



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD: CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION

CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL

**Informe Final del Trabajo de Graduación o Titulación Previo a la
obtención del Título de Psicóloga Industrial**

TEMA:

“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LAS
ACTITUDES DE LAS USUARIAS DE APROFE, EN EDADES
COMPRENDIDAS ENTRE 18 Y 30 AÑOS, DE LA CIUDAD DE AMBATO
PROVINCIA DE TUNGURAHUA AÑO 2010 - 2011”

AUTORA: KARLA PRISCILA ROMERO ANDRADE

DIRECTOR: DR. DANILO VILLENA

Ambato - Ecuador

2010 – 2011

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O
TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo, Dr. M. Sc. Danilo Villena con la c.c. 1800341388 en mi calidad de tutor del trabajo de graduación o titulación sobre el tema:

“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LAS ACTITUDES DE LAS USUARIAS DE APROFE, EN EDADES COMPRENDIDAS ENTRE 18 Y 30 AÑOS, DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA AÑO 2010 - 2011”, desarrollado por la egresada: Romero Andrade Karla Priscila, considero que dicho informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H Consejo Directivo..

Ambato, 20 de Marzo de 2011

TUTOR

TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe del Trabajo de Graduación de la investigación de la autora, quien basada en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autora

Romero Andrade Karla Priscila

C.C 1804500195

AUTORA

**Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la
Educación**

La comisión de estudio y calificación del informe del trabajo de graduación o titulación sobre el tema, **“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LAS ACTITUDES DE LAS USUARIAS DE APROFE, EN EDADES COMPRENDIDAS ENTRE 18 Y 30 AÑOS, DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA AÑO 2010- 2011”**, presentado por la Srta. Romero Andrade Karla Priscila; egresada de la Carrera de Psicología Industrial, promoción Marzo - Julio 2010 una vez revisada la investigación, aprueba con la calificación de (números)..... (Letras).... , en razón de que cumple con los principios básicos técnicos, científicos y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los Organismos pertinentes.

LA COMISIÓN

MIEMBRO

MIEMBRO

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado para la dos personas más importantes de mi vida Mi Hija **PAULA VICTORIA y DIEGO.**

Quienes han sido mi fuerza, por quien me levanto cada mañana, gracias por bendecir y cambiar mi vida completamente con su existencia.

Diego, gracias por ser mi complemento, por compartir este momento tan importante de mi vida, y por ser la persona que me hace feliz con su presencia,

Hija mía, gracias por amarme tanto y aceptarme tal como soy, estoy segura que todo sacrificio vale la pena porque es para verte siempre feliz, y que con la bendición de nuestro Papito Dios el futuro que nos espera SEA EL MEJOR como nos merecemos.

Todo es por ustedes y para ustedes, **LES AMO**

AGRADECIMIENTO

De una manera especial agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, por permitirme realizar y culminar mis estudios superiores en ella.

A mi Tutor de tesis Dr. Danilo Villena, quien con paciencia y responsabilidad, ha sabido guiarme y apoyarme oportunamente para realizar esta investigación.

En primer lugar agradezco a mi Creador, por darme la oportunidad de superarme y la fuerza necesaria para seguir adelante, y de esta manera demostrar que un tropezón no es una caída. Y sigo de pie.

A mi papi, Marcelo Romero, por su amor, sacrificio y apoyo, a pesar de todo, sé que no hace falta una palabra entre los dos, su presencia es suficiente para mí.

A mi mami, Silvia Andrade, mi mejor amiga, gracias por sus palabras en los momentos más felices y también en los más difíciles, su apoyo es lo que me ha sostenido para llegar y culminar mi carrera con éxito. Estoy en el lugar que por mucho tiempo deseaste para mí.

A mi hermana Verónica Dayana, gracias porque en el momento más oportuno, estuvo a mi lado recordándome que debía llegar hasta el final, y su apoyo incondicional ha sido uno de los pilares más importantes para que este momento se haga realidad.

Este Logro alcanzado, con mucho esfuerzo por el tiempo difícil en el que fue elaborado, tiene más valor para mí, porque nada ni nadie me detuvo, y los problemas fueron mis aliados para no darme por vencida.

KARLA PRISCILA

INDICE GENERAL

PRELIMINARES

	Pág.
Portada.....	i
Aprobación del tutor.....	ii
Autoría de la tesis.....	iii
Aprobación del Tribunal de grado.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice General.....	vii
Índice de Cuadros.....	viii
Índice de Gráficos.....	iv
Resumen Ejecutivo.....	ix
Introducción.....	1

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.....	3
Contextualización.....	3
Macro.....	3

Meso.....	6
Micro.....	7
Análisis Crítico.....	10
Árbol de Problemas.....	12
Prognosis.....	13
Formulación del Problema.....	13
Interrogantes de la Investigación.....	14
Delimitaciones.....	14
Justificación.....	15
Objetivos.....	16
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos.....	16

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes de la Investigación.....	17
Fundamentación Filosófica.....	19
Fundamentación Legal.....	21
Categorías Fundamentales.....	22
Hipótesis.....	82

Señalamiento de Variables.....	82
--------------------------------	----

CAPITULO III

METODOLOGÍA

Enfoque.....	83
Modalidades de la Investigación.....	83
Tipos de la Investigación.....	84
Población y Muestra.....	85
Operacionalización de la Variable Independiente.....	86
Operacionalización de la Variable Dependiente.....	87
Recolección de Información.....	88
Proceso y Análisis.....	89

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta aplicada a las usuarias de APROFE.....	91
Encuesta aplicada a los Servidores de APROFE.....	101
Verificación de la Hipótesis.....	111

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	112
Recomendaciones.....	113

CAPITULO IV

LA PROPUESTA

Tema.....	114
Datos Informativos.....	114
Antecedentes.....	115
Justificación.....	115
Objetivos.....	116
Análisis de Factibilidad.....	116
Fundamentación.....	117
Modelo Operativo.....	127
Administración.....	129
Previsión de evaluación.....	131
BIBLIOGRAFIA.....	132
ANEXOS.....	135

Anexo N° 1 Encuesta a las usuarias.....	136
Anexo N° 2 Encuesta a los servidores	138

INDICE DE CUADROS

Cuadro N.-1 Operacionalización de Variable Independiente.....	86
Cuadro N.-2 Operacionalización de Variable Dependiente.....	87
Cuadro N.- 3 Recolección de Información.....	88
Cuadro N.- 4 Matriz del modelo operativo	127
Cuadro N.- 5 Matriz del modelo Operativo	105
Cuadro N.- 6 Recursos Económicos.....	130
Cuadro N.- 7 Pregunta N. 1	91
Cuadro N.- 8 Pregunta N. 2	92
Cuadro N.- 9 Pregunta N. 3	93
Cuadro N.- 10 Pregunta N. 4	94
Cuadro N.- 11 Pregunta N. 5	95
Cuadro N.- 12 Pregunta N. 6	96
Cuadro N.- 13 Pregunta N. 7	97
Cuadro N.- 14 Pregunta N. 8	98
Cuadro N.- 15 Pregunta N. 9	99

Cuadro N.- 16 Pregunta N. 10	100
Cuadro N.- 17 Pregunta N. 1	101
Cuadro N.- 18 Pregunta N. 2	102
Cuadro N.- 19 Pregunta N. 3	103
Cuadro N.- 20 Pregunta N. 4	104
Cuadro N.- 21 Pregunta N. 5	105
Cuadro N.- 22 Pregunta N. 6	106
Cuadro N.- 23 Pregunta N. 7	107
Cuadro N.- 24 Pregunta N. 8	108
Cuadro N.- 25 Pregunta N. 9	109
Cuadro N.- 26 Pregunta N. 10	110

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N.- 1 Árbol de problemas.....	12
Gráfico N.- 2 Red de inclusiones	17
Gráfico N.- 3 Pregunta N.- 1	91
Gráfico N.- 4 Pregunta N.- 2	92
Gráfico N.- 5 Pregunta N.- 3	93
Gráfico N.- 6 Pregunta N.- 4	94

Gráfico N.- 7 Pregunta N.- 5	95
Gráfico N.- 8 Pregunta N.- 6	96
Gráfico N.- 9 Pregunta N.- 7	97
Gráfico N.- 10 Pregunta N.- 8	98
Gráfico N.- 11 Pregunta N.- 9	99
Gráfico N.- 12 Pregunta N.- 10	100
Gráfico N.- 13 Pregunta N.- 1	101
Gráfico N.- 14 Pregunta N.- 2	102
Gráfico N.- 15 Pregunta N.- 3	103
Gráfico N.- 16 Pregunta N.- 4	104
Gráfico N.- 17 Pregunta N.- 5	105
Gráfico N.- 18 Pregunta N.- 6	106
Gráfico N.- 19 Pregunta N.- 7	107
Gráfico N.- 20 Pregunta N.- 8	108
Gráfico N.- 21 Pregunta N.- 9	109
Gráfico N.- 22 Pregunta N.- 10	110

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LAS ACTITUDES DE LAS USUARIAS DE APROFE, EN EDADES COMPRENDIDAS ENTRE 18 Y 30 AÑOS, DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA AÑO 2010 - 2011”

En el presente trabajo de investigación pretendemos poner en conocimiento los problemas que surgen en las organizaciones en este caso en APROFE, que nos abrió las puertas de su establecimiento para ser objeto de estudio y de esta manera aportar positivamente para una mejor administración y que las usuarias sean satisfechas con la atención que reciban de parte del Talento Humano de dicha Institución.

El contexto actual nos exige adoptar habilidades sociales y estrategias para alcanzar logros y objetivos ya que un pilar fundamental para que las organizaciones marchen correctamente, es brindar un buen servicio y que las usuarias estén bien atendidas.

Como Talento Humano de APROFE, están en la obligación de llenar las expectativas de cada usuaria y que la atención que reciban sea la adecuada, esto lograremos realizando una buena gestión y cumpliendo con los parámetros establecidos en la institución.

A continuación pongo en conocimiento seis capítulos los mismos que constan en la presente investigación, los cuales están debidamente explicados y detallados para una buena comprensión. Al finalizar este trabajo planteamos una propuesta la cual es factible, y ponemos a su disposición.

Con el estudio realizado esperamos poder ayudar a las instituciones y en especial a APROFE, y ser parte de la solución y el progreso de la misma, dando a conocer aspectos de importancia que no se deben dejar de lado y que en un momento determinado serán de gran utilidad, tanto para el personal como también para las usuarias.

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación se ha comprometido en determinar los problemas que se presentan dentro de las organizaciones, en este caso la “Gestión del Talento Humano y su incidencia en las actitudes de las usuarias de APROFE, en edades comprendidas entre 18 y 30 años, de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua”

Consta de los siguientes capítulos que relatamos a continuación:

En el **CAPITULO I**, se contextualiza el ámbito social del problema de Investigación desde la visión macro, meso y micro. Se plantean interrogantes que buscan determinar causas y efectos de esta problemática, en la prognosis planteamos lo que podría pasar a futuro, y también consta de objetivos, general y específicos y se termina este capítulo con la justificación de este trabajo.

En el **CAPITULO II**, se señalan los antecedentes investigativos en los que se describen opiniones y explicaciones de diversos estudiosos de la problemática planteada de investigación, así como de la fundamentaciones respectivas, en las cuales señalamos algunos paradigmas.

En el **CAPITULO III**, se plantea la metodología mediante la cual se procederá a la recolección de información en base a la investigación se desarrolla la operacionalización de las variables, mencionándose los instrumentos de investigación que se emplearán.

En el **CAPITULO IV**, se realizó la tabulación de los resultados del instrumento de investigación, se elaboraron tablas y cuadros estadísticos, mediante los cuales se procedió a la interpretación para obtener resultados confiables del estudio realizado.

En el **CAPITULO V**, se obtuvo conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación.

En el **CAPITULO VI**, se plantea la propuesta que ayudará a que disminuya notablemente el problema planteado dentro de las organizaciones.

Por último consta de bibliografía que se ha utilizado como referencia en este trabajo y finalmente anexos.

CAPITULO I

TEMA:

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LAS ACTITUDES DE LAS USUARIAS DE APROFE, EN EDADES COMPRENDIDAS ENTRE 18 Y 30 AÑOS, DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA, AÑO 2010 - 2011

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

CONTEXTUALIZACION

MACRO

APROFE es una Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana, es una Institución Ecuatoriana, de derecho privado, sin fines de lucro, apolítica y respetuosa de cualquier credo religioso.

APROFE, reconoce a la familia como célula fundamental de la sociedad.

Promueve la planificación familiar como derecho de mujeres y hombres a decidir libremente sobre el número y espaciamiento de los hijos e hijas, educando al hombre, a la mujer, a la pareja en comportamientos saludables que les permitan tomar decisiones informadas, voluntarias y

responsables para que ejerzan su sexualidad en forma segura, generando estos cambios a través de servicios médicos y educativos.

APROFE, nació legalmente el 31 de agosto de 1965, bajo acuerdo 4641 del Ministerio de Previsión Social del Ecuador. Su creación fue concebida, tiempo atrás, por un grupo de profesionales visionarios, entre ellos el Dr. Pablo Marangoni Sarovia, quienes preocupados ante el crecimiento demográfico incontrolado y la paternidad irresponsable, sintieron la necesidad de difundir en la población Ecuatoriana, los beneficios de la planificación familiar. Es importante recalcar que es la Institución pionera en el Ecuador que inicio este tipo de programas.

APROFE, se inició como un acto de solidaridad con la mujer sus fundadores consideraron que el 50% de la humanidad, conformado por mujeres, representa un valioso aporte al desarrollo de la sociedad, razón por la cual, desde su creación hasta el día de hoy lleva a cabo programas para un mejor desarrollo integral de la condición de la mujer.

MISION.- Mejorar la calidad de vida de hombres y mujeres informando, orientando, educando y brindando servicios médicos bajo un enfoque de género, promoviendo y facilitando el ejercicio libre y voluntario del derecho humano básico a la Planificación familiar y el acceso de programas de salud sexual y reproductiva, generando auto sustentabilidad.

VISION.- Ser siempre una sociedad equilibrada y responsable, en la cual la pequeña familia es una estructura, también un refugio y la gran familia, la de los vecinos, una motivación y una meta.

En la vida de la sociedad preservar la salud que es un deber y una conquista.

Conseguir con su aporte un país sin discriminaciones, sin fanatismos, como una única meta. El bien común.

