

**Comodidad:** compone una parte de los rangos en niveles de los servicios de operación en transportes con los usuarios y recursos que optan en cumplimiento que acreditan, acorde a las normativas de técnicas y homologaciones con modelos y programas de los servicios que ofrecen, son determinados en la Comisión de la Nación.

**Continuidad:** están de acorde a los determinados en las documentaciones de operaciones de las documentaciones, se autorizan con las concepciones por Estado sin dilaciones y problemáticas.

**Seguridad:** el Estado certifica la efectividad con las movilizaciones de transportes, a través de las infraestructuras viales y de servicios óptimos, que consienta a las operaciones certificando la formación de los clientes y recursos en transportación que regulan.

**Calidad:** son los resultados en base a los aspectos determinados por las organizaciones de competitividades de transportación, circulación y certificación en las vías, con otras sistematizaciones de las operaciones de transportes a los clientes.

Cabe mencionar también que en la misma **Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial** desde su TITULO IV hasta el TITULO X se habla de: la atención preferente a pasajeros, del servicio del transporte terrestre y sus fines, definición de los ámbitos de operación del transporte terrestre, clasificación de los servicios del transporte terrestre, tipos de vehículos destinados al transporte terrestre, clasificación del transporte según su uso, títulos habilitantes de transporte terrestre, de los requisitos para la obtención de títulos habilitantes, del contrato de operación, del permiso de operación, de la autorización de operación, procedimientos para el otorgamiento de títulos habilitantes.

## **Del Servicio**

A pesar de que la Constitución, la ley Orgánica de Transporte Tránsito y Seguridad Vial y otras herramientas jurídicas establecen que el Estado es responsable de la provisión del servicio de transporte terrestre en condiciones de seguridad, accesibilidad, etc.

Las autorizaciones o permisos de operación no contienen ninguna determinación en lo que se refiere a servicio dejando este abierto a que los operadores de acuerdo a su criterio definan el servicio, peor aún sin considerar la percepción del usuario respecto a lo que espera recibir y es así como en este tema la demanda se ha ajustado a la oferta, lo que ha creado una falta de cultura por parte del usuario para exigir estándares de servicio.

Reclamos por incumplimiento de horarios, la inseguridad en el viaje por la temeraria conducción, la incertidumbre en el tiempo de viaje causada por las continuas paradas en ruta para tomar o dejar pasajeros y la no ocupación formal de los terminales terrestres sin decir sobre los niveles de limpieza y estado del vehículo y su conductor.

**CAPÍTULO III.**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Localización**

Esta investigación, se realizó en el cantón Santo Domingo, perteneciente a la provincia de Sto. Domingo de los Tsáchilas. El proceso investigativo se desarrolló en 60 días calendario a partir de la aprobación del proyecto.

### **3.2. Tipos de Investigación**

#### **3.2.1. De campo**

Se recopiló información directamente de la fuente, mediante una encuesta a los empleados de las unidades de transporte de la Cooperativa Zaracay.

#### **3.2.2. Descriptiva**

Permitió describir las causas y efectos en el proceso de gestión de talento humano.

#### **3.2.3. Bibliográfica**

Sirvió para recopilar información de textos, libros, revistas y documentos de internet referente al tema para fundamentar teóricamente el proyecto de factibilidad.

### **3.3. Métodos de Investigación**

Se recurrió a los siguientes métodos.

#### **3.3.1. Deductivo-Inductivo**

El método deductivo se utilizó para determinar cómo se asocian la gestión de talento humano y el desempeño del personal de las unidades de transporte de la Cooperativa Zaracay.

El método inductivo se la adquirió para la obtener la información necesaria, y establecer los resultados requeridos para el proceso de la investigación.

### **3.3.2. Analítico-Sintético**

El método analítico sirvió para analizar la conveniencia de la investigación de forma sistematizada en los datos informativos.

En el método sintético se detalló de forma organizada de los procesos que se establecieron para el alcance de los resultados de la investigación en la Cooperativa Zaracay.

## **3.4. Fuentes de investigación**

### **3.4.1. Primarias**

Fue toda la información recolectada directamente de la fuente, en este caso del personal que labora en la Cooperativa Zaracay.

### **3.4.2. Secundarias**

Se consideró la recopilación de material bibliográfico que permitió establecer el marco teórico de la investigación.

## **3.5. Diseño de la investigación**

Se consideró realizar encuestas con el fin de tener resultados más concisos y determinados en función del tema de estudio, contando con la cantidad de población necesaria para recolectar la información de manera ordenada siendo ellos, integrantes de la Cooperativa Zaracay.

### **3.5.1. Población y muestra**

#### **3.5.1.1. Población**

La Cooperativa de transporte Zaracay la integran oficiales, choferes, personal de oficina y administradores, sumando en total 243 personas, tal como se describe en el siguiente cuadro:

**Cuadro 1.** Integrantes de la Cooperativa Zaracay

<b>Cargo</b>	<b>Personal</b>
Gerente	1
Presidente	1
Consejo administrativo	7
Secretarias	22
Contador	1
Asistentes de contabilidad	4
Oficinistas	41
Ayudantes de oficinistas	10
Choferes	78
Oficiales	78
<b>Total</b>	<b>243</b>

FUENTE: COOPERATIVA ZARACAY

ELABORACIÓN: LA AUTORA

Para el caso de los usuarios, se determinó que en promedio viajan 7751 personas mensualmente, los cuales serán considerados para obtener la muestra.

### 3.5.1.2. Muestra

Se procedió a considerar únicamente a choferes y oficiales que en total suman 156 personas a quienes se les realizó la encuesta.

En lo referente a los usuarios, se utilizó la fórmula de muestreo probabilístico simple, tal como se expresa a continuación:

$$n = \frac{U * P * Q * Z^2}{(U-1) (E)^2 + P * Q * Z^2}$$

Dónde:

P= Probabilidad de éxito (70%)

Q= Probabilidad de fracaso (30%)

Z= Nivel de confianza, 1,645 (90%)

E= Error (10%)

$$n = \frac{7751 * 0,7 * 0,3 * 2,706025}{7750 * 0,01 + 0,7 * 0,3 * 2,706025}$$

$$n = \frac{4404,624}{77,50 + 0,568265} = \frac{4404,624}{78,06827} = 56$$

Se encuestó a 56 usuarios de las unidades de transporte de la Cooperativa Zaracay.

### 3.6. Instrumentos de investigación

**Encuestas.** - Permitieron establecer la gestión del talento humano que se aplica en el personal de la cooperativa, para lo cual se estructuró preguntas direccionadas a cumplir los objetivos propuestos.