Ser siempre una organización, una idea de responsabilidad que participen la gran ola de la historia a la cual pertenecemos y la que queremos engrandecer con el trabajo y la acción a favor de la familia ecuatoriana.

Los objetivos de esta institución es: informar, motivar y educar, por medio de servicios médicos que también estén encaminados a desarrollar un programa de atención integral a jóvenes y de esta manera fortalecer el aporte de conocimiento.

Con el objetivo de proteger la salud reproductiva de mujeres y hombres, APROFE brinda sus servicios con sus 22 clínicas en 13 ciudades del país que son las siguientes

Guayaquil, Quito, Cuenca, Machala, Babahoyo, Portoviejo, Loja, Ambato, Milagro, Manta, La Libertad, La Troncal, Santa Rosa.

MESO

APROFE, en su matriz en el Guayas, tiene instalada su biblioteca con libros, artículos y revistas al servicio de la comunidad, sobre salud sexual, reproductiva y población, demandando por profesionales, estudiantes y público en general, anualmente visitada por un promedio de 1000 personas.

En esta ciudad encontramos ubicadas algunas clínicas con el fin de que puedan acudir la población de cualquier sector y de esta manera facilitar la atención que se brinda.

En APROFE, existen Programas de Desarrollo Comunitario tales como:

- Planificación y desarrollo comunitario
- En áreas marginales se les educa sobre higiene y salubridad
- Clínica Móvil
- Se realizan consultas de planificación familiar
- Programas para adolescentes

Actividades específicas con adolescentes de ambos sexos, con apoyo médico psicológico y educativo, ofreciéndoles información en el campo de la salud, y derechos sexuales y reproductivos.

Integración de padres y madres de familia, maestros orientadores para formación de los adolescentes.

Otras actividades

Talleres, charlas grupales, casas abiertas y festivales a fin de impartir los conocimientos.

A través de la línea amiga, atiende en forma directa y confidencial, cualquier inquietud de los adolescentes.

MICRO

Al hablar de La Gestión del Talento Humano y su incidencia en las actitudes de las pacientes de APROFE, en la ciudad de Ambato, este tema resulta muy complejo ya que es frecuente que nos encontremos con personas con actitudes favorables o desfavorables para la institución.

Es por eso que lo que pretendemos con nuestra investigación es que el problema ya mencionado disminuya notablemente cuando estas actitudes sean negativas, hacia la atención que se está brindando.

Este organismo, motivo de nuestra investigación, ofrece los siguientes Servicios médicos:

- Salud sexual y reproductiva
- Planificación familia
- Consulta ginecológica
- Detección oportuna del cáncer Cérvico uterinoy de mamas
- Atención al climaterio

- Atención oportuna de cáncer de próstata
- Atención de infecciones de transmisión sexual
- Atención pre – concepcional y pre – natal
- Laboratorio clínico
- Ecografía
- Botiquines

Está ubicada en la calle Darquea 11 – 19 y Eloy Alfaro.

APROFE, acorde a su misión institucional, informa, educa y capacita de manera clara, en el veraz, libre de prejuicios y bajo enfoque de género, a la población general, con énfasis en el sector más joven, promoviendo cambios de actitud que faciliten en ejercicio del derecho de mujeres y hombres a decidir libre y voluntariamente sobre su salud sexual y reproductiva, a través de:

- Seminarios y conferencias
- Folletos informativos
- Campañas de comunicación

Capacitación al personal de la asociación

Para APROFE, la calidad de sus servicios constituye un factor vital, razón por la cual, prioriza la capacitación continua a todo su personal y colaboradores, tiende a optimizar su atención.

La capacitación se centra, entre dos ejes de trabajo, en: Sexualidad, enfoque de género, derechos y equidad, cultura de prevención, dirigido hacia un cambio en las relaciones, usuarias, proveedoras.

Dentro del propio cambio de trabajo, un equipo de profesionales fortalece las capacidades de los y las proveedoras en su interrelación con los y las usuarias.

En esta asociación se cuenta con personal estrictamente seleccionado, el cual está orientado a brindar un servicio de calidad con calidez.

En la clínica de la ciudad de Ambato encontramos:

- Supervisora
- Doctoras
- Tecnólogas
- Enfermeras
- Orientadora
- Informadora
- Secretaria
- Cajeras
- Conserje
- Guardia

Las personas mencionadas han tenido una previa selección, la cual ha sido tomada en cuenta de acuerdo al perfil que necesita la institución.

ANALISIS CRÍTICO

Como podemos observar la desatención de los servidores hacia las usuarias de APROFE tiene algunas causas por las que se produce.

Si se les acumula de trabajo a los servidores y el horario establecido es corto en relación a las actividades asignadas un efecto que puede producir en las personas y en este caso de dicha institución, es el denominado y muy mencionado estrés, el mismo conlleva a enfermedades que si no se las trata a tiempo pueden desencadenar en un grave problema de salud.

Así también podemos mencionar otra causa como el trabajar sin planificación, sabemos que en cualquier ambiente en el que nos desenvolvamos es imprescindible realizar todas las actividades mediante una planificación adecuada la misma que debe analizarse y revisarse de acuerdo a las actividades encomendadas.

Otro aspecto que debe ser tomado en cuenta es cuando la institución tiene demasiada afluencia de gente, esto no solo incomoda a los empleados, también podemos mencionar a las usuarias ya que por esta gran cantidad no se les puede brindar una atención adecuada y como cada persona se merece, porque no se cuenta con el tiempo necesario

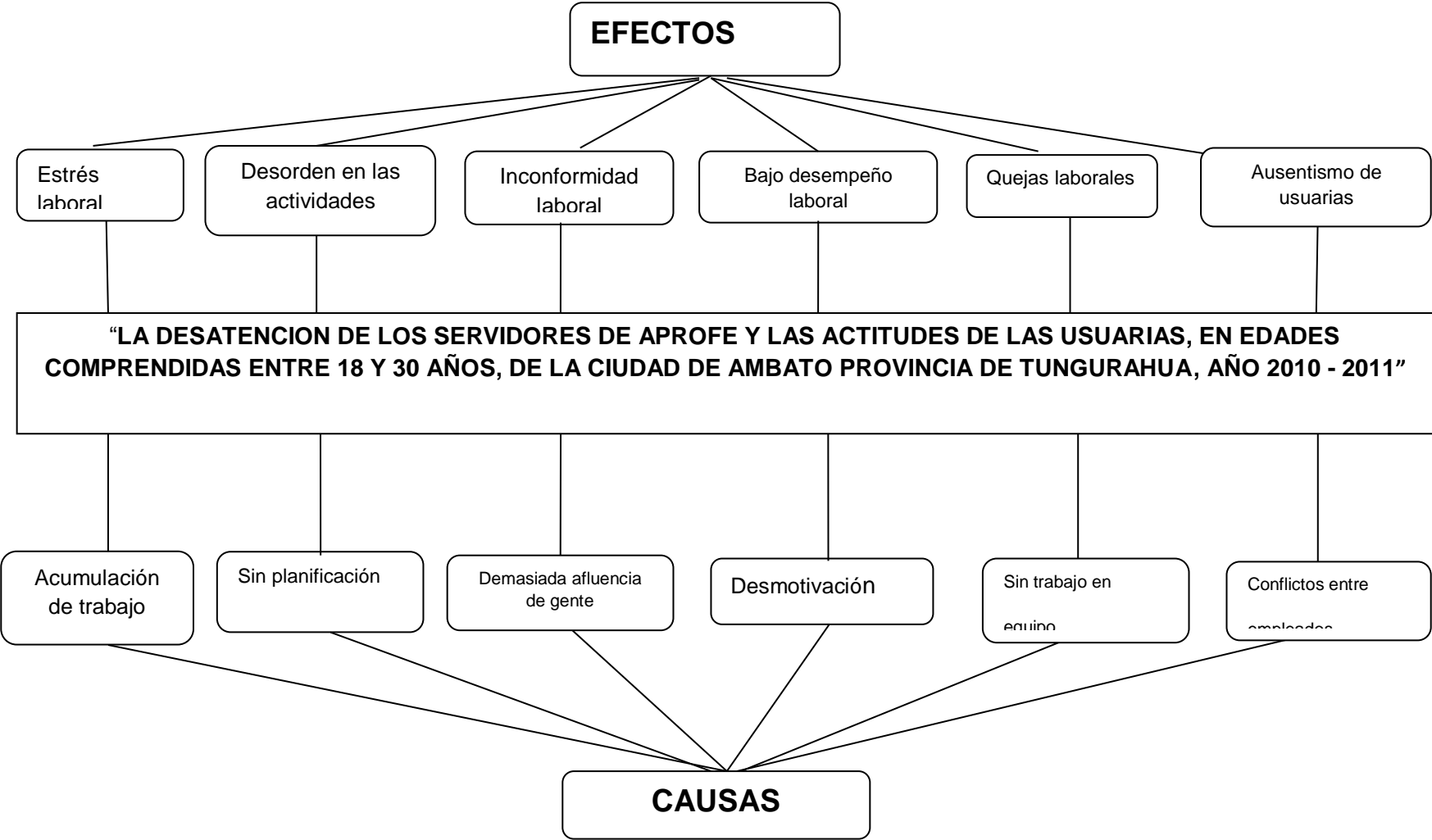
para satisfacer cada sus inquietudes y necesidades que cada una de ellas pueda presentar.

Una de las causas por las que actualmente muchas están atravesando, es la desmotivación que posee el talento humano, lamentablemente por atender otros aspectos de la empresa, nos hemos descuidado mucho de las necesidades que como empleados pueden presentar, y por tal motivo el resultado de la poca importancia que se les ha brindado, es un personal desmotivado, esta es la razón por la que percibimos un bajo desempeño, y por ende la desatención a las usuarias.

También podemos mencionar que sin trabajo en equipo cualquier actividad que se realice no tendrá el mismo resultado ya que toda organización pretende llegar a un trabajo coordinado para el logro de sus objetivos.

No podemos olvidar que los conflictos entre empleados es una causa que influye mucho, si existen problemas internos esto se va a reflejar externamente en la atención que brinden los servidores.

ÁRBOL DE PROBLEMAS



PROGNOSIS

Tomando en cuenta el nivel de servicio que presta APROFE y otras similares de la ciudad de Ambato, podemos observar que lamentablemente muchas de ellas solo se fijan en otros aspectos, dejando a un lado primero el recurso más importante de una empresa, el Talento Humano y el servicio que brinda el mismo a los usuarios.

Si este problema no tendría solución, las consecuencias internas serían: Baja efectividad en el servicio, personal desmotivado, y externamente la insatisfacción de las usuarias.

También podemos mencionar conflictos entre compañeros de trabajo ya que si encontramos que sus actividades no están con un enfoque grupal y que esta situación dificulta el trabajo, esto va a dañar su ambiente laboral.

FORMULACION DEL PROBLEMA

¿De qué manera la Gestión del Talento Humano influye en las actitudes de las usuarias de APROFE de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, año 2010 – 2011?

INTERROGANTES

- ¿Cómo se puede desarrollar la gestión del talento humano en APROFE de la ciudad de Ambato?
- ¿El servicio brindado en APROFE de la ciudad de Ambato, obtiene una actitud positiva en las usuarias?
- ¿El exceso de usuarias dificulta la gestión de los servidores de APROFE?
- ¿Repercute el estado de ánimo del servidor en la atención y trato al cliente?

- ¿El trabajar sin planificación influye en la atención que se brinda a las usuarias?

DELIMITACION

- ESPACIAL: APROFE – Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua ubicada en las calles Darquea y Eloy Alfaro.
- TEMPORAL: 07 de Nov. del 2010 al 20 de Marzo del 2011
- UNIDADES DE OBSERVACION:
 - Supervisora: 1

 - Medicas / as: 5

 - Personal Administrativo: 6

 - Usuarias (18 a 30 años): 25

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo tiene como finalidad determinar si la Gestión del Talento Humano influye en las actitudes de las usuarias que son atendidas en APROFE, y si las políticas que se están aplicando son las adecuadas para que las usuarias salgan satisfechas.

Por otra parte analizaremos las falencias y errores que se comete como Talento humano dentro de la organización, para de esta manera ir corrigiendo y evitar problemas posteriores con las usuarias.

Este trabajo es trascendente a nivel organizacional ya que son problemas que en la actualidad son muy frecuentes, y poder de esta manera brindar nuevas alternativas para mejorar el servicio a las usuarias y conseguiremos que las actitudes de las mismas sean positivas tanto para la organización como para cada servidor.

Tomaremos acciones que sean factibles para ponerlas en marcha con la ayuda de las personas que se encuentran al frente de APROFE, para que el beneficio sea mutuo.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar si la Gestión del Talento Humano incide en las actitudes de las usuarias de APROFE de la Ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua

OBJETIVO ESPECIFICO

- Evaluar las acciones de los servidores de APROFE
- Aplicar las políticas del servicio de APROFE
- Centro de capacitación sobre servicio al público, dirigido al talento humano de empresas para favorecer la atención al usuario.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Respecto a trabajos investigados que tengan relación con el presente estudio hemos encontrado los que enumeramos a continuación.

“Administración de Sistemas de Información de la Gestión del Talento Humano”

Facultad Ciencias administrativas

Autor: Miguel León

Del cual podemos anotar las siguientes conclusiones:

Conclusiones:

- La gestión del Talento Humano debe permitir que la mayoría de los seres humano accedan a los conocimientos, tiempo atrás tenían solo la gente de buena posición económica, esto ha cambiado por los adelantos tecnológicos y ha permitido que nosotros estemos debido a la globalización en la constante de un mundo competitivo.

- El administrador del talento humano debe ser una persona que promueva y facilite la creatividad, innovación, trabajo en equipo, efectividad y sobre todo apoyo a la capacitación de su personal en forma permanente.

“Técnicas modernas para la Administración de Talento Humano en la dirección provincial de educación de Cotopaxi”

Facultad Ciencias Administrativas

Autor: Lilia Cordovilla

Conclusiones:

- La participación activa del trabajador en la actualidad es de vital importancia, esto solo se puede lograr venciendo todos los paradigmas logrando el aprendizaje participativo de las técnicas ya mencionadas.
- El análisis del contexto externo beneficia a la gestión y dirección de la gente así como a los profesionales de relaciones industriales y de recursos humanos; ya que afina la agudeza del olfato y experiencia en la identificación de tendencia, patrones y comportamiento que impactaran a los programas de la gerencia, incluyendo los de creatividad e innovación.

Como podemos observar buscamos tesis similares a nuestro tema de los cuales se han enfocado en la Gestión del Talento Humano.

Como alumna de Psicología Industrial, mi objetivo es aportar positivamente en los problemas existentes de una organización, específicamente que esta investigación sea de utilidad para APROFE

En la actualidad una de las maneras más eficaces para que una institución logre permanecer y desarrollarse es la preocupación constante del Talento Humano y el ambiente en el cual se desarrolle.

Cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos que estos cambios conllevan; es aquí donde se llega a realizar el tratamiento del recurso humano como capital humano, es a este factor a quien se le debe considerar importante para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes a fin de que se encuentre como un factor capaz de valerse por si mismo y entregar lo mejor de sí a su trabajo, sintiéndose conforme con lo que realiza.

Este trabajo servirá para un cambio oportuno y de solución al problema planteado.

2.2 FUNDAMENTACION FILOSOFICA

La presente investigación toma como fundamento el paradigma crítico propositivo, que significa buscar nuevas propuestas, ya que en el tiempo

actual existe diferentes perspectivas de vida y pensamientos con las que hay que inspeccionar la ciencia planteando propuestas de solución.

Esto significa que el Ser humano se ha tornado un ser eminentemente crítico, en la actualidad reflexiona, cuestiona, y ofrece alternativas a la problemática social, y tecnológica.

FUNDAMENTACION AXIOLOGICA

La sociedad ecuatoriana se desenvuelve en diferentes ámbitos de la vida, muchos de ellos descuidan las actitudes morales que implican relacionarse con seres ausentes de valores y a eso conlleva la desarticulación social.

El presente trabajo pretende cambiar estas costumbres a las futuras generaciones en el aporte científico, pero que no estén desvinculados con principios como: el servicio, solidaridad, respeto, puntualidad, por lo tanto está sustentada en valores.

FUNDAMENTACION SOCIOLOGICA

El hombre no solo es un ente social, ahora es vital que interactúe con las personas que se desenvuelven a su alrededor, con un trabajo en equipo cualquiera sea el área en el que nos desenvolvemos en la sociedad organizacional, familiar, etc.

2.3 FUNDAMENTACION LEGAL

Derechos Reproductivos

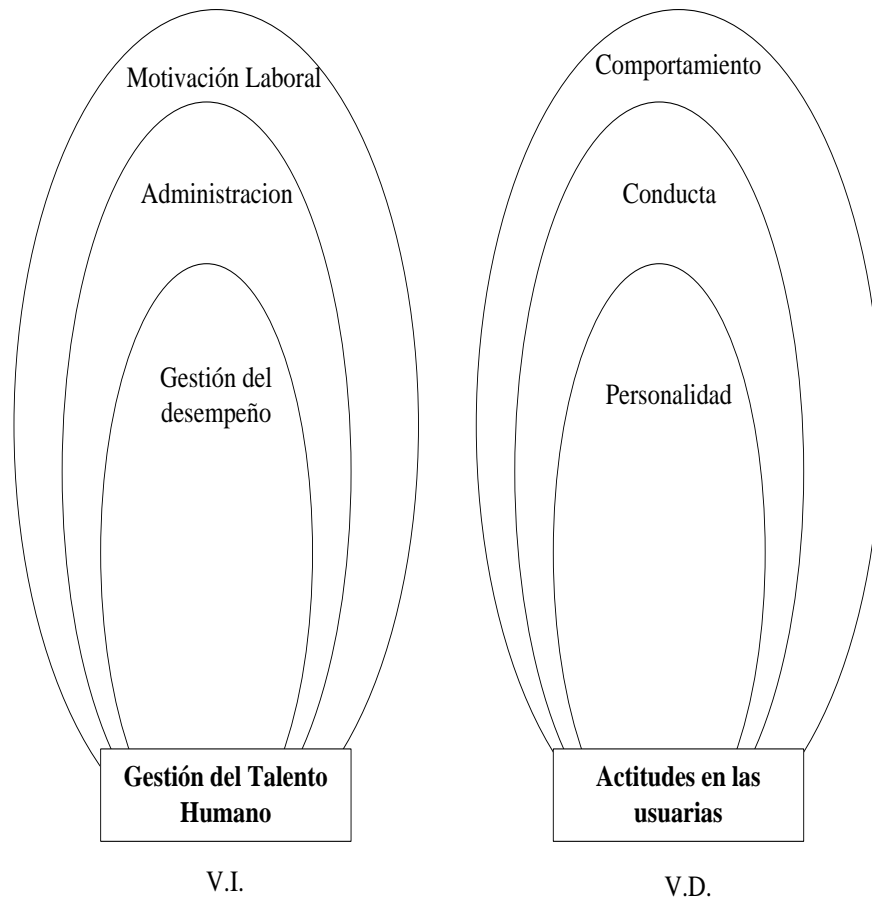
Los derechos reproductivos hacen referencia al bienestar integral (físico, mental y social) en los aspectos que estén relacionados a nuestro sistema reproductivo (funciones, procesos). Estos derechos también incluyen la libertad de decisión sustentada en una información responsable.

El artículo 42 de la Constitución de la República del Ecuador, garantiza el derecho a la salud en nuestro país. Por lo tanto, el estado debe promover y proteger la salud de todas las personas, incluida la salud sexual y reproductiva e incluso una salud integral (bienestar físico, mental, social) especializada para adolescentes.

En la Constitución de la República del Ecuador, del Capítulo denominado "Derechos Civiles", cuyo artículo 1, numeral 8 expresa:

Derechos Reproductivos: "Toda persona tiene derecho a tomar decisiones libres, responsables e informadas sobre su salud y vida reproductiva y a decidir cuándo y cuántos hijos/as tener".

2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTALES



VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión del talento humano

VARIABLE DEPENDIENTE: Actitudes

2.4.1 GESTION DEL TALENTO HUMANO

“Disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello con una estructura y a través del esfuerzo humano dotado de profesionalismo.” (CHIAVENATO, I. (2006). *Gestión de Talento Humano*, Mc. Grawn. Hill. Interamericana de Mexico S.A.)

“Se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y además retiene a un recurso humano existente, dedicado a brindar un servicio.” (ibid)

“Las viejas definiciones que usan el término recurso humano, se basan en la concepción de un hombre como un “sustituible” engranaje más de la maquinaria de producción, en contraposición a una concepción de “indispensable” para lograr el éxito de una organización.” (ibid)

“Cuando se utiliza el término recurso humano se está catalogando a la persona como un instrumento, sin tomar en consideración que éste es el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización, por lo cual de ahora en adelante se utilizará el término talento humano.” (ibid)

“La pérdida de capital o de equipamiento posee como vías posibles de solución la cobertura de una prima de seguros o la obtención de un préstamo, pero para la fuga del talento humano estas vías de solución no son posibles de adoptar.” (ibid)

“Toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar al talento humano como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas. Sin embargo la administración de este talento no es una tarea muy sencilla.” (ibid)

“Cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables y entre ellas las diferencias en cuanto a aptitudes y patrones de comportamientos son muy diversas. Si las organizaciones se componen de personas, el estudio de las mismas constituye el elemento básico para estudiar a las organizaciones, y particularmente la administración del talento humano.” (ibid)

“La empresa de hoy no es la misma de ayer, los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa; con esto, cada uno de los componentes de ella debe moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios.” (ibid)

“Cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos que estos cambios conllevan; y es aquí donde se llega a realizar el tratamiento del recurso humano como capital humano, es a este factor a quien debe considerarse de real importancia para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes al punto tal en que se encuentre como un factor capaz de valerse por sí mismo y entregarle lo mejor de sí a su trabajo, sintiéndose conforme con lo que realiza y con cómo es reconocido.” (ibid)

“La gestión que comienza a realizarse ahora ya no está basada en elementos como la tecnología y la información; sino que “la clave de una gestión acertada está en la gente que en ella participa”. Lo que hoy se necesita es desprenderse del temor que produce lo desconocido y adentrarse en la aventura de cambiar interiormente, innovar continuamente, entender la realidad, enfrentar el futuro, entender la empresa y nuestra misión en ella.” (ibid)

“Una herramienta indispensable para enfrentar este desafío es la Gestión por Competencias; tal herramienta profundiza en el desarrollo e involucramiento del capital humano, puesto que ayuda a elevar a un grado de excelencia las competencias de cada uno de los individuos envueltos en el que hacer de la empresa.” (ibid)

“La gestión por competencias pasa a transformarse en un canal continuo de comunicación entre los trabajadores y la empresa; es ahora cuando la empresa comienza a involucrar las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerle un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad de cada trabajador” (ibid)

“La gestión del talento es un proceso que surgió en los años 90 y se continúa adoptando por empresas que se dan cuenta lo que impulsa el éxito de su negocio son el talento y las habilidades de sus empleados. Las compañías que han puesto la gestión del talento en práctica lo han hecho para solucionar el problema de la retención de empleado. El tema es que muchas organizaciones hoy en día, hacen un enorme esfuerzo por atraer empleados a su empresa, pero pasan poco tiempo en la retención y el desarrollo del mismo. Un sistema de gestión del talento a la estrategia de negocios requiere incorporarse y ejecutarse en los procesos diarios a través de toda la empresa. No puede dejarse en manos únicamente del

departamento de recursos humanos la labor de atraer y retener a los colaboradores, sino que debe ser practicado en todos los niveles de la organización. La estrategia de negocio debe incluir la responsabilidad de que los gerentes y supervisores desarrollen en sus subalternos inmediatos. Las divisiones dentro de la compañía deben compartir abiertamente la información con otros departamentos para que los empleados logren el conocimiento de los objetivos de organización en su totalidad. Las empresas que se enfocan en desarrollar su talento integran planes y procesos que den seguimiento y administren el talento utilizando lo siguiente:

- Buscar, atraer y reclutar candidatos calificados con formación competitiva
- Administrar y definir sueldos competitivos
- Procurar oportunidades de capacitación y desarrollo
- Establecer procesos para manejar el desempeño” (ibid)

Podemos observar lo que significa la gestión del talento humano en el cual vemos que es el pilar fundamental de las empresas, para esto es importante tomar en cuenta que el hombre es indispensable para lograr el éxito.

Ahora ya no lo podemos calificar como recurso humano, sino como capital humano, ya que su trabajo ahora no se basa en la tecnología, la clave de una gestión acertada está en la gente que participa en ella.

La gestión del capital humano

“La gestión del talento también es conocida como gestión del capital humano, sistema de Información del recurso humano o sistemas de gestión de recursos humanos o módulos de recursos humanos.” (CHIAVENATO, I. (2006). *Gestión de Talento Humano*, Mc. Grawn. Hill. Interamericana de Mexico S.A.)

“Las compañías se involucran en la gestión del talento (gestión del capital humano) con estrategias intencionadas para buscar, atraer, seleccionar, capacitar, desarrollar, retener, promover, y movilizar a los empleados en la organización. Las investigaciones realizadas para medir el valor de sistemas como estos dentro de las empresas, descubren beneficios en estas áreas económicas críticas: utilidades, satisfacción al cliente, calidad, productividad, etc. Este abordaje del manejo del recurso humano busca no sólo emplear al personal más calificado y valioso, si no también enfatizar la retención. Como el reclutamiento y la selección es tan costosa para una empresa, es importante colocar al individuo en una posición donde sus habilidades sean óptimamente utilizadas.” (ibid)

La gestión del capital humano es muy importante ya que nos damos cuenta de las actividades que realizan, su trabajo no se basa solo en dar órdenes y limitarse, va más allá, se pretende buscar, atraer, seleccionar, capacitar para mejorar la organización.

Entre las tareas que realizan es ubicar a las personas en el lugar indicado para explotar todas sus habilidades al máximo, y que las personas demuestren toda su capacidad

El uso actual de la gestión del talento

“El término, “gestión del talento” significa diversas cosas para distintas organizaciones. Para algunos es gerenciar a individuos de alto-valor o “muy capaces,” mientras que para otros, es cómo se maneja el talento en general - es decir se trabaja bajo el supuesto que toda persona tiene algo de talento que requiere ser identificado y liberado. Desde la perspectiva de la gestión del talento, las evaluaciones del desempeño tratan con dos temas importantes: el rendimiento y el potencial. El rendimiento actual del empleado ceñido a un trabajo específico ha sido siempre la herramienta estándar que mide la productividad de un empleado. Sin embargo, la gestión del talento también busca enfocarse en el potencial del empleado, lo que implica su desempeño futuro si se fomenta el desarrollo apropiado de habilidades.” (CHIAVENATO, I. (2006). *Gestión de Talento Humano*, Mc. Graw. Hill. Interamericana de Mexico S.A.)

“Los aspectos principales de la gestión del talento dentro de una organización deben siempre incluir:

- La gestión del desempeño
- El desarrollo del liderazgo
- La planificación de los recursos humanos
- El reclutamiento” (ibid)

“Este término de la gestión del talento se asocia generalmente a las prácticas de recursos humanos basadas en la gestión por competencias. Las decisiones de la gestión del talento se basan a menudo en un sistema de competencias organizacionales claves. El sistema de competencias puede incluir conocimiento, habilidades, experiencia y rasgos personales

(demostrados por comportamientos definidos). Los modelos más antiguos de competencias también incluían cualidades que raramente predicen el éxito (por ejemplo, la educación, la antigüedad, y factores de diversidad que hoy son considerados discriminatorios o poco ético dentro de organizaciones).” (ibid)

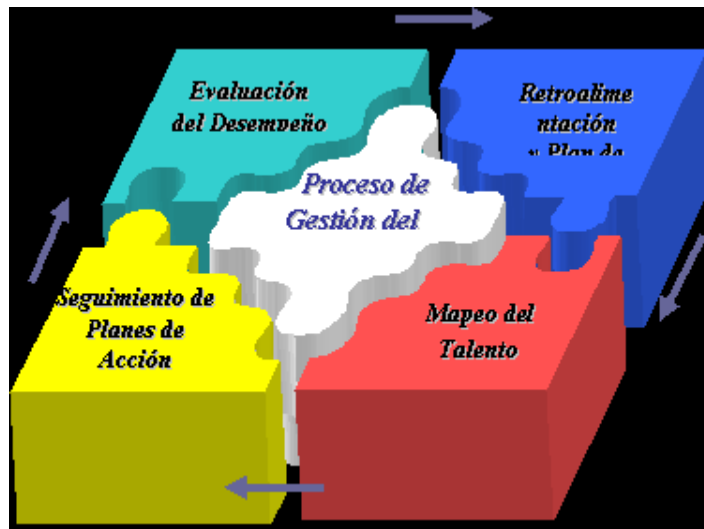
Este término está ligado al recurso humano y su principal objetivo es enfocarse en el potencial del empleado, y en desarrollar todas sus habilidades, se centran en dos temas importantes, el rendimiento y el potencial con los que se pretende medir la productividad de los empleados, y lograr un trabajo con eficiencia.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO: “Son los pasos a seguir para valorar el rendimiento de cada persona en la organización, su objetivo establecer estrategias para la solución de problemas, motivar a los trabajadores y fomentar su desarrollo personal.”