**Entrevista.** - Se realizó un banco de preguntas dirigida a la máxima autoridad de la cooperativa con el fin de recopilar información referente a la gestión administrativa de la cooperativa.

### 3.7. Tratamiento de los datos

En el tratamiento de los datos se puntualizaron las debilidades que afronta la Cooperativa de Transporte Zaracay en cuanto a planes de capacitación a los empleados y sus repercusiones en la calidad de gestión y servicios que brinda a los usuarios.

La revisión de literatura se hizo en función de las variables. Para el efecto, se determinó los tipos de investigación, métodos y técnicas a emplearse.

Como universo de la investigación se consideró a todos los integrantes de la cooperativa, de la cual se extrajo una muestra representativa aplicando una fórmula estadística. Obtenidos los resultados de la investigación de campo, se procedió a su análisis cuantitativo, cuya tabulación se realizará en Microsoft Excel y Word, los mismos que fueron examinados a través del análisis cualitativo en la discusión, donde se estableció relaciones y comparaciones teóricas, de lo expuesto.

Las conclusiones y recomendaciones se elaboraron en base a los resultados de la investigación de campo de estudio y de los objetivos.

### 3.8. Recursos humanos y materiales

#### 3.8.1. Recursos humanos

**Cuadro 2.** Recursos humanos necesarios

<b>Humanos</b>	<b>Cantidad</b>
Autora del Proyecto de investigación	1
Directora del Proyecto de investigación	1
Encuestados	156

ELABORACIÓN: LA AUTORA

#### 3.8.2. Materiales y equipos

Para la ejecución del presente trabajo, se requirió los materiales detalles a continuación.

**Cuadro 3.** Materiales y equipos requeridos

<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>
Carpetas	8
Papelería (Resmas)	4
Lápices	4
Lapiceros	4
Cartuchos	5
<b>Servicios</b>	
Movilización	60
Consumo telefónico (tarjetas)	3
Impresión de borradores	10
Internet (horas)	30
<b>Equipos</b>	
Computador	1
Impresora	1
Cámara fotográfica	1
Pen driver	1

ELABORACIÓN: LA AUTORA

**CAPÍTULO IV.**  
**RESULTADO Y DISCUSIÓN**

## 4.1. Resultados

### 4.1.1. Análisis de las encuestas a los choferes y oficiales de la Cooperativa de Transporte Zaracay

A través de la encuesta realizada a los choferes y oficiales se puede observar que el 55% correspondiente al mayor porcentaje están muy satisfechos con los trabajos realizados dentro de la cooperativa; el 45% indican que se encuentran poco satisfecho y el 0% nada satisfechos trabajando en la cooperativa (cuadro 4).

**Cuadro 4.** Trabajadores satisfechos con la labor realizada en la Cooperativa Zaracay

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy Satisfecho	86	55
Poco satisfecho	70	45
Nada Satisfecho	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>

FUENTE: CHOFERES Y OFICIALES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ZARACAY

ELABORADO POR: AUTORA

Por medio de los resultados obtenidos se puede observar que el 95% de los choferes y oficiales de la Cooperativa de Transportes Zaracay indican que se encuentran muy de acuerdo con las actividades que se efectúa para mejorar el desempeño del talento humano; el 4% muestra que están poco de acuerdo y el 1% señalan que están en desacuerdo (cuadro 5).

**Cuadro 5.** La Cooperativa realiza actividades para mejorar el desempeño del talento humano

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy de acuerdo	148	95
Poco de acuerdo	6	4
En desacuerdo	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>

FUENTE: CHOFERES Y OFICIALES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ZARACAY

ELABORADO POR: AUTORA

En base a las encuestas realizadas a los choferes y oficiales de la Cooperativa de Transportes Zaracay se determina que el 100% indican que no se encuentran con los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto que ejerce en la cooperativa mientras que nadie muestra lo contrario (cuadro 6).

**Cuadro 6.** Considera que posee los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto que ejerce en la cooperativa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0
No	156	100
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** CHOFERES Y OFICIALES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ZARACAY  
**ELABORADO POR:** AUTORA

De acuerdo a los resultados adquiridos en la encuesta se puede detallar lo siguiente que el 15% de los choferes y oficiales de la Cooperativa de Transportes Zaracay muestran que si reaccionan ágilmente frente a las dificultades que se presenta en el trabajo; por el contrario, siendo la mayoría el 85% señalan que no se encuentran con esa rapidez para dar solución a un problema laboral específico que se presente (cuadro 7).

**Cuadro 7.** Como parte del Talento Humano de la cooperativa reacciona rápidamente ante las dificultades que se presentan en su trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	24	15
No	132	85
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** CHOFERES Y OFICIALES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ZARACAY  
**ELABORADO POR:** AUTORA

Por medio de los resultados obtenidos se puede observar que el 51% siendo este la mayoría de los choferes y oficiales de la Cooperativa de Transportes Zaracay dicen que están muy de acuerdo que las capacitaciones son importantes para el crecimiento de la cooperativa; seguidamente el 47% indican que se encuentran poco de acuerdo y el 1% señalan que están en desacuerdo (cuadro 8).

**Cuadro 8.** Como considera que las capacitaciones son importantes para el crecimiento de la Cooperativa.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy de acuerdo	80	51
Poco de acuerdo	74	47
En desacuerdo	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** CHOFERES Y OFICIALES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ZARACAY

**ELABORADO POR:** AUTORA

A través de las encuestas efectuadas se determinan que el 1% de los choferes y oficiales de la Cooperativa de Transportes Zaracay muestran que siempre la Cooperativa otorga motivación para tener un buen desempeño laboral; el 47% indican que es rara vez y el 51% siendo la mayoría señalan que nunca se les ha brindado motivación por parte de la entidad (cuadro 9).

**Cuadro 9.** Considera que la cooperativa le motiva para tener un adecuado desempeño laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	1
Rara vez	74	47
Nunca	80	51
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** CHOFERES Y OFICIALES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ZARACAY

**ELABORADO POR:** AUTORA

De acuerdo a los resultados de las personas encuestadas como los choferes y oficiales de la Cooperativa de Transportes Zaracay muestran que el 81% opinan que si se obtiene oportunidades para efectuar un adecuado desempeño laboral y el 19% indican que no poseen esas oportunidades para obtener un buen desempeño (cuadro 10).

**Cuadro 10.** Tiene oportunidades de realizar un adecuado desempeño laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	126	81
No	30	19
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** CHOFERES Y OFICIALES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ZARACAY

**ELABORADO POR:** AUTORA

En base a los datos adquiridos se establecen que el 97% de los choferes y oficiales de la Cooperativa de Transportes Zaracay muestran que siempre dentro de la cooperativa las relaciones interpersonales se desarrollan a través de un entorno de respeto; el 3% indican que es rara vez que se obtiene ese margen de respeto mientras que el 0% se observa que nunca habido ese margen (cuadro 11).

**Cuadro 11.** Al interior de la cooperativa las relaciones interpersonales se desarrollan dentro de un entorno de respeto

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	152	97
Rara vez	4	3
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** CHOFERES Y OFICIALES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ZARACAY

**ELABORADO POR:** AUTORA

Por medio de los resultados obtenidos se puede observar que el 1% de los choferes y oficiales de la Cooperativa de Transportes Zaracay indican que siempre se ha presentado una respuesta inmediata para cubrir la inconformidad de un compañero de trabajo con el fin de seguir manteniendo un buen desempeño laboral; el 47 muestran que rara vez se ha dado estas manifestaciones para cubrir esos requerimientos y el 51% siendo el de mayor porcentaje señalan que nunca se ha brindado las respuestas correctivas para cubrir con esa necesidad (cuadro 12).

**Cuadro 12.** Cuando algunos de sus compañeros de trabajo manifiestan cierto inconformismo reciben una pronta y adecuada respuesta para poder tener un adecuado desempeño laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	1
Rara vez	74	47
Nunca	80	51
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** CHOFERES Y OFICIALES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ZARACAY  
**ELABORADO POR:** AUTORA

A través de las encuestas realizadas a los choferes y oficiales de la Cooperativa de Transportes Zaracay muestran que el 0% siempre han recibido incentivos para mejorar el desempeño laboral; el 1% es rara vez y el 99% siendo el de mayor porcentaje se indica que nunca se ha presentado algún incentivo por parte de la cooperativa ya sea reconocimiento o las felicitaciones por algún hecho con el fin de obtener un buen desempeño laboral (cuadro 13).

**Cuadro 13.** Recibe algún incentivo por parte de la cooperativa (comisión, felicitación, placa, otros) para mejorar el desempeño laboral.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Rara vez	2	1
Nunca	154	99
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** CHOFERES Y OFICIALES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE ZARACAY  
**ELABORADO POR:** AUTORA

#### 4.1.2. Análisis de las encuestas a los usuarios de las Unidades de transporte Zaracay.

Según los resultados expuestos de los usuarios que viajan en las unidades de transporte de la cooperativa, se estableció que el 45% de ellos viaja semanalmente; el 34% lo realiza a diario, el 14% viaja semestral y el 7% restante realiza viajes mensuales (cuadro 14).

**Cuadro 14.** Frecuencia con que utiliza las unidades de transporte de la cooperativa “Zaracay”

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Diario	19	34
Semanal	25	45
Mensual	4	7
Trimestral	8	14
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** USUARIOS DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA ZARACAY  
**ELABORADO POR:** AUTORA

Con respecto al tiempo que tiene el usuario utilizando las unidades de transporte Zaracay, se puede visualizar que el 50% de ellos lo hace desde hace más de 3 años; el 32% hace más de un año y el 18% restante asegura que tiene menos de un año utilizando dichas unidades (cuadro 15).

**Cuadro 15.** Tiempo en que es usuario de las unidades de transporte de la cooperativa Zaracay

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Menos de 1 año	10	18
Más de 1 año	18	32
Más de 3 años	28	50
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** USUARIOS DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA ZARACAY  
**ELABORADO POR:** AUTORA

La percepción por el servicio recibido de parte de choferes, el 50% de los encuestados manifestó que es malo, el 29% asegura que es pésimo y finalmente el 21% de ellos califica el servicio como bueno. Con respecto a la calificación de la atención del oficial, el 54% expuso que es malo el servicio, y el 23% de ellos considera entre bueno y pésimo el servicio (cuadro 16).

**Cuadro 16.** Percepción del servicio que brindan choferes y oficiales de las unidades de la cooperativa Zaracay

Opciones	Chofer		Oficial	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	12	21	13	23
Malo	28	50	30	54
Pésimo	16	29	13	23
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100</b>	<b>56</b>	<b>100</b>

FUENTE: USUARIOS DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA ZARACAY  
ELABORADO POR: AUTORA

En lo referente a las acciones a cambiar para mejorar la atención al usuario, están con el 39% el trato, 32% la manera de conducir las unidades y el 14% expone que la comodidad y tiempo de viaje son factores importantes que deben ser mejorados (cuadro 17).

**Cuadro 17.** Acciones a cambiar en la atención que prestan los empleados en las unidades de la cooperativa Zaracay

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Trato al usuario	22	39
Comodidad de los vehículos	8	14
El tiempo de viaje	8	14
Manera de conducir las unidades los choferes	18	32
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100</b>

FUENTE: USUARIOS DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA ZARACAY  
ELABORADO POR: AUTORA

La necesidad de capacitar al talento humano involucrado en atención al usuario, se manifestó en un 88% positiva, mientras que el 9% expone que no necesitan capacitarse y por último el 4% de ellos manifiesta que talvez necesiten capacitación (cuadro 18).

**Cuadro 18.** Necesidad de capacitar al talento humano que labora en las unidades de transporte para mejorar el trato al usuario

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	49	88
No	5	9
Talvez	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** USUARIOS DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA ZARACAY  
**ELABORADO POR:** AUTORA

El 88% de los encuestados expuso que prefieren viajar en las unidades de transporte Zaracay por la comodidad al viajar, mientras que el 7% se inclinan por la seguridad al viajar y apenas el 5% de ellos coincide en manifestar que lo hacen por el servicio que brindan al usuario (cuadro 19).

**Cuadro 19.** Factores que inciden en la preferencia de las unidades de la cooperativa Zaracay

Opciones	Frecuencia	Porcentaje (%)
Comodidad al viajar	49	88
Servicio al usuario	3	5
Seguridad al viajar	4	7
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** USUARIOS DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA ZARACAY  
**ELABORADO POR:** AUTORA

#### 4.1.3. Análisis Interno y Externo FODA.

Luego de las encuestas al personal operativo de la cooperativa y a los usuarios de las unidades de transporte, se procede a realizar el FODA para estimar las debilidades que posee y las amenazas a las que se enfrenta la entidad (cuadro 20),