Es importante destacar que no es una evaluación de la persona, lo que se evalúa es la actuación de esta y sus resultados en un período definido.

(<http://www.monografias.com/gestióndeldesempeño>)

VISIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO



“Evaluación del Desempeño

Evaluación de las competencias que dan valor a las funciones del cargo y a la organización.

Evaluación anual, idealmente realizada por más de un evaluador.

Retroalimentación

Todas las personas evaluadas obtienen por parte de su jefe directo una retroalimentación de su desempeño observado.

Plan de Acción

La retroalimentación debe culminar con el acuerdo de un plan de acción para mejorar. Este plan de acción contiene objetivos a lograr, actividades a realizar y plazos; su avance se revisa periódicamente.

Seguimiento de Planes de Acción

Revisiones periódicas del estado de avance de los planes acordados para mejorar el desempeño.

Acciones de Desarrollo

Definición y ejecución de acciones específicas de desarrollo para las personas de cada cluster identificado en la matriz de Desempeño / Potencial.”(ibid)

Como podemos observar este proceso consta de pasos los cuales son muy importantes, ya que se debe seguir una secuencia para lograr el objetivo que es una gestión del desempeño adecuada, con los aspectos antes mencionados estamos seguros que los empleados estarán realizando un trabajo eficiente.

Objetivos de la evaluación del desempeño

“Permite la medición del potencial humano para determinar su pleno empleo.”

(<http://www.monografias.com/gestiondeldesempeño>)

“Brinda oportunidades de crecimiento y de condiciones efectivas de participación de todos los miembros de la organización según los objetivos organizacionales e individuales.” (ibid)

“Permite revisar el grado de cumplimiento que un colaborador alcanza respecto de los objetivos de desempeño propuestos para el cargo.” (ibid)

“Facilitar el mejoramiento continuo del desempeño individual y organizacional.” (ibid)

“Trasmitir metas y alinear los objetivos organizacionales con los de cada miembro de la empresa.” (ibid)

“Producir comunicación (diálogo del desempeño)” (ibid)

“Los resultados entregados Incluirán:

Informe de la evaluación

Resultados por cada competencia Corporativa

Resultados para cada competencia específica

Apreciación global del dominio de la función” (ibid)

Los aspectos que podemos observar que se miden en la evaluación del desempeño son de gran importancia, uno de ellos es el potencial humano, con esto tenemos una ventaja que es la oportunidad de crecimiento organizacional e individual, podemos ver el grado de cumplimiento que tenemos en los objetivos planteados, y de esta manera lograremos una comunicación efectiva.

Importancia de la gestión del desempeño

“La gestión del desempeño es una de las grandes preocupaciones que ocupa a los responsables de gerenciar el talento humano en las organizaciones, su inquietud por conocer los avances y contribuciones de cada uno de los funcionarios y la urgencia de intervenir en los procesos de mejoramiento continuo hace necesario comprender el impacto de implementar y desarrollar un adecuada gestión del desempeño.”
(<http://www.monografias.com/gestiondeldesempeño>)

“Este tema no hace referencia únicamente a la evaluación de los desempeños obtenidos por el personal, involucra necesariamente una mirada a todas las acciones que realiza la organización para favorecer el cumplimiento de los resultados esperados.” (ibid)

“En este sentido es preciso tener en cuenta que la gestión del desempeño comienza con el mismo proceso de selección, la identificación de los perfiles de las personas requeridas para los cargos, las acciones de formación y entrenamiento que se desarrollan, los factores motivacionales de cada una de las personas e incluso los elementos propios de la cultura empresarial que conllevan al compromiso y la motivación de las personas.” (ibid)

“La gestión del desempeño abarca, entonces, un sinnúmero de elementos que permiten valorar la contribución de los funcionarios y verificar su impacto en los resultados corporativos esperados, igualmente es una herramienta que fortalece la necesidad de conocer los elementos que favorecen o dificultan la tarea que diariamente se desarrolla con los clientes.” (ibid)

“Algunos elementos importantes que deben tenerse en cuenta al gerenciar un proceso de gestión del desempeño son:

Supuestos de las evaluaciones del desempeño. Es importante tener en cuenta el impacto que causa un proceso como estos en quienes se ven sometidos a entrevistas, cuestionarios y retroalimentación de su desempeño, las intenciones y el alcance con las cuales se programan y desarrollan los procesos de evaluación del desempeño no siempre coinciden con la interpretación que de ella se hacen. Estos supuestos

deben ser aclarados y tener claridad de los propósitos e intervenciones que surgirán a partir de este proceso con el fin de evitar malos entendidos que lleven a crear resistencias innecesarias al momento de realizar las evaluaciones. “ (ibid)

“Características de las evaluaciones del desempeño. La historia ha mostrado que los modelos que se utilizan varían y van desde los formatos pre diseñados hasta las hojas en blanco donde cada uno de los evaluados interpreta los nuevos desafíos que debe afrontar para incrementar de modo significativo su desempeño. Es preciso encontrar entonces un modelo propio para la empresa que conserve los factores de calidad, confidencialidad y veracidad, de tal manera que se aborden aspectos que puedan ser intervenidos y que se conserven niveles de objetividad que permitan dar un alcance superior a la mera opinión.” (ibid)

“Resultados finales esperados a partir de la gestión del desempeño La gerencia tendrá en sus manos, si el modelo utilizado es el adecuado a la realidad de la empresa, una herramienta cuyos resultados no son el final del proceso sino el inicio de un plan de intervención tanto hacia la organización como hacia los equipos de trabajo y las personas, de esta manera se podrán ajustar los comportamientos y desempeños esperados por la organización con los evidenciados en cada uno de los participantes en el proceso de evaluación.” (ibid)

Actualmente la gestión del desempeño es muy importante ya que es el aspecto principal para que el capital humano aporte positivamente y logre los objetivos corporativos, de esta manera observan como los empleados se desenvuelven en sus cargos, si existen aspectos positivos ayudan a su desarrollo, de igual manera si algo no marcha de la forma correcta tratan de regular a tiempo para que no repercuta posteriormente.

ADMINISTRACIÓN: “El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.” (KOONTZ Harold, WEIHRIC Heinz, “*Administración una perspectiva global*”, Mc GrawHillInc, México, 2000.)

“Para ubicar el papel de la Administración del Talento Humano es necesario empezar a recordar algunos conceptos. Así pues, precisa traer a la memoria el concepto de administración general. Aunque existen múltiples definiciones, más o menos concordantes, diremos que es:

La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado". (ibid)

“Como fácilmente puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal, (talento humano).” (ibid)

“No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes. Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo.” (ibid)

“Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo. Pero aquí nos detenemos para hacernos una pregunta: ¿Pueden las técnicas de administración del talento humano impactar realmente en los resultados de una compañía? La respuesta es un "SI" definitivo. En el caso de una organización, la productividad es el problema al que se enfrenta y el personal es una parte decisiva de la solución. Las técnicas de la administración de personal, aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como por los gerentes de línea, ya han tenido un gran impacto en la productividad y el desempeño.” (ibid)

“Aún cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados - el talento humano - tienen una importancia sumamente considerable. El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en esta relación entre una organización y sus empleados.” (ibid)

“En la actualidad los empleados tienen expectativas diferentes acerca del trabajo que desean desempeñar. Algunos empleados desean colaborar en la dirección de sus puestos de trabajo, y quieren participar en las ganancias financieras obtenidas por su organización. Otros cuentan con tan pocas habilidades de mercado que los empresarios deben rediseñar los puestos de trabajo y ofrecer una amplia formación antes de contratar.

Así mismo, están cambiando los índices de población y la fuerza laboral.”
(ibid)

La administración es un proceso que nos ayuda en la organización a planear, organizar, dirigir y controlar todos los recursos con los que contamos, cuando aplicamos una buena administración actuamos en el momento indicado o cuando lo requiera la empresa, estamos hablando de una administración no solo de dinero, ya que en la actualidad lo más importante es el capital humano

Desarrollo de una filosofía propia de la administración del talento humano

“Las acciones de las personas siempre están basadas en sus suposiciones básicas; esto es particularmente cierto en relación con la administración de personal. Las suposiciones básicas con respecto a las personas, pueden ser, si se les puede tener confianza, si les desagrada el trabajo, si pueden ser creativas, por qué actúan como lo hacen y la forma en que deben ser tratadas, comprenden una filosofía propia de la administración de personal. Todas las decisiones sobre el personal que se tomen - la gente que se contrate, la capacitación que se les ofrece, las prestaciones que se le proporcionen - reflejan esta filosofía básica.”
(WEIHRICH, R, Administración del Personal, Mc Graw Hill.)

“En cierta medida, eso es algo que se tiene de antemano. No cabe la menor duda de que una persona trae consigo a su trabajo una filosofía inicial basada en sus experiencias, educación y antecedentes, sin embargo, esta filosofía no está grabada en piedra. Debe evolucionar continuamente en la medida en que la persona acumula nuevos conocimientos y experiencias. Por lo tanto, se procederá a analizar

algunos de los factores que influyen en estas filosofías.” (ibid)

Si hablamos de filosofía nos enfocamos en las acciones de las personas y en suposiciones, experiencias, educación entre otros. En la actualidad lo que se pretende es cambiar estas costumbres y evolucionar de acuerdo al tiempo en el que estamos viviendo, este caso hablamos de la administración del personal, se buscará nuevas estrategias que aporten para llevar de una mejor manera al capital humano de la organización.

MOTIVACION LABORAL: “La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.” ([http://www.wikipedia.com/motivacion laboral](http://www.wikipedia.com/motivacion%20laboral))

“Hoy en día es un elemento importante en la administración de personal por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, sólo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable.” (ibid)

“La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, por ejemplo, y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.” (ibid)

“El impulso más intenso es la supervivencia en estado puro cuando se lucha por la vida, seguido por las motivaciones que derivan de la

satisfacción de las necesidades primarias y secundarias (hambre, sed, abrigo, sexo, seguridad, protección. etc.).” (ibid)

Cuando hablamos de la motivación laboral consideramos el término impulso ya que las personas se sienten motivadas a actuar de una manera determinada de acuerdo a la situación que se presente, se pretende que esta motivación sea siempre positiva para que ayude al cumplimiento de objetivos organizacionales.

El ciclo motivacional

“Si enfocamos la motivación como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el ciclo motivacional, cuyas etapas son las siguientes: “ ([http://www.wikipedia.com/motivacion laboral](http://www.wikipedia.com/motivacion%20laboral))

“Homeostasis. Es decir, en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.” (ibid)

“Estímulo. Es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.” (ibid)

“Necesidad. Esta necesidad (insatisfecha aún), provoca un estado de tensión.” (ibid)

“Estado de tensión. La tensión produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción.” (ibid)

“Comportamiento. El comportamiento, al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad. Alcanza el objetivo satisfactoriamente.” (ibid)

“Satisfacción. Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior.” (ibid)

“Sin embargo, para redondear el concepto básico, cabe señalar que cuando una necesidad no es satisfecha dentro de un tiempo razonable, puede llevar a ciertas reacciones como las siguientes:” (ibid)

“Desorganización del comportamiento (conducta ilógica y sin explicación aparente)” (ibid).

“Agresividad (física, verbal, etc.)” (ibid)

“Reacciones emocionales (ansiedad, aflicción, nerviosismo y otras manifestaciones como insomnio, problemas circulatorios y digestivos etc.)” (ibid)

Podemos observar que el ciclo motivacional tiene algunas etapas por las que el capital humano en algún momento a atravesado, sin embargo este aspecto se debe tomar en cuenta ya que el clima organizacional es un pilar fundamental para que este ciclo se cumpla de manera positiva, y tampoco repercuta en la productividad del capital humano.

Aprendizaje de la motivación

“Algunas conductas son totalmente aprendidas; precisamente, la sociedad va moldeando en parte la personalidad. Nacemos con un bagaje instintivo, con un equipo orgánico; pero, la cultura va moldeando nuestro comportamiento y creando nuestras necesidades. Las normas morales, las leyes, las costumbres, las ideologías y la religión, influyen también sobre la conducta humana y esas influencias quedan expresadas de distintas maneras. En cualquiera de tales casos, esas influencias sociales externas se combinan con las capacidades internas de la persona y contribuyen a que se integre la personalidad del individuo aunque, en algunos casos y en condiciones especiales, también puede causar la desintegración.” ([http://www.wikipedia.com/motivacion laboral](http://www.wikipedia.com/motivacion%20laboral))

“Sucede que lo que una persona considera como una recompensa importante, otra persona podría considerarlo como inútil. Por ejemplo, un vaso con agua probablemente sería más motivador para una persona que ha estado muchas horas caminando en un desierto con mucho calor, que para alguien que tomó tres bebidas frías en el mismo desierto. E inclusive tener una recompensa que sea importante para los individuos no es garantía de que los vaya a motivar. La razón es que la recompensa en sí no motivará a la persona a menos que sienta que el esfuerzo desplegado le llevará a obtener esa recompensa. Las personas difieren en la forma en que aprovechan sus oportunidades para tener éxito en diferentes trabajos. Por ello se podrá ver que una tarea que una persona podría considerar que le producirá recompensas, quizá sea vista por otra como imposible.” (ibid)

“El mecanismo por el cual la sociedad moldea a las personas a comportarse de una determinada manera, se da de la siguiente manera:

El estímulo se activa.