**Cuadro 20.** Análisis de FODA.

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Planta física ubicada en lugar de fácil acceso.</li><li>• Compromiso de los colaboradores con su servicio.</li><li>• Los colaboradores tienen más de 6 años laborando para la Cooperativa.</li><li>• Tiene espacio físico para implementar otras áreas</li><li>• Unidades de Transportes nuevas de última generación con servicio de aire acondicionado, tv, wifi.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No existe evaluación de desempeño para el personal.</li><li>• No se desarrollan a cabalidad los subsistemas de provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo y control del recurso humano.</li><li>• No cuenta con una organización, desarrollo y coordinación de sus recursos humanos lo que conlleva a un deficiente desempeño laboral del personal.</li><li>• El Gerente no ha desarrollado ninguna planificación estratégica ni capacitación.</li><li>• Deficiente servicio al usuario por parte de choferes y oficiales</li></ul>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitación por parte del personal.</li><li>• Calidad de recursos técnicos y materiales</li><li>• Los colaboradores están conscientes que hace falta un personal especializado para que atiendan sus inquietudes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crisis económica.</li><li>• Exigencias por parte del gobierno para ingresar a caja común.</li><li>• Insatisfacción de algunos usuarios por el servicio que reciben de parte de los empleados de la cooperativa.</li></ul>

**FUENTE:** INVESTIGACIÓN  
**ELABORACIÓN:** LA AUTORA

#### **4.1.4. Análisis de la entrevista**

Antes de analizar las repuestas de las entrevistas, se debe indicar que fueron realizadas directamente al nivel funcional, el cual está integrado por la máxima autoridad de la cooperativa (cuadro 21).

**Cuadro 21.** Análisis de la entrevista realizada al Gerente de la Cooperativa

Nº	Preguntas	Respuesta	Análisis
1	<b>¿Se gestiona al talento humano en la cooperativa?</b>	Por supuesto, acorde a lo expuesto en la ley	Está acorde a las leyes vigentes sobre talento humano.
2	<b>¿Las funciones que desempeña en la cooperativa son acordes a su puesto?</b>	Por supuesto, está definido en el manual de procedimientos de la Cooperativa	Son específicos en las actividades a desempeñar en cuanto al cargo.
3	<b>¿Fue evaluado por su perfil para acceder al cargo?</b>	En varias sesiones para establecer si se cumplía con los requisitos que exigía el puesto.	Mediante un proceso asignado en cumplimiento del reglamento interno de la empresa.
4	<b>¿Se cuenta con un plan de capacitación al personal operativo en la cooperativa?</b>	No, por ahora solo está en planes, para futuras sesiones se tratará sobre dicho asunto.	Se requiere plantar planes de capacitación .
5	<b>¿Se evalúa el desempeño de los choferes y oficiales como estrategia de gestión de talento humano?</b>	Todavía no se ha establecido indicadores de desempeño.	No constan los indicadores de desempeño en la entidad y por tanto no se evalúa a choferes y oficiales.
6	<b>¿Cada que tiempo la cooperativa emprende programas de capacitación?</b>	Anualmente, para el personal administrativo nada más	Se la realiza una vez por año para todos los empleados administrativos de la institución, dejando de lado al resto del personal.
7	<b>¿Se fomenta el mejoramiento continuo entre los empleados?</b>	Siempre es parte de nuestras políticas	Se establecen incentivos por mayor desempeño utilizado en las labores.
8	<b>¿La cooperativa posee procedimientos de gestión del Talento Humano?</b>	No, solo nos basamos en necesidades.	Se mantienen al talento humano sin la debida gestión.

9	<b>Si su respuesta es negativa ¿Cree usted que es necesaria crear procesos de gestión para el talento humano?</b>	Por supuesto el talento humano es importante en la cooperativa por lo que se analizaría tal propuesta	Están de acuerdo a la aplicación de procesos de gestión para el talento humano.
10	<b>¿Cómo calificaría una propuesta de capacitación para choferes y oficiales de las unidades de transporte?</b>	Muy idónea, se conversaría con todos los socios para ver la viabilidad de la propuesta, que beneficiaría a la comunidad a quienes servimos.	Poseen predisposición para aplicar la propuesta de capacitación.

---

FUENTE: INVESTIGACIÓN  
ELABORACIÓN: LA AUTORA

#### **4.1.5. Indicadores de desempeño del personal de las unidades de transporte**

Se indica que el indicador porcentual del número de usuarios atendidos con grado de dominio de expresión oral del personal de las unidades de transporte Zaracay es del 75% considerado como bueno; esto se determina por la cantidad de usuarios que diariamente ocupan las unidades de transporte y los que realmente se sienten satisfechos por el servicio brindado y por la amabilidad y cortesía del personal.

Con respecto a la capacidad para resolver problemas del usuario, se determinó en 32%, considerado bajo debido a los inconvenientes en algunas unidades con los pasajeros, los cuales demuestran inconformidad ante algún problema que no puedo ser resultado por el personal de las unidades de transporte Zaracay.

Con la calidad de comunicación verbal, se destaca que el 55% del personal, asegura que han surgido quejas y reclamos por parte de los usuarios, pues se consideran inconformes por el servicio recibido, ya sea por valor del pasaje, paradas o costo de equipajes entre otros inconvenientes que ellos no pudieron manejar con una buena comunicación.

Se establece los indicadores de desempeño o desenvolvimiento ejecutado en la cooperativa a fin de estimar el nivel de eficiencia del personal de la entidad (cuadro 22).

**Cuadro 22. Indicadores.**

<b>Indicador</b>	<b>Medición indicador</b>	
1.1. Grado de dominio de expresión oral.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ personal con dominio de expresión oral}}{\text{N}^\circ \text{ personal total}} \times 100$	$\frac{117}{156} = 75\%$
1.2. Capacidad para desenvolverse frente al usuario	$\frac{\text{N}^\circ \text{ personal para desenvolverse frente usuario}}{\text{N}^\circ \text{ personal total}} \times 100$	$\frac{50}{156} = 32\%$
1.3. Calidad de comunicación verbal.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ personal con calidad de comunicación verbal}}{\text{N}^\circ \text{ personal total}} \times 100$	$\frac{86}{156} = 55\%$

FUENTE: INVESTIGACIÓN  
ELABORACIÓN: LA AUTORA

**4.1.6. Plan de capacitación al personal de las unidades de transporte de la Cooperativa Zaracay.**

**4.1.6.1. Justificación**

El desempeño laboral del personal es un problema que muy poco se le presta atención y más aún si tiene que ver con las capacidades que el personal posee o de implementar una forma de incentivo para el desarrollo laboral.

El presente trabajo tiene como finalidad proponer un plan de capacitación para el personal operativo que actualmente labora en las unidades de transporte de la Cooperativa Zaracay, con el fin de que cada uno de los empleados mejore su desempeño laboral logrando un trabajo más eficiente, eficaz y oportuno.

Para que este plan este acorde con las necesidades operativas y de adiestramiento de la empresa, se aplicaron entrevistas al personal; para así, identificar los requerimientos de formación y adiestramiento.

Hay que tener siempre presente que un plan de capacitación bien diseñado y administrado, influye positivamente en el desempeño de los trabajadores de cualquier empresa.

Por otra parte, la capacitación y el mejoramiento profesional, junto con reconocimientos públicos, aumentos de sueldos, ascensos; entre otras son formas para motivar al personal y, así lograr un aumento en su productividad.

#### **4.1.6.2. Fundamentación**

El plan de capacitación para elevar la productividad dirigido al área operativa, con el fin de afianzar el rendimiento productivo de los trabajadores, se plantea desde una perspectiva organizativa y globalizadora del aprendizaje. De allí, que el mismo se sustentará en bases teóricas y conceptuales.

Dentro de la fundamentación legal están los artículos de la Constitución del Ecuador en que se basará la propuesta de capacitación

La Ley orgánica del Ministerio de Relaciones Laborales ha convertido en obligatoria la capacitación, el Art. 123 dice textualmente lo siguiente: “Todo trabajador tiene derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permite elevar su nivel y productividad conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría de Relaciones Laborales y Previsión Social”

Que los artículos 26 y 27 de la Constitución de la República del Ecuador consagran a la educación como un derecho de las personas y un deber ineludible e inexcusable del Estado, y garantizan el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar;

#### **4.1.6.3. Objetivos**

##### **General**

Elaborar un plan de capacitación para el personal que labora en las unidades de transporte de la Cooperativa Zaracay

## **Específicos**

- Preparar a los empleados que labora en las unidades de transporte de la Cooperativa Zaracay en conocimientos de relaciones humanas
- Proporcionar conocimientos teóricos y prácticos sobre atención al usuario al personal que labora en las unidades de transporte de la Cooperativa Zaracay.

### **4.1.6.4. Importancia**

La capacitación y desarrollo del personal de una empresa es tan importante como la educación que recibe una persona, con este fin se estimula la efectividad en la posición que desempeña dentro de la empresa. La capacitación al personal operativo que labora en las unidades de transporte de la Cooperativa Zaracay tiene objetivos a corto plazo y busca desarrollar una capacidad específica con conocimientos y talentos específicos.

Para tomar las decisiones correctas en cuanto a que programas de capacitación que requieren los colaboradores, y con la finalidad de no convertir a la capacitación en un gasto sino en una inversión, se realizó una encuesta con el fin de verificar el área crítica que necesita capacitación.

### **4.1.6.5. Ubicación sectorial**

La ubicación sectorial es señalar el lugar en donde se va a llevar a efecto la propuesta. Además, señala las características de la institución, comunidad o grupo meta, beneficiarios. Esto es infraestructura, tipo de institución, etc.

Institución: Cooperativa Zaracay

Beneficiarios directos: Personal operativo que labora en las unidades de transporte de la Cooperativa Zaracay

#### **4.1.6.6. Factibilidad**

La realización del plan de capacitación al personal operativo que labora en las unidades de transporte de la Cooperativa Zaracay un impacto positivo dentro de este sector de la transportación, ya que existirá un mejor manejo operativo, con responsabilidad de los trabajadores que laboran en la empresa, con la finalidad de que la empresa esté situada en los niveles más altos, brindando servicios de calidad y diferenciándose de las empresas competidoras.

Esta investigación es factible puesto que cuenta con el apoyo total del nivel Directivo, Administrativo y Operativo de Cooperativa Zaracay en la cual se realizó el estudio, esperando resultados positivos para la empresa.

#### **4.1.6.7. Plan de trabajo**

De acuerdo a las respuestas obtenidas de las encuestas y ordenados los resultados por temas en orden de importancia (mayor porcentaje), se optó por los siguientes talleres de capacitación: Relaciones humanas y atención al usuario.

#### **4.1.6.8. Estrategias**

Se detalla el fin de la capacitación, la forma de capacitación y *el* nivel formativos para alcanzar los objetivos propuestos.

#### **Tipo de capacitación**

La capacitación se dará de manera formal fomentando el desarrollo laboral dentro de la empresa ya que permitirá elevar los estándares de desempeño del personal operativo.

#### **Capacitación para el desarrollo laboral**

Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el

que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

- **Curso: Relaciones humanas**

Objetivo: Proveer las bases técnicas para el adecuado manejo personal hacia el usuario

Tiempo: 30 horas

Horario: Fin de semana (sábado)

Modalidad: Teórico – práctico - taller

Se detalla el contenido el curso propuesto para mejorar las relaciones humanas (cuadro 23).

**Cuadro 23.** Resumen de contenidos del curso sobre relaciones humanas

<b>Unidad</b>	<b>Contenido</b>	<b>Horas</b>
1	Conocimiento intrapersonal	6
2	Conocer mis emociones	6
3	Porque es importante conocer mis emociones	6
4	La asertiva en la comunicación	6
5	La comunicación: base para el logro de resultados	6
Total		30
Presupuesto		1200,00

ELABORACIÓN: LA AUTORA

- **Curso: Atención al usuario**

Objetivo: brindar a los participantes conceptos teóricos/prácticos, actualizados, sobre la determinación de calidad de atención al usuario.

Tiempo: 38 horas

Horario: Fin de semana (sábado)

Modalidad: Teórico – práctico - taller

Se presenta el resumen del curso propuesto para atención al usuario (cuadro 24).

**Cuadro 24.** Resumen de contenidos del curso sobre atención al usuario

Unidad	Contenido	Horas
1	Reconocer la necesidad de calidad en la atención	10
2	Esquema cliente – proveedor para satisfacción de necesidades del usuario	6
3	Ajuste de actitud y valores humanos	6
4	Técnicas recurrentes para atender y servir con calidad a los usuarios	6
5	Diversas soluciones para conseguir la satisfacción del usuario	10
Total		38
Costo		1200,00

ELABORACIÓN: LA AUTORA

#### 4.1.6.9. Cronograma de actividades

El cronograma de actividades es el esquema básico donde se distribuye y organiza en forma de secuencia temporal el conjunto de actividades diseñadas a lo largo del plan de capacitación (cuadro 25).