La persona responde ante el estímulo“ (ibid)

“La sociedad, por intermedio de un miembro con mayor jerarquía (padre, jefe, sacerdote, etc.), trata de enseñar, juzga el comportamiento y decide si éste es adecuado o no.” (ibid)

“La recompensa (incentivo o premio) se otorga de ser positivo. Si se juzga inadecuado, proporciona una sanción (castigo).” (ibid)

“La recompensa aumenta la probabilidad de que en el futuro, ante estímulos semejantes, se repita la respuesta prefijada. Cada vez que esto sucede ocurre un refuerzo y, por tanto, aumentan las probabilidades de la ocurrencia de la conducta deseada. Una vez instaurada esa conducta se dice que ha habido aprendizaje.” (ibid)

“El castigo es menos efectivo; disminuye la probabilidad de que se repita ese comportamiento ante estímulos semejantes.” (ibid)

“El aprendizaje consiste en adquirir nuevos tipos actuales o potenciales de conducta. Este esquema no sólo es válido para enseñar normas sociales sino, además, cualquier tipo de materia. Una vez que se ha aprendido algo, esto pasa a formar parte de nuestro repertorio conductual” (ibid)

“La motivación es un factor que debe interesar a todo administrador que deberá estar consciente de la necesidad de establecer sistemas de acuerdo a la realidad de su país y, al hacer esto, deberá tomar en cuenta que la motivación es un factor determinante en el establecimiento de dichos sistemas Para poder entender las motivaciones en todos estos casos, es importante desarrollar investigación del campo motivacional.” (ibid)

“Las empresas generalmente están empeñadas en producir más y mejor en un mundo competitivo y globalizado, la alta gerencia de las organizaciones tiene que recurrir a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos. Estos medios están referidos a: planeamiento estratégico, aumento de capital, tecnología de punta, logística apropiada, políticas de personal, adecuado usos de los recursos, etc.” (ibid)

“Obviamente, las estrategias sobre dirección y desarrollo del personal se constituyen como el factor más importante que permitirá coadyuvar al logro de los objetivos empresariales y al desarrollo personal de los trabajadores” (ibid)

“Dentro de este campo, existen complejos procesos que intervienen, tales como:

Capacitación

Remuneraciones

Condiciones de trabajo

Motivación

Clima organizacional

Relaciones humanas

Políticas de contratación

Seguridad

Liderazgo

Sistemas de recompensa, etc.” (ibid)

“En dicho contexto, la motivación del personal se constituye en un medio importante para apuntalar el desarrollo personal de los trabajadores y, por ende, mejorar la productividad en la empresa.” (ibid)

“Para mantener tal grado de compromiso y esfuerzo, las organizaciones tienen que valorar adecuadamente la cooperación de sus miembros, estableciendo mecanismos que permitan disponer de una fuerza de trabajo suficientemente motivada para un desempeño eficiente y eficaz, que conduzca al logro de los objetivos y las metas de la organización y al

mismo tiempo se logre satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus integrantes.” (ibid)

El estudio de la motivación y su influencia en el ámbito laboral, pues, no es otra cosa que el intento de averiguar, desde el punto de vista de la psicología, a qué obedecen todas esas necesidades, deseos y actividades dentro del trabajo, es decir, investiga la explicación de las propias acciones humanas y su entorno laboral

Qué es lo que motiva a alguien a hacer algo, cuáles son los determinantes que incitan. Cuando se produce un comportamiento extraordinario de algún individuo siempre nos parece sospechoso.

2.2.1 ACTITUDES

“Es la forma de actuar de una persona, comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. Organización duradera de creencias y cogniciones, dotada de una carga afectiva a favor o en contra de un objeto definido.” (SHERTZER B, STONE S. (1972), Manual para asesoramiento psicológico. Editorial Paidós. Buenos Aires.)

“La actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, puede considerarse como cierta forma de motivación social -de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario- que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas. Eiser¹ define la actitud de la siguiente forma: predisposición aprendida a responder de un modo consistente a un objeto social.” (ibid)

“En la Psicología Social, las actitudes constituyen valiosos elementos para la predicción de conductas. Para el mismo autor, la actitud se refiere a un sentimiento a favor o en contra de un objeto social, el cual puede ser una persona, un hecho social, o cualquier producto de la actividad humana.”(ibid)

Como observamos la actitud es la forma en la que cada persona se comporta ante determinada situación, se la considera como una motivación social, ya que el estímulo que recibimos es externo, aún así, cada persona elige como desea reaccionar a un objeto social.

Otras definiciones

Además de las definiciones mencionadas, podemos agregar las siguientes:

“Una actitud es una disposición mental y neurológica, que se organiza a partir de la experiencia que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre las reacciones del individuo respecto de todos los objetos y a todas las situaciones que les corresponden”. (Floyd Allport)

“Las actitudes son asociaciones entre objetos actitudinales (prácticamente cualquier aspecto del mundo social) y las evaluaciones de esos objetos”. (R. H. Fazio & D. R. Roskos-Ewoldsen)

“Las actitudes son evaluaciones duraderas de diversos aspectos del mundo social, evaluaciones que se almacenan en la memoria”.(C. M. Judd)

“Se puede definir una actitud como la tendencia o predisposición aprendida, más o menos generalizada y de tono afectivo, a responder de un modo bastante persistente y característico, por lo común positiva o negativamente (a favor o en contra), con referencia a una situación, idea, valor, objeto o clase de objetos materiales, o a una persona o grupo de personas”. (Kimball Young)

"La actitud es nuestra respuesta emocional y mental a las circunstancias de la vida". (R.Jeffress)

“Es la tendencia del individuo a reaccionar, ya sea positiva o negativamente, a cierto valor social” (W.I. Thomas y F. Znaniecki)

“Una actitud puede ser definida como una organización permanente de procesos emocionales, conceptuales y cognitivos con respecto a algún aspecto del mundo del individuo”. (D. Krech y R.S. Crutchfield)

“Una actitud es una disposición mental del individuo a actuar a favor o en contra de un objeto definido”. (Droba)

“Puede definirse una actitud como una organización aprendida y relativamente duradera de creencias acerca de un objeto o de una situación, que predispone a un individuo en favor de una respuesta preferida” (Rokeach)

“Las actitudes son disposiciones duraderas formadas por la experiencia anterior”. (Solomon Asch)

“Las actitudes son creencias y sentimientos acerca de un objeto o conjunto de objetos del ambiente social; son aprendidas; tienden a persistir, aunque están sujetas a los efectos de la experiencia; y son estados directivos del campo psicológico que influyen sobre la acción”. (Edwin Hollander)

“Actitud es la reacción evaluativa, favorable o desfavorable, hacia algo o alguien, que se manifiesta en las propias creencias, sentimientos o en la intención del VIVO Y NO VIVO. (David G. Myers)

“Las actitudes son resúmenes valorativos de las diferentes creencias de una persona acerca de un objeto o concepto”. (Fishbein)

“Las actitudes son predisposiciones a obrar, percibir, pensar y sentir en relación a los objetos y personas” también refiere al lo que se hace por eso decimos que la actitud es muy necesaria y fastidiosa a la vez.” (Jack H. Curtis)

Observamos una gama de definiciones de algunos autores, en la que se manifiesta que la actitud es una reacción positiva o negativa por un estímulo externo.

Componentes de la actitud

“Se distingue tres componentes de las actitudes” (Rodríguez)

Componente cognoscitivo

“Para que exista una actitud, es necesario que exista también una representación cognoscitiva del objeto. Está formada por las percepciones y creencias hacia un objeto, así como por la información que tenemos sobre un objeto. En este caso se habla de modelos actitudinales de expectativa por valor,. Los objetos no conocidos o sobre los que no se posee información no pueden generar actitudes. La representación cognoscitiva puede ser vaga o errónea, en el primer caso el afecto relacionado con el objeto tenderá a ser poco intenso; cuando sea errónea no afectará para nada a la intensidad del afecto.” (ibid)

La actitud con respecto al componente cognoscitivo, está basada en creencias y percepciones, y por la información que nos dan, la misma puede estar equivocada, si es así, no afectará negativamente en una actitud posterior.

Componente afectivo

“Es el sentimiento en favor o en contra de un objeto social. Es el componente más característico de las actitudes. Aquí radica la diferencia principal con las creencias y las opiniones - que se caracterizan por su componente cognoscitivo” (ibid)

En el componente afectivo nos enfocamos en la parte humana de cada individuo es decir en los sentimientos.

Componente conductual

“Es la tendencia a reaccionar hacia los objetos de una determinada manera. Es el componente activo de la actitud. Sobre este componente y la relación entre actitud-conducta.” (ibid)

Como su nombre lo indica se refiere a la conducta de cada persona, con relación a un momento determinado.

PERSONALIDAD

“El término "personalidad" hace referencia a un área de la psicología que produce una gran perplejidad al psicólogo.”(DAVIS K, y Otros, Comportamiento Humano en el Trabajo. Newstrom)

“El especialista que pretende abordarlo con métodos científicos, se encontrará entre una difícil tarea. Expresiones como "tiene una fuerte personalidad" "carece de personalidad" tiene un valor coloquial evidente, pero carecen de todo vigor científico.”(ibid)

“Sin embargo, en principio, hay que admitir la personalidad puede ser estudiada, medida y descubrir las leyes que no permitan predecir el comportamiento de un individuo.”(ibid)

La diversidad de intentos de definición de lo que los psicólogos entienden "Por personalidad" es tan abrumadora que sólo un formidable esfuerzo de síntesis permite extraer lo común o general de tales intentos de demarcación, sencillamente, porque el término "personalidad" posee, con frecuencia, una significación peculiar para cada psicólogo que aborda el tema.

Es muy difícil poder opinar sobre la personalidad, ya que es uno de los aspectos más difíciles que encontramos en el ser humano, es así donde empiezan a surgir los problemas internos de una organización, esa es la razón por la que actualmente se debe preocupar más por el capital humano.

.Trastornos de la personalidad

“Los trastornos de la personalidad se caracterizan por patrones de percepción, reacción y relación que son relativamente fijos, inflexibles y socialmente desadaptados, incluyendo una variedad de situaciones”. (K. YOUNG, J.C. FLÜGEL y otros – “*Psicología de las Actitudes*”, Editorial Paidós SA)

“Cada uno tiene patrones característicos de percepción y de relación con otras personas y situaciones (rasgos personales). Dicho de otro modo, toda la gente tiende a enfrentarse a las situaciones estresantes con un estilo individual pero repetitivo.”
(ibid)

“Algunas personas tienden a responder siempre a una situación problemática buscando la ayuda de otros. Otras siempre asumen que pueden manejar los problemas por sí mismas. Algunas personas minimizan los problemas, otras los exageran.

Aunque la gente tiende a responder siempre del mismo modo a una situación difícil, la mayoría es propensa a intentar otro camino si la primera respuesta es ineficaz. En contraste, las personas con trastornos de la personalidad son tan rígidas que no pueden adaptarse a la realidad, lo cual debilita su capacidad operacional. Sus patrones desadaptados de pensamiento y comportamiento se hacen evidentes al principio de la edad adulta, frecuentemente antes, y tienden a durar toda la vida. Son personas propensas a tener problemas en sus relaciones sociales e interpersonales y en el trabajo.” (ibid).

Como mencionamos anteriormente es muy difícil definir lo que es personalidad, ya que vemos a nuestro alrededor que estamos rodeados de todo tipo de gente y cada uno de ellos con distinta personalidad a continuación una clasificación de este tema

Personalidad paranoide

“Las personas con una personalidad paranoide proyectan sus propios conflictos y hostilidades hacia otros. Son generalmente frías y distantes en sus relaciones. Tienden a encontrar intenciones hostiles y malévolas detrás de los actos triviales, inocentes o incluso positivos de otras personas y reaccionan con suspicacia a los cambios en las situaciones. A menudo, las suspicacias conducen a conductas agresivas o al rechazo por parte de los demás (resultados que parecen justificar sus sentimientos originales).”

(DAVIS K, y Otros, Comportamiento Humano en el Trabajo. Newstrom)

La personalidad paranoide se caracteriza por compartir sus problemas con el mundo que los rodea sin medir las consecuencias, son personas que tienden a conductas agresivas.

Personalidad esquizoide

“Las personas con una personalidad esquizoide son introvertidas, ensimismadas y solitarias. Son emocionalmente frías y socialmente distantes. A menudo están absortas en sus propios pensamientos y sentimientos y son temerosas de la aproximación e intimidad con otros” (DAVIS K, y Otros, Comportamiento Humano en el Trabajo. Newstrom)

Una característica principal de esta personalidad es la introversión y el que este tipo de personas prefieren la soledad.

Personalidad histriónica

“Las personas con una personalidad histriónica (histérica) buscan de un modo notable llamar la atención y se comportan teatralmente. Sus maneras vivamente expresivas tienen como resultado el establecer relaciones con facilidad pero de un modo superficial. Las emociones a menudo aparecen exageradas, infantilizadas e ideadas para provocar la simpatía o la atención (con frecuencia erótica o sexual) de los otros. La persona con personalidad histriónica es proclive a los comportamientos sexualmente provocativos o a sexualizar las relaciones no sexuales. Pueden no querer en realidad una relación sexual; más bien, sus comportamientos seductores a menudo encubren su deseo de dependencia y de protección. Algunas personas con personalidad histriónica también son hipocondríacas y exageran sus problemas físicos para conseguir la atención que necesitan.”.(DAVIS K, y Otros, Comportamiento Humano en el Trabajo. Newstrom)

Las características de la personalidad histriónica son el llamar la atención de una manera teatral, y superficial, las emociones que sienten son exageradas, nada importante en el momento de pretender algo que represente seriedad.

Personalidad narcisista

“Las personas con una personalidad narcisista tienen un sentido de superioridad y una creencia exagerada en su propio valor o importancia, lo que los psiquiatras llaman “grandiosidad”. La persona con este tipo de personalidad puede ser extremadamente sensible al fracaso, a la derrota o a la crítica y, cuando se le enfrenta a un fracaso para comprobar la alta opinión de sí mismos, pueden ponerse fácilmente rabiosos o gravemente deprimidos. Como creen que son superiores en las relaciones con los otros, esperan ser admirados y, con frecuencia, sospechan que otros los envidian. Sienten que merecen que sus necesidades sean satisfechas sin demora y por ello explotan a otros, cuyas necesidades o creencias son consideradas menos importantes. Su comportamiento es a menudo ofensivo para otros, que les encuentran egocentristas, arrogantes o mezquinos.” (DAVIS K, y Otros, Comportamiento Humano en el Trabajo. Newstrom)

La personalidad narcisista poseen las personas con un ego muy elevado, sentido de superioridad y de ser una persona envidiada por los demás, tendencia a explotar a otros.

Personalidad evitadora

“La gente con una personalidad evitadora es hipersensible al rechazo y teme comenzar relaciones o alguna otra cosa nueva por la posibilidad de rechazo o de decepción. Estas personas tienen un fuerte deseo de recibir afecto y de ser

aceptadas. Sufren abiertamente por su aislamiento y falta de habilidad para relacionarse cómodamente con los otros. A diferencia de aquellas con una personalidad límite, las personas con una personalidad evitadora no responden con cólera al rechazo; en vez de eso, se presentan tímidas y retraídas. El trastorno de personalidad evitadora es similar a la fobia social.” (DAVIS K, y Otros, Comportamiento Humano en el Trabajo. Newstrom)

Personas muy sensibles, las cuales están ubicadas en la personalidad evitadora porque no aguantan el rechazo y son necesitadas de afecto

CONDUCTA: “Es la tendencia a reaccionar hacia las personas, situaciones, objetos de una determinada manera.” (K. YOUNG, J.C. FLÜGEL y otros – “*Psicología de las Actitudes*”, Editorial Paidós SA)

“La extensión de los modelos conductistas y la psicoterapia viene marcado por varios hechos históricos. Durante la segunda guerra mundial los psicólogos comienzan a ejercer sus funciones como seleccionadores de personal y como ayuda de los psiquiatras en tareas de diagnóstico. Después de este conflicto se dedicaron al cuidado de los veteranos de la guerra en instituciones públicas. En 1949 se desarrolla la conferencia Boulder, donde se define el papel del psicólogo clínico. Socialmente, la profesión del psicólogo clínico se va consolidando y lleva de la mano una nueva forma de abordar los trastornos mentales. Por un lado se comienza a cuestionar el diagnóstico basado en clasificaciones particulares (fiabilidad baja, efecto de "marca" negativa de la etiqueta, circularidad explicativa y poca relación con la etiología) y por otro la relación de estos diagnósticos con su tratamiento (escasa relación entre el tipo de trastorno y el tipo de tratamiento).

Los postulados básicos del modelo conductual” (Kazdin, 1975; Skinner, 1975)

“La conducta anormal o desviada no es el producto de procesos mentales o biológicos alterados. No es un síntoma "superficial" de una estructura subyacente. Ella misma conforma la anormalidad. Los llamados procesos mentales son actividades conductuales encubiertas, no observables directamente.” (ibid)

“La evaluación o diagnóstico conductual consiste en la determinación de la conducta objeto de estudio, sus antecedentes y sus consecuencias.”(ibid)

“La conducta puede ser manifiesta (actos motores y conducta verbal) o encubierta (pensamiento, imágenes y actividad fisiológica). Los llamados procesos mentales subjetivos son conductas encubiertas regidas por los mismos principios de aprendizaje que la conducta manifiesta.” (ibid)

“El estudio del "sujeto conductual" consiste en el análisis de su conducta manifiesta y encubierta.”(ibid)

“El conductismo y la terapia de conducta no niegan la existencia de los procesos subjetivos llamados mentales, como se suele malinterpretar, sino mas bien los considera actividad mental, actividades conductuales, conducta” (Skinner, 1974).

“La terapia de conducta estudia la conducta encubierta a través de la conducta manifiesta. La conducta manifiesta no está causada por la conducta encubierta, sino que ambas se explican en función de la historia de aprendizaje del sujeto conductual y las variables antecedentes y contingencia les actuales”(ibid)

Estos breves argumentos sobre la conducta son muy claros e importantes para nuestra investigación, podemos decir que el estudio del Ser humano es muy complejo y a la vez completo, la conducta no es más que la tendencia a reaccionar de las personas hacia una situación determinada.

Conceptos fundamentales

“La terapia de conducta asume una serie de supuestos fundamentales que podemos agrupar: La terapia de conducta se centra en los procesos conductuales más cercanos a la conducta manifiesta(salvo en el caso de los conductistas cognitivos);La terapia de conducta se centra en el aquí y ahora y presta menos atención a los sucesos históricos; La terapia de conducta asume que la conducta anormal es adquirida en gran parte a través del aprendizaje (clásico, operante y por moldeamiento)”. (Grimm y Cunningham,1988”)

“El paradigma del condicionamiento clásico se refiere al aprendizaje basado en la asociación de un estímulo neutro, que posteriormente adquirirá poder para felicitar la conducta (estimulo condicionado) al asociarse con un estímulo incondicionado. Aunque el condicionamiento clásico supone que el estímulo condicionado antecede por lo general al incondicionado; también existe el caso inverso donde el estímulo

condicionado sigue al estímulo incondicionado, es el llamado condicionamiento hacia atrás.” (ibid)

“El paradigma del condicionamiento operante se basa en que una conducta en presencia de un estímulo particular (estímulo discriminativo) se hace más probable si es seguida de una consecuencia o contingencia reforzante. En este paradigma la conducta no está controlada por sus antecedentes sino por sus consecuencias. Si una conducta aumenta su probabilidad de producirse si es seguida por una determinada consecuencia se denomina a este proceso reforzamiento positivo. Si esa conducta aumenta su probabilidad de producción si es seguida por la retirada de un estímulo aversivo, se denomina a ese proceso como reforzamiento negativo. Si la probabilidad de esa conducta se reduce como consecuencia de la presentación de un estímulo aversivo o la retirada de uno positivo, se denomina al proceso como castigo. Si esa conducta deja de producirse como consecuencia de la no presentación de sus consecuencias reforzantes (positivas o negativas) se denomina al proceso como extinción.” (ibid)

“Condicionamiento vicario o aprendizaje por moldeamiento o imitación. Las personas no solo adquieren su conducta por la asociación de experiencias o los resultados de sus acciones sino también por observación de cómo actúan otras personas reales o actores simbólicos (historias, relatos, etc). Gran parte de la conducta humana es mediada culturalmente por diversidad de modelos familiares y sociales en el llamado proceso de socialización o aprendizaje social. Las habilidades sociales para relacionarse con los demás y muchos temores y prejuicios que dan lugar a conductas patológicas están mediados por este proceso” (ibid).

“Otro aspecto destacable son las teorías del autocontrol y el interaccionadme reciproco. Aunque la persona está en gran parte controlada por sus contingencias ambientales y su historia de aprendizaje, su propio repertorio conductual le permite ejercer cierto autocontrol sobre su propia conducta y sobre el entorno, de modo que este y ella (la persona y el entorno) se modifican recíprocamente” (Skinner, 1975; Bandura, 1984)

“Queda claro que el conductismo actual está lejos de ser una simple teoría Estimulo - Respuesta.” (ibid)

En el tema de la conducta podemos observar varios paradigmas, los cuales han sido creados por la diversidad de actitudes, comportamientos, personalidades del ser humano,.

Entre los que encontramos el condicionamiento clásico, operante, vicario entre otros, cada uno de ellos con su importancia, y muy útiles en el campo que sean requeridos.

Comportamiento

“En psicología, el comportamiento es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado, según las circunstancias que lo afecten. La ciencia que estudia la conducta y el comportamiento animal es la etología y la ciencia que estudia la conducta desde el punto de vista de la evolución es la ecología del comportamiento”
”<http://www.wikipedia.com/comportamiento>”

El comportamiento es la manera de actuar de cada individuo, frente a un estímulo externo

Delimitación del término

“El comportamiento se define como el conjunto de respuestas motoras frente a estímulos tanto internos como externos. La función del comportamiento en primera instancia, es la supervivencia del individuo que conlleva a la supervivencia de la especie. Dentro del comportamiento, está la conducta observable de los animales. El comportamiento de las especies es estudiado por la etología que forma parte tanto de la biología como de la psicología experimental. En psicología el término sólo se aplica respecto de animales con un sistema cognitivo suficientemente complejo.” (.”<http://www.wikipedia.com/comportamiento>”)

“En ciencias sociales el comportamiento incluye además de aspectos psicológicos, aspectos genéticos, culturales, sociológicos y económicos.” (ibid)

“En el habla común, no en el discurso científico, el término "comportamiento" tiene una connotación definitoria. A una persona, incluso a un grupo social, como suma de personas, se les define y clasifica por sus comportamientos, quizás más que por sus ideas, y esto ya sirve para fijar las expectativas al respecto.” (ibid)

En el ámbito social vemos que el comportamiento es el conjunto de respuestas a estímulos tanto internos como externos, en la actualidad a una persona se califica por el comportamiento y por sus ideas, y lo más importante por la manera de reaccionar frente a una situación determinada.

Comportamiento en psicología

“Técnicamente, en psicología, el comportamiento se define de dos maneras:

1. Todo lo que un organismo hace frente al medio.
2. Cualquier interacción entre un organismo y su ambiente.

El comportamiento en un ser humano individual (y otros organismos e incluso mecanismos) se engloba dentro de un rango, siendo algunos comportamientos comunes, algunos inusuales.” (<http://www.wikipedia.com/comportamiento>)

En psicología el comportamiento se mide desde un rango determinado que se basa en comportamientos comunes y también inusuales, en conclusión cualquiera sea su clasificación es provocada por un estímulo.

Comportamiento de los sistemas sociales

“La estructura social es el patrón de relaciones, posiciones y número de personas que conforman la organización social de una población, ya sea un grupo pequeño o toda una sociedad. Las relaciones se dan siempre que las personas se implican en patrones de interacción continuada relativamente estables. Las posiciones (estatus social) consisten en lugares reconocidos en la red de relaciones sociales que llevan aparejadas expectativas de comportamiento, llamadas roles. Normas y reglas son impuestas para garantizar que se viva a la altura de las expectativas del rol social, y se imponen sanciones positivas y negativas para asegurar que se cumplan. Las normas y reglas son la expresión observable de los valores de un sistema social particular. Los roles, normas y valores deben integrarse en un sistema para que éste sea completamente funcional.” (<http://www.wikipedia.com/comportamiento>)

El comportamiento que cada persona tenga frente a un sistema social siempre estará en constante cambio ya que esta situación depende de la forma de ser de cada individuo.

Se debe tomar en cuenta que el ser humano es un animal racional, el cual por el mundo en el que vive y se desenvuelve sabe cómo debe ser su comportamiento y dentro de una organización es el elemento más brillante.

2.5 HIPOTESIS

Una buena Gestión del Talento Humano de APROFE, incidirá en actitudes favorables de las usuarias

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPOTESIS

Variable independiente

Gestión del talento humano

Variable dependiente

Actitudes

CAPITULO III

METODOLOGIA

ENFOQUE

La presente investigación es cualitativa y cuantitativa por las siguientes razones:

Cualitativa porque la información que se obtenga será analizada e interpretada.

Cuantitativa porque los datos que se obtengan serán procesados a través de cálculos estadísticos, los mismos serán representaciones en gráficos, con los cuales se obtendrán los resultados de la investigación.

MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACION

La presente investigación estará respaldada por:

Investigación Bibliográfica

Se aplicara este tipo de investigación para perfeccionar y progresar los conocimientos sobre el tema objeto de estudio, y sustentar la información mediante la lectura de libros, tesis de grado, informes, internet, etc.

Investigación de Campo

La investigación la realizaremos directamente en donde se detectó el problema, es este caso en APROFE de la ciudad de Ambato, es decir en el lugar de los hechos.

La información se obtendrá a través de entrevistas y encuestas.

NIVEL O TIPO DE INVESTIGACION

Exploratoria

Porque nos permitirá estar en contacto con la realidad la cual nos permitirá indagar más a fondo hechos y acontecimientos y obtener datos que nos permitan familiarizarnos con el problema.

Descriptiva

Por cuanto buscaremos explicar de manera detallada los hechos y las causas que se refieren al problema planteado.

Correlacional

Permitirá que se establezcan las relaciones entre las variables tanto independiente como dependiente, a fin de establecer un valor explicativo de la situación que amerita solución.

POBLACION Y MUESTRA

La investigación se realizara en la siguiente población de APROFE.

Supervisora:	1
Médicos / as:	5
Personal Administrativo:	6
Usuaris (18 y 30 años)	25
	<hr/>
TOTAL:	37

RECOLECCION DE INFORMACION

Para la recolección de información nos proponemos dar solución a las siguientes interrogantes para hacer constar en el siguiente plan.

PLAN DE RECOLECCION

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACION
¿Para qué?	Para dar una solución al problema
¿Objeto de la investigación?	Empleados – usuarias
¿Quién?	Investigadora
¿Cuándo?	Noviembre 2010 – Marzo 2011
¿Dónde?	Universidad Técnica de Ambato Facultad Ciencias Humanas APROFE
¿Cómo?	Mediante técnicas y métodos adecuados
¿Con qué?	Encuesta, cuestionario

PROCESAMIENTO Y ANALISIS

- La información que se recoja se regirá a un plan de procesamiento el cual constara de:
 - Se realizara una revisión crítica de la información recogida, es decir una depuración de datos defectuosos, contradictorios, incompletos.
 - Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
 - Tabulación en cuadros según las variables de la hipótesis, los mismos que estarán representados por medio de barras o pasteles.
 - Manejo de datos estadísticos, procurando tener resultados cuantitativos.
 - Estudio estadístico de datos para la representación de resultados.
 - Analizar los resultados relacionando con los objetivos planteados en esta investigación, y con la hipótesis
 - Se comprobara la hipótesis, para su verificación estadística
 - Se establecerán conclusiones y recomendaciones, sobre la base de resultados alcanzados.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

INTERPRETACIÓN DE DATOS

ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIAS DE APROFE

Pregunta N. 1

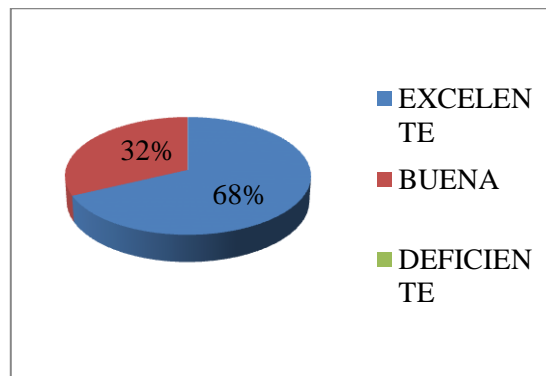
¿La atención que usted recibe al acudir a APROFE es?

Cuadro N. 1

ALTERNATIVA	N. DE USUARIAS	PORCENTAJE
Excelente	17	68%
Buena	8	32%
Deficiente	0	0%
Total	25	100%

Elaborado por: Karla Romero Andrade

Gráfico N. 1



ANALISIS

De la encuesta realizada el 68% de las usuarias reciben una atención excelente, y el 32% una atención buena.