**Cuadro 25.** Cronograma de actividades del plan de capacitación

Actividades	Meses															
	1				2				3				4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Reuniones con Directivos para socializar la propuesta		■														
2. Taller para revisar los componentes del plan de capacitación			■													
3. Contactar capacitadores, recepción de carpetas				■												
4. Realizar selección de carpetas					■	■										
5. Elaborar presupuesto de capacitación							■	■								
6. Capacitaciones									■	■	■					
7. Monitoreo de capacitación												■				
8. Evaluación													■	■		

ELABORACIÓN: LA AUTORA

#### 4.1.6.10. Presupuesto

Se elaboró el presupuesto final de toda la propuesta planteada (cuadro 26)

**Cuadro 26.** Presupuesto del plan de capacitación

Actividad	Responsable	Fecha	Institución	Costo	Horas
Reuniones con Directivos para socializar la propuesta	Directivos de la empresa	Diciembre/16	Cooperativa Zaracay	200.00	4
Taller para revisar los componentes del plan de capacitación	Recursos humanos, Directivos	Diciembre /16	Cooperativa Zaracay	400.00	30
Contactar capacitadores, recepción de carpetas	Recursos humanos	Enero /17	Cooperativa Zaracay	300.00	30
Realizar selección de carpetas	Recursos humanos	Febrero /17	Cooperativa Zaracay	200.00	4
Elaborar presupuesto de capacitación	Recursos humano	Marzo /17	Cooperativa Zaracay	300.00	4
Capacitaciones	Recursos humanos - Capacitador	Junio / 17	Cooperativa Zaracay	2400.00	68
Monitoreo de capacitación	Recursos humanos	Septiembre/13	Cooperativa Zaracay	400.00	3
Evaluación	Recursos humanos	Octubre/13	Cooperativa Zaracay	300.00	10
Subtotal I				4400,00	153
Imprevistos	(5%)			220,00	
Total				4620,00	

ELABORACIÓN: LA AUTORA

#### **4.1.6.11. Recursos necesarios**

##### **Humanos**

Expositor

Trabajadores

Directivos de la cooperativa

##### **Materiales**

Power point

Pantalla

Proyector de diapositivas

Pizarra

Marcadores

Papelógrafos

##### **Tecnológicos**

Computador

Impresora

Cámara fotográfica

Finalmente se hace necesario efectuar el seguimiento, tanto del plan como a los participantes, para garantizar el efecto multiplicador de la capacitación y obtener información para efecto de posibles reajustes.

Aunque no es fácil medir con precisión los resultados de la capacitación, la evaluación puede conllevar dos dimensiones, desde el punto de vista de la empresa, en cuánto mejoró sus niveles de productividad y rendimiento económico, y desde el punto de vista del trabajador en cuánto posibilitó su eficiencia y sus perspectivas de desarrollo personal.

## 4.2. Discusión

El diagnóstico de la situación actual, la deficiencia y la carencia de políticas administrativas que se han utilizado últimamente han llevado a la empresa a que no se desarrolle administrativamente. Tal como lo expone **(Perez & Velasco, 2010)**. Todo aquello que es repetitivo en su ejecución puede ser sistematizado para hacer lo de manera más eficiente y eficaz. Lo que se hace para integrar a un nuevo colaborador en la empresa es casi siempre lo mismo, con independencia de que lo haga un departamento u otro o incluso un experto externo. Por su parte **(Rodrigo, 2014)** expone “En la actualidad la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, es el desarrollo de tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos”.

En base al objetivo se pudo analizar la situación del talento humano, la cual encontramos con un personal que necesita ser capacitado esto refleja según el censo realizado, con un resultado del 51% que señalan que nunca se ha brindado las respuestas correctivas para cubrir con la necesidad de respuesta, de esta manera mejorar la condición administrativa. Según **(Veras & Cuello 2007 p 12)**. Gestión de Talento Humano, es la manera con la entidad tiene la libertad, utilizando y progresando la simplicidad de las dimensiones con la potencialidad con los empleados, con el fin del mejoramiento en sistematización con las entidades personales. **(Guevara, 2014)**. Si iniciamos con los conceptos de talento que otorga los diccionarios actuales (“grupo de referencias de las cualidades de los individuos”), seguidamente se discierne la integración de los grupos de cualidades que poseen vida individual. Desde el punto de vista las gestiones de los recursos humanos en las competitividades

Se debe diseñar los elementos que conforman la gestión de talento humano para realizar la creación indicadores de desempeño de los colaboradores considerando muy importante estos indicadores. **(Guevara, 2014)**. La planificación de los recursos de las personas se interrelaciona con la ejecución de estrategias con distintas formas, también en niveles básicos se relacionan con la interacción en dos resultados: la enunciación de las estrategias y la asignación de cumplimientos de funciones. Otorgan las contribuciones en el

procedimiento que formulan las estrategias en expresiones adecuadas; es decir, se requiere de clases de individuos y en cuantía eficiente para la continuidad de estrategias establecidas.

Se expone que el 88% de los usuarios coinciden en la necesidad de capacitación del personal que labora en las unidades de transporte Zaracay. Por su parte **(Rodrigo, 2014)**, expone que “En la actualidad la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, es el desarrollo de tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos”.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN**

## 5.1. Conclusiones

Después de haber culminado con la investigación realizada en la Cooperativa Zaracay, se puede concluir con lo siguiente:

- De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los choferes y oficiales de la Cooperativa de Transporte Zaracay, dieron un porcentaje del 85% indicando que la institución no desempeña las funciones necesarias para dar solución ante los problemas existentes en el aspecto laboral.
- En base al objetivo se pudo analizar la gestión del talento humano, la cual encontramos con un personal que necesita ser capacitado esto refleja según el censo realizado con el resultado del 51% que señalan que nunca se ha brindado las respuestas correctivas para cubrir con la necesidad de respuesta, de esta manera mejorar la condición administrativa.
- Mediante el análisis FODA se pudo determinar que mantiene un sustento alto en la jerarquía como Cooperativa de Transporte, siendo fortaleza la experiencia adquirida con más de 16 años de labores a la ciudadanía; no obstante, se deben considerar las debilidades para dar un fortalecimiento y que la institución permanezca en servicio de la comunidad.
- En cuanto a las entrevistas realizadas directamente al nivel funcional de la Cooperativa de Transporte Zaracay indican que mantienen una deficiencia en el desempeño de los indicadores ya que no lo han aplicado en la institución.
- La percepción del servicio brindado por choferes y oficiales es deficiente según lo denotan más del 50% de los usuarios.
- En la encuesta a los usuarios de este servicio de transporte se denota la necesidad de capacitación al personal que labora en dichas unidades y en el tema más relevante con el 39% es el trato al usuario.
- Se diseñó los elementos que conforman la gestión de talento humano para realizar la creación indicadores de desempeño de los colaboradores considerando muy importante estos indicadores.