INTERPRETACION

De los datos obtenidos podemos deducir que las pacientes que mantienen control en APROFE son atendidas de la mejor manera por los funcionarios y profesionales de esta institución de salud pública notándose en ellas conformidad

Pregunta N-2

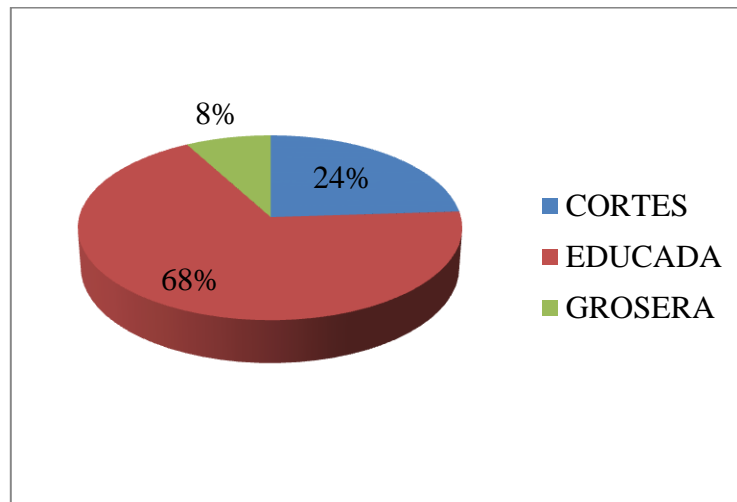
¿La persona que a usted le atendió fue?

Cuadro N-2

ALTERNATIVA	N. DE USUARIAS	PORCENTAJE
Cortés	6	24%
Educada	17	68%
Grosera	2	8%
Total	25	100%

Elaborado por: Karla Romero Andrade

Gráfico N- 2



ANALISIS

Como podemos observar las usuarias califican en un 24% a los servidores de APROFE como cortés, un 68% como educada, y un 8% como ágil.

INTERPRETACION

De acuerdo a los resultados podemos decir que se les considera a los servidores de APROFE como personas educadas, y amables por el trato que ellos brindan.

Pregunta N. 3

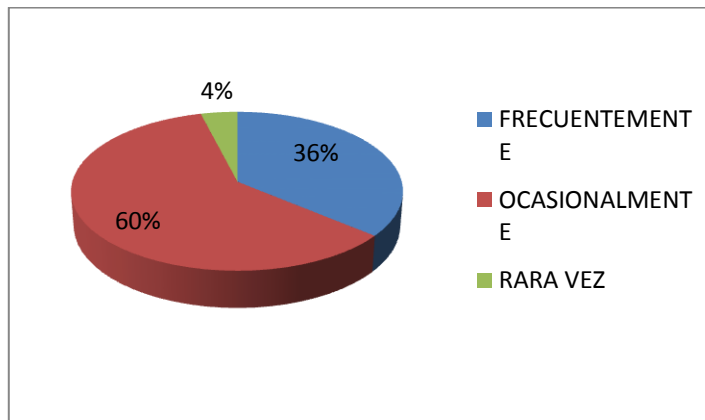
¿Usted acude a APROFE?

Cuadro N. 3

ALTERNATIVA	N. DE USUARIAS	PORCENTAJE
Frecuentemente	9	36%
Ocasionalmente	15	60%
Rara vez	1	4%
Total	25	100%

Elaborado por: Karla Romero Andrade

Gráfico N. 3



ANALISIS

Por medio de una observación nos podemos dar cuenta que las usuarias acuden frecuentemente el 36%, el 60% ocasionalmente y un 4% rara vez.

INTEPRETACION

Mediante esta información podemos deducir que las personas acuden a APROFE, cuando el caso lo amerite.

Pregunta N. 4

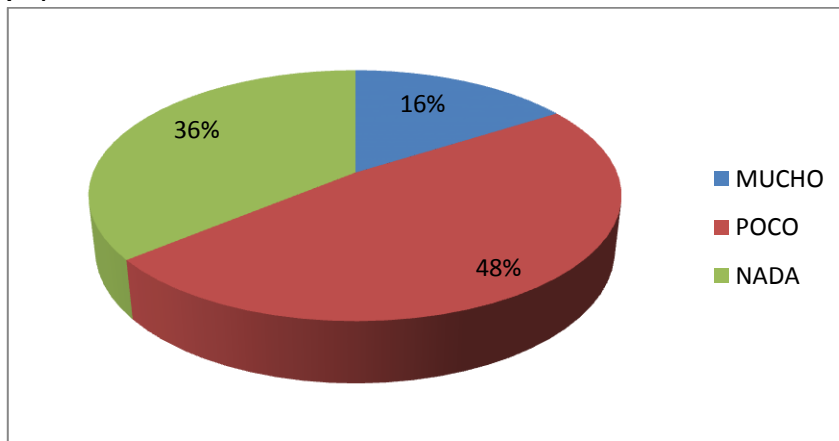
¿Considera que debe mejorar el servicio a las usuarias?

Cuadro N. 4

ALTERNATIVA	N. DE USUARIAS	PORCENTAJE
Mucho	4	16%
Poco	12	48%
Nada	9	36%
Total	25	100%

Elaborado por: Karla Romero Andrade

Gráfico N. 4



ANALISIS

Podemos notar que las usuarias opinan que el servicio se debe mejorar mucho un 16%, poco el 48% y nada el 36%.

INTERPRETACION

De los resultados obtenidos vemos que se debe mejorar poco el servicio, esto es un indicativo de que se debe falta mejorar.

Pregunta N. 5

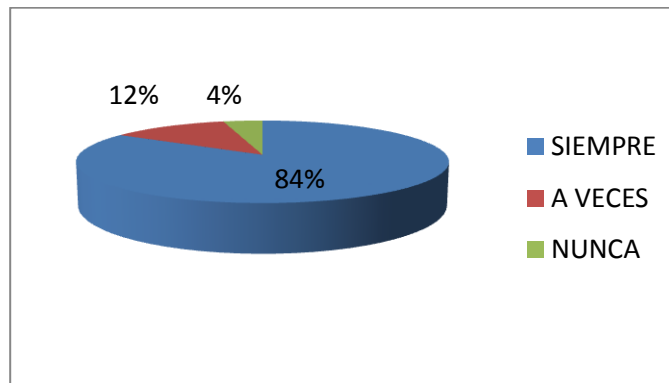
¿Existe conformidad en usted si la atención que recibe es la adecuada?

Cuadro N. 5

ALTERNATIVA	N. DE USUARIAS	PORCENTAJE
Siempre	21	84%
A veces	3	12%
Nunca	1	4%
Total	25	100%

Elaborado por: Karla Romero Andrade

Gráfico N. 5



ANALISIS

El 84% de las usuarias encuestadas se sienten conformes, el 12% a veces y el 4% nunca.

INTEPRETACION

De los resultados obtenidos vemos que existe conformidad cuando la atención que reciben es la adecuada, su respuesta fue favorable.

Pregunta N° 6

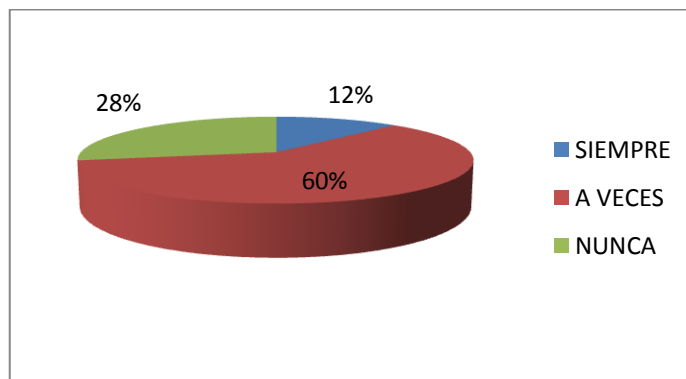
¿Cree usted que la acumulación de trabajo de los servidores de APROFE no le permite recibir una buena atención?

Cuadro N° 6

ALTERNATIVA	N. DE USUARIAS	PORCENTAJE
Siempre	3	12%
A veces	15	60%
Nunca	7	28%
Total	25	100%

Elaborado por: Karla Romero Andrade

Gráfico N° 6



ANALISIS

Podemos observar que las usuarias opinan que siempre el 12%, a veces el 60% y nunca un 28%.

INTERPRETACION

Podemos deducir que la acumulación de trabajo a veces puede ser un factor que impida brindar una buena atención a las usuarias.

Pregunta N. 7

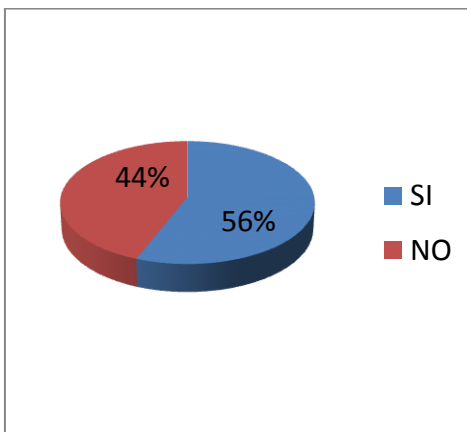
¿Cree usted que la demasiada afluencia de gente impide que reciba una buena atención?

Cuadro N. 7

ALTERNATIVA	N. DE USUARIAS	PORCENTAJE
Si	14	56%
No	11	44%
Total	25	100

Elaborado por: Karla Romero Andrade

Gráfico N. 7



ANALISIS

Podemos observar que el 56% dice que si, mientras que el 44% opina que no.

INTERPRETACION

Por lo tanto de acuerdo al resultado vemos que la afluencia de gente si impide que reciban una buena atención.

Pregunta N. 8

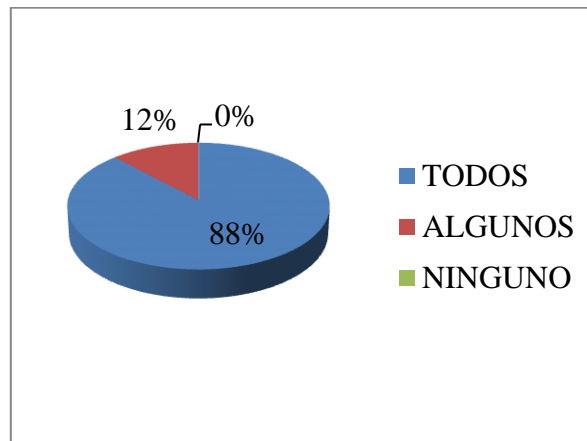
¿Cree usted que todos los servidores de APROFE están debidamente capacitados para el servicio que brindan?

Cuadro N- 8

ALTERNATIVA	N. DE USUARIAS	PORCENTAJE
Todos	22	88%
Algunos	3	12%
Ninguno	0	0%
Total	25	100%

Elaborado por: Karla Romero Andrade

Gráfico N- 8



ANALISIS

Notamos que las usuarias opinan que todos en un 88%, un 12% algunos, y ninguno 0%.

INTERPRETACION

De acuerdo a los resultados los servidores en su mayoría están capacitados y esto ayuda a que el servicio que brindan al usuario sea de una manera excelente, y puedan satisfacer sus necesidades.

Pregunta N. 9

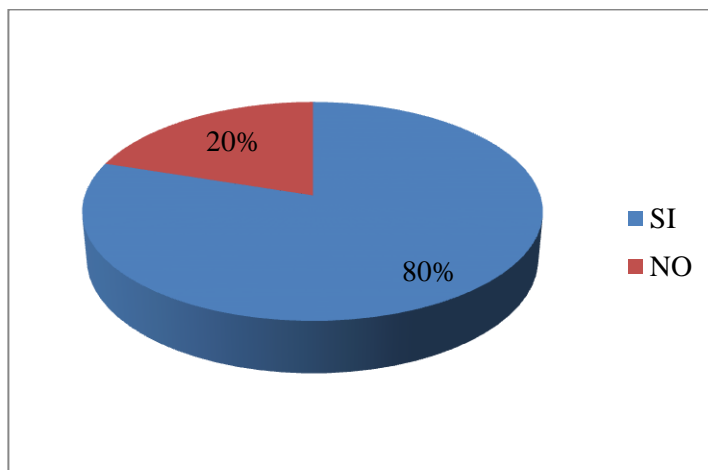
¿Considera usted que para mantener una buena actitud del usuario es necesario desarrollar una gestión adecuada?

Cuadro N. 9

ALTERNATIVA	N. DE USUARIAS	PORCENTAJE
Si	20	80%
No	5	20%
Total	25	100

Elaborado por: Karla Romero Andrade

Gráfico N. 9



ANALISIS

Las personas encuestadas opinan que si el 80%, y no el 20%.

INTERPRETACION

Podemos deducir que se considera que si se debe implementar personal para que de esta manera se mejore la atención, ya que debe faltar algún servicio para su total satisfacción.

Pregunta N. 10

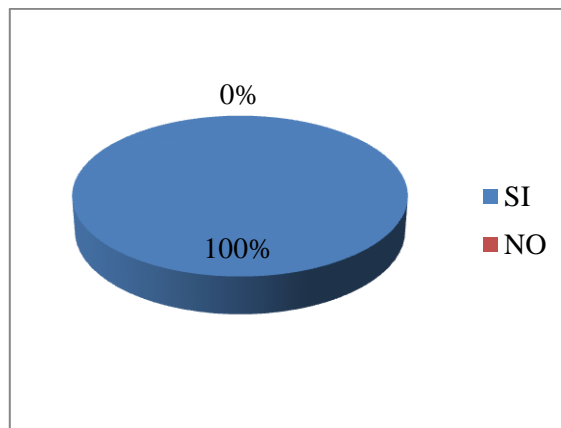
¿La atención amable de los empleados de APROFE, ayuda a mejorar su actitud?

Cuadro N. 10

ALTERNATIVA	N. DE USUARIAS	PORCENTAJE
Si	25	100%
No	0	0%
Total	25	100%

Elaborado por: Karla Romero Andrade

Gráfico N. 10



ANALISIS

Podemos observar que el resultado es totalmente positivo, respondieron el 100% si.

INTEPRETACION

Si la atención que reciben las usuarias es amable es lógico que la actitud que tengan sea recíproca, este aspecto ayudara que se pueda brindar una atención adecuada a las usuarias.