## 5.2. Recomendaciones

- Ofrecer capacitación que ayude a dar soluciones a las problemáticas existentes en el trabajo de la Cooperativa de Transportes Zaracay, ayudando a las condiciones administrativas.
- Diseñar los elementos que conforman la gestión de talento humano para realizar el fomento del recurso humano ya que según resultados reflejados los colaboradores consideran muy importante esta gestión.
- Diagnosticar las debilidades y amenazas existentes en la Cooperativa de Transporte Zaracay, con el fin de convertirlo en fortalezas para la institución y permanecer por mayor tiempo al servicio de la ciudadanía.
- Implementar el desempeño de indicadores con un adecuado funcionamiento de la institución y obtener excelentes resultados para el debido cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa de Transporte Zaracay.
- Establecer políticas administrativas responsables, la misma que permita desarrollar eficiencia, calidad de servicio de la empresa, facilitando así que los empleados se sientan armoniosos desarrollando sus funciones y brinden un buen servicio a los usuarios.
- Capacitar a choferes y oficiales en atención al usuario, que les permita brindar un servicio adecuado a las exigencias de los pasajeros y acorde a sus requerimientos.
- Gestionar que el departamento de recursos humanos involucre al talento humano en general a sumar esfuerzos para que sus potenciales sean más significativos mediante indicadores.

**CAPÍTULO VI.**  
**BIBLIOGRAFÍA**

## 6.1. Revisión literaria

Brown, A. (2012). *Gestión de la Atención Al Cliente*. España: Ediciones Días de Santos, S.A.,.

Correa, P. (2014). *Aprender en línea, términos*. Obtenido de *Aprender en línea, términos*: [http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/482/Modulo\\_0/Documentos/Glosario.pdf](http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/482/Modulo_0/Documentos/Glosario.pdf)

Escudero, J. (2012). *Comunicación y atención del cliente*. España: Segunda edición.

Fernández, M. (2011). *Análisis y descripción de puestos de trabajo*. España: Ediciones Díaz de Santos .

Gerencie. (10 de Septiembre de 2013). Obtenido de *Definición de trabajo según el código sustantivo del trabajo*: <http://www.gerencie.com/definicion-de-trabajo-segun-el-codigo-sustantivo-del-trabajo.html>

Glosario administrativo. (2014). *Definición de términos*. Obtenido de *Definición de términos*: <http://definicion.mx/>

Glosario Contable. (2014). *Definición de Stock*. Obtenido de *Definición de Stock*: <http://www.definicionabc.com/>

Glosario laboral. (2013). *Glosario de términos laborales*. Obtenido de *Glosario de términos laborales* : [http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/areas\\_atencion/areas\\_atencion/web/Glosario/glosario.htm](http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/areas_atencion/areas_atencion/web/Glosario/glosario.htm)

Gonzalez, L. (22 de Mayo de 2014). *Concepto y Definición*. Obtenido de *Definición de Usuario*: <http://conceptodefinicion.de/usuario/>

Guevara, J. C. (2014). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las radios am y fm de la ciudad de baños de agua santa, provincia de tungurahua.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la educación.

- Hualpa, S. (2011). La Gestión del Talento Humano y su incidencia en los Procesos Administrativos de las Escuelas de la UPEC. Repositorio del Centro de Investigación, Transferencia Tecnológica y Emprendimiento (CITTE) Artículo Investigación Código: (CI-01-2011- ), 1-22.
- Marchant, L. (2011). Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional . España : Primera edición.
- Molinero, A. (2010). Transporte público. Planeación, diseño, operación y administración. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Ortega, N. (2013). Gestión Administrativa del Talento Humano y su incidencia en las Empresas Públicas Administradoras de Agua Potable en la Provincia del Carchi”. Tulcán - Ecuador: Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Perez, J. A., & Velasco, F. d. (2010). Gestión por Procesos. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Rodrigo, P. D. (17 de Marzo de 2014). GESTIOPOLIS. Obtenido de La Importancia de la Capacitación y Motivación dentro de la Empresa: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa.htm>
- Sánchez, J. (2010). Contratación de personal . España : Segunda edición. Editorial Vértice.
- Servicio Al Cliente. (6 de Mayo de 2011). Obtenido de Servicio de Atención al Cliente: <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>
- EFFRON J., Y ORT, L., (2010), Recursos Humanos, Gerencia de Talento de una página. Pp. 15-17.
- VÉRTICE, (2011). Dirección de Recursos Humanos

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Encuesta a trabajadores de la Cooperativa



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**  
**CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

### ENCUESTA A TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA ZARACAY

1. ¿Se encuentran los trabajadores satisfechos dentro de la cooperativa?

Muy satisfecho

Poco satisfecho

Nada satisfecho

2. ¿Está de acuerdo en las actividades que realiza la cooperativa para mejorar del desempeño del talento humano?

Muy de acuerdo

Poco de acuerdo

En desacuerdo

3. ¿Considera que posee los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto que ejerce en la cooperativa?

Si

No

4. ¿Cómo parte del Talento Humano de la cooperativa reacciona rápidamente ante las dificultades que se presentan en su trabajo?

Si

No

5. ¿Cómo considera que los valores son importantes para el crecimiento de la cooperativa?

Muy de acuerdo

Poco de acuerdo

En desacuerdo

6. ¿Considera que la cooperativa le motiva para tener un adecuado desempeño laboral?

Siempre

Rara vez

Nunca

7. ¿Tiene oportunidades de realizar un adecuado desempeño laboral?

Si

No

8. ¿Al interior de la cooperativa las relaciones interpersonales se desarrollan dentro de un entorno de respeto?

Siempre

Rara vez

Nunca

9. ¿Cuándo algunos de sus compañeros de trabajo manifiestan cierto inconformismo reciben una pronta y adecuada respuesta para poder tener un adecuado desempeño laboral?

Siempre

Rara vez

Nunca

10. ¿Recibe algún incentivo por parte de la cooperativa (comisión, felicitación, placa, otros) para mejorar el desempeño laboral?

Siempre

Rara vez

Nunca

## Anexo 2. Encuesta a usuarios de las unidades de transporte de la Cooperativa Zaracay



### UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA MODALIDAD SEMIPRESENCIAL CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

#### FORMATO DE ENCUESTA A USUARIOS DE LAS UNIDADES DE TRANSPORTE DE LA COOPERATIVA ZARACAY

1. ¿Con que frecuencia utiliza las unidades de la cooperativa “Zaracay”?

Diario ( )

Semanal ( )

Mensual ( )

Trimestral ( )

2. Desde hace que tiempo viaja en las unidades de la cooperativa “Zaracay”

Menos de 1 año ( )

Más de 1 año ( )

Más de 3 años ( )

3. ¿Cómo considera usted la atención del oficial y chofer de las unidades de la cooperativa “Zaracay”?

#### **Chofer**

Bueno ( )

Malo ( )

Pésimo ( )

#### **Oficial**

Bueno ( )

Malo ( )

Pésimo ( )

4. Para usted qué se debe cambiar en la atención que prestan los empleados en las unidades de la cooperativa “Zaracay”

Trato al usuario ( )

Comodidad de los vehículos ( )

El tiempo de viaje ( )

Manera de conducir las unidades los choferes ( )

5. ¿Considera necesario capacitar al talento humano que labora en las unidades de transporte para mejorar el trato?

Sí ( )

No ( )

Talvez ( )

6. ¿Por qué prefiere las unidades de la cooperativa “Zaracay”?

Comodidad al viajar ( )

Servicio al usuario ( )

Seguridad al viajar ( )

### **Anexo 3. Entrevista a directivos de la Cooperativa**

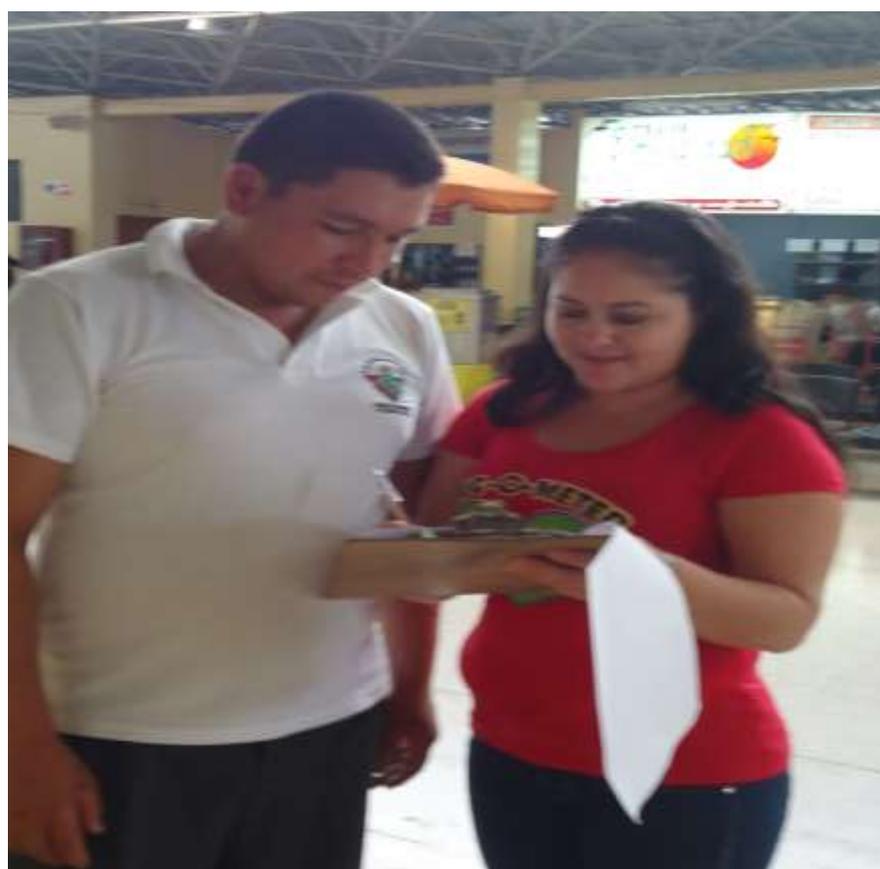
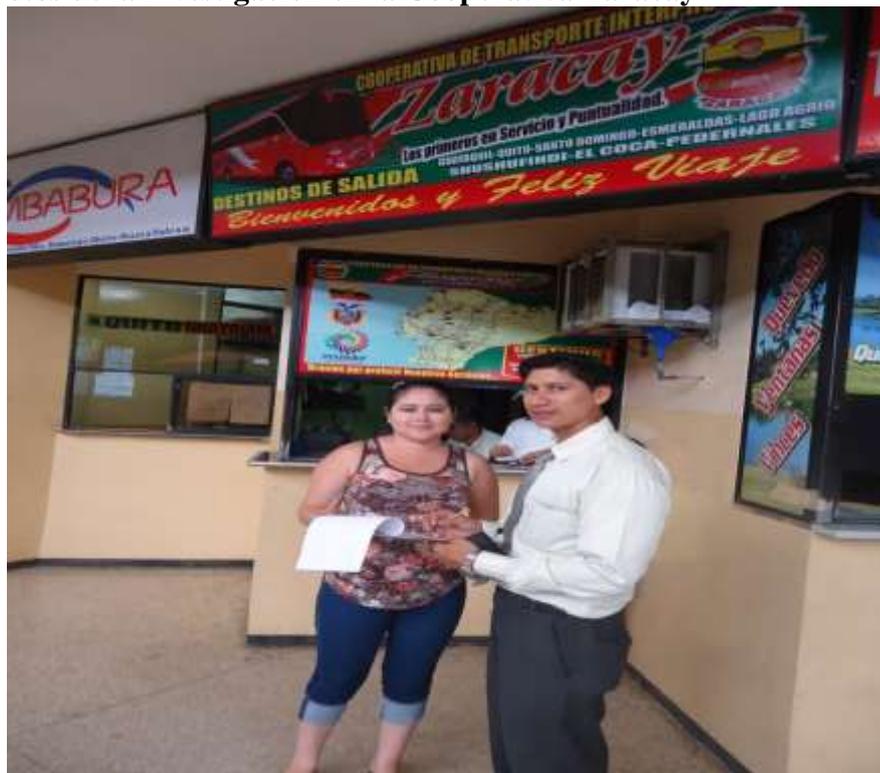


**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO  
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA  
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL  
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

Entrevista a Directivos de la Cooperativa de Transporte Zaracay

- 1.- ¿Qué tipo de estructura organizacional posee la cooperativa?
- 2.- ¿Las funciones que desempeña en la cooperativa son acordes a su puesto?
- 3.- ¿Fue evaluado por su perfil para acceder al cargo?
- 4.- ¿Se cuenta con un plan estratégico en la cooperativa?
- 5.- ¿Se evalúa sistemáticamente el desempeño de los empleados y trabajadores?
- 6.- ¿Cada que tiempo la cooperativa emprende programas de capacitación?
- 7.- ¿Se fomenta el liderazgo entre los empleados?
- 8.- ¿La cooperativa posee Manual de gestión del Talento Humano?
- 9.- Si su respuesta es negativa ¿Cree usted que es necesaria la elaboración e implementación del referido manual?
- 10.- ¿Cómo califica la comunicación dentro de la cooperativa?

**Anexo 4. Fotos de la investigación en la Cooperativa Zaracay**



Encuesta a personal de la Cooperativa Zaracay



Encuesta a usuarios de las unidades de transporte de la Cooperativa Zaracay