ENCUESTA DIRIGIDA A SERVIDORES DE APROFE

Pregunta N. 1

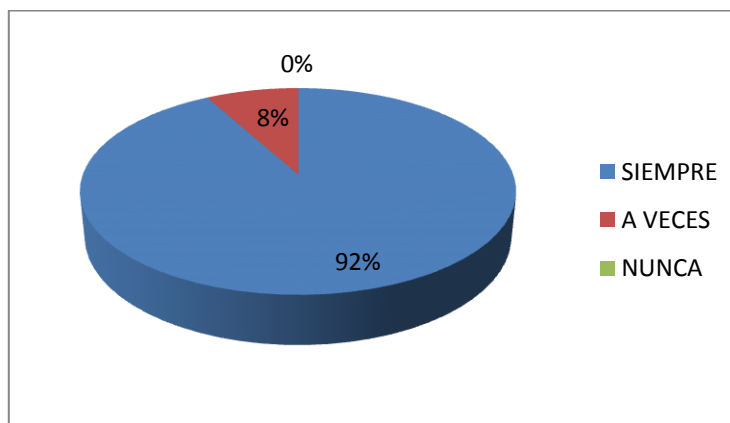
¿La atención que brinda a las usuarias es cordial?

Cuadro N. 1

ALTERNATIVA	N. DE SERVIDORES	PORCENTAJE
Siempre	11	92%
A veces	1	8%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Elaborado por: Karla Romero Andrade

Gráfico N. 1



ANALISIS

Los servidores de APROFE consideran que siempre un 92%, a veces 8%, mientras que nunca el 0%.

INTERPRETACION

Los resultados nos demuestran que la mayoría de los servidores si brindan una atención cordial, de esta manera se va a satisfacer a las usuarias.

Pregunta N. 2

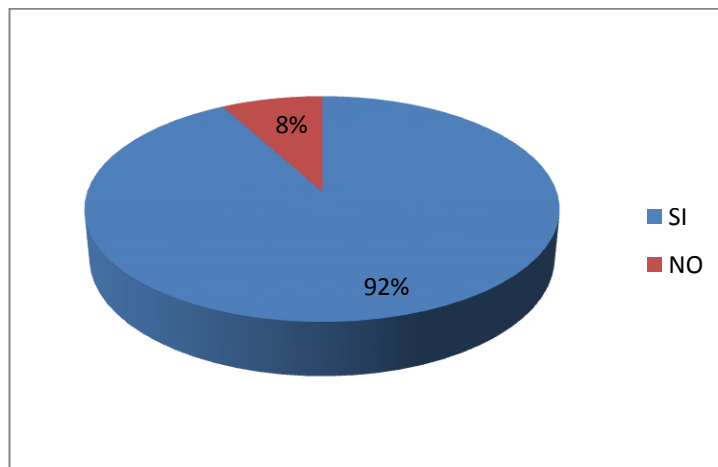
¿Cree usted que el nivel de educación influye en las actitudes de las usuarias de APROFE?

Cuadro N. 2

ALTERNATIVA	N. DE SERVIDORES	PORCENTAJE
Si	11	92%
No	1	8%
Total	12	100%

Elaborado por: Karla Romero Andrade

Gráfico N. 2



ANALISIS

Las encuestadas opinan que si el 92%, y no el 8%.

INTERPRETACION

De lo cual podemos deducir que la educación si influye mucho en las actitudes de las usuarias ya que a esta institución acuden personas de todo nivel educativo.

Pregunta N. 3

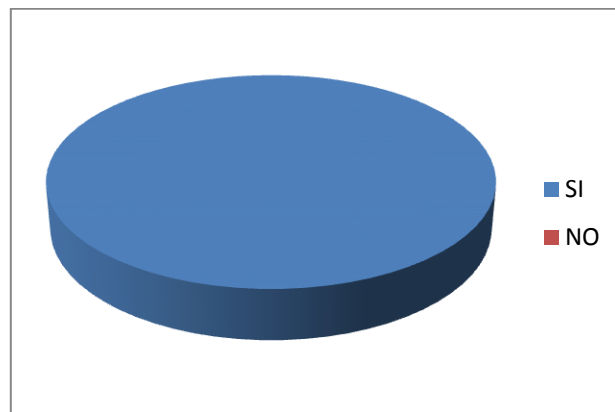
¿Si usted trabaja con una planificación adecuada, el servicio al cliente es cordial?

Cuadro N. 3

ALTERNATIVA	N. DE SERVIDORES	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Elaborado por: Karla Romero Andrade

Gráfico N. 3



ANALISIS

El total de las personas encuestadas dieron una respuesta positiva el 100% si, y no el 0%.

INTERPRETACION

Con los resultados obtenidos podemos decir que es necesario llevar siempre cada actividad que se realice con planificación, para que el servicio al cliente que se brinde sea adecuado.

Pregunta N. 4

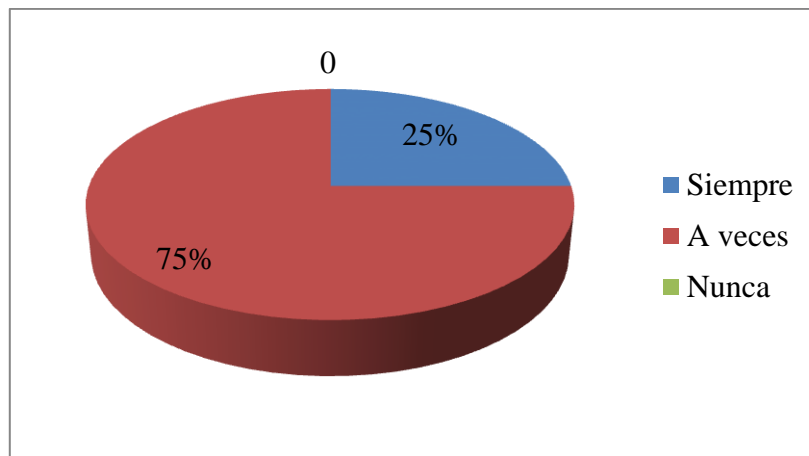
¿Cuándo existe conflictos entre empleados, el servicio al usuario es debilitado?

Cuadro N. 4

ALTERNATIVA	N. DE SERVIDORES	PORCENTAJE
Siempre	3	25%
A veces	9	75%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Elaborado por: Karla Romero Andrade

Gráfico N. 4



ANALISIS

Notamos que siempre responden el 25%, a veces el 75%, y nunca 0%.

INTERPRETACION

De acuerdo a los resultados, si influye los conflictos entre empleados, de tal manera si se debilita el servicio que se brinda al usuario.

Pregunta N- 5

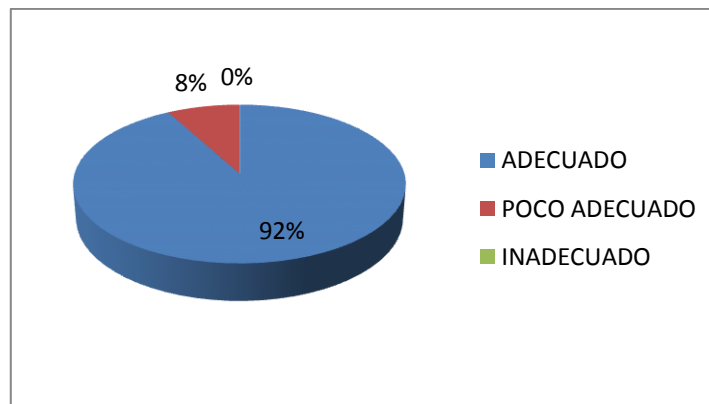
¿El clima laboral en el que se desenvuelve es el adecuado para brindar una buena atención a las usuarias?

Cuadro N-5

ALTERNATIVA	N. DE SERVIDORES	PORCENTAJE
Adecuado	11	92%
Poco adecuado	1	8%
Inadecuado	0	0%
Total	12	100%

Elaborado por: Karla Romero Andrade

Gráfico N- 5



ANALISIS

Podemos ver que es adecuado el 92%, poco adecuado el 8%, e inadecuado 0%.

INTERPRETACION

Con los resultados obtenidos podemos deducir que el clima laboral en el que se desenvuelven los servidores de APROFE, es adecuado para que se pueda brindar un buen servicio.

Pregunta N-6

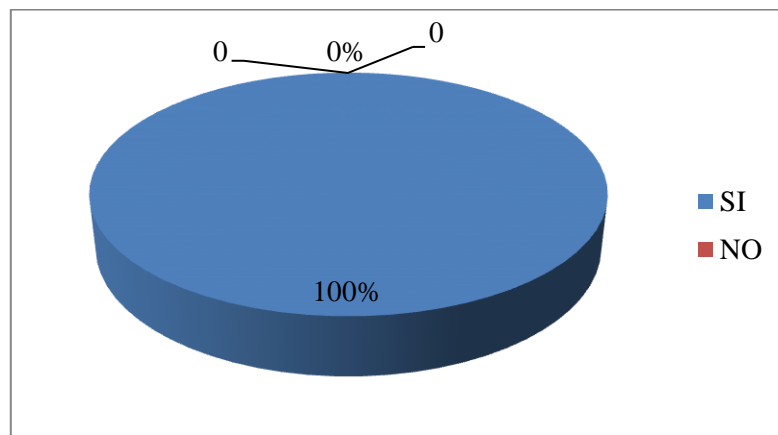
¿Cuándo se trabaja en equipo, la atención al usuario es disciplinada?

Cuadro N- 6

ALTERNATIVA	N. DE SERVIDORES	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Elaborado por: Karla Romero Andrade

Gráfico N- 6



ANALISIS

Del total de los encuestados si es el 100%, y no el 0%

INTERPRETACION

Con la respuesta obtenida podemos deducir que es de vital importancia trabajar en equipo para brindar una atención disciplinada, y de esta manera se pueda satisfacer las necesidades de las usuarias.

Pregunta N- 7

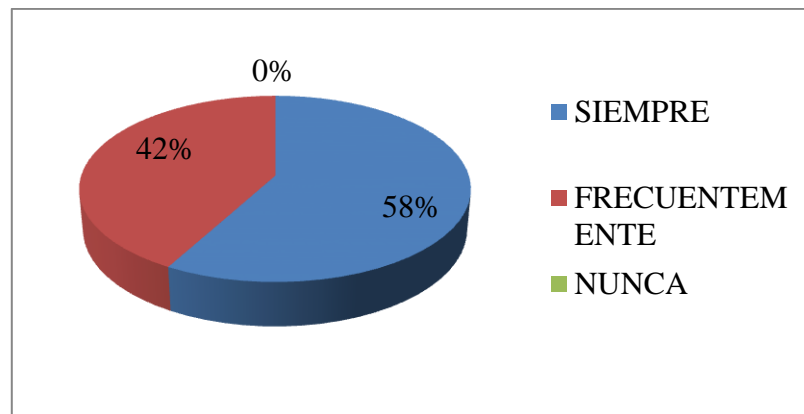
¿Cree usted que como personal de APROFE necesitan capacitación constante para brindar una mejor atención a las usuarias?

Cuadro N- 7

ALTERNATIVA	N. DE SERVIDORES	PORCENTAJE
Siempre	7	58%
Frecuentemente	5	42%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Elaborado por: Karla Romero Andrade

Gráfico N- 7



ANALISIS

Siempre corresponde al 58%, frecuentemente al 42%, y nunca 0%.

INTERPRETACION

Por los resultados obtenidos vemos que es necesaria una capacitación constante para que los conocimientos se actualicen, y poder brindar una mejor atención.

Pregunta N. 8

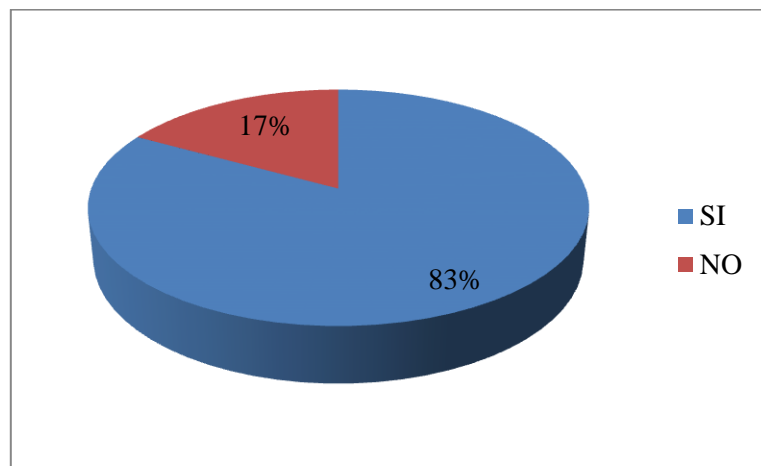
¿Se considera usted un empleado motivado?

Cuadro N. 8

ALTERNATIVA	N. DE SERVIDORES	PORCENTAJE
Si	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Elaborado por: Karla Romero Andrade

Gráfico N. 8



ANALISIS

Podemos observar que si es el 83%, y no el 17% de los encuestados.

INTERPRETACION

Por los resultados obtenidos podemos deducir que es muy importante que los servidores se encuentren motivados para que el servicio que brinden sea de calidad.

Pregunta N. 9

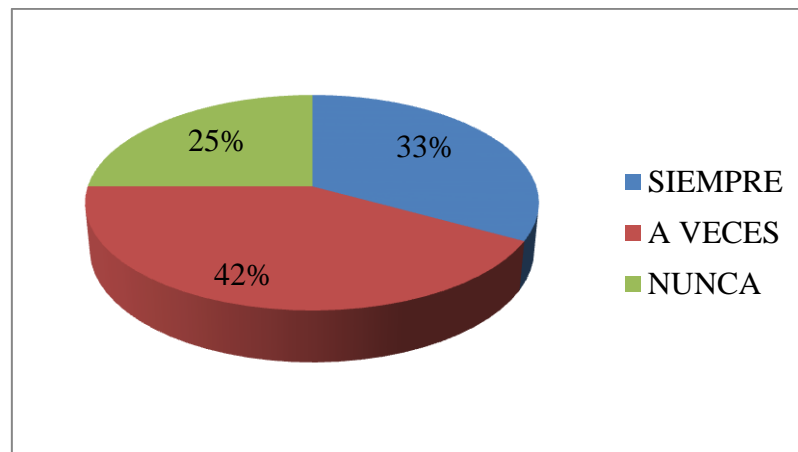
¿Cree usted que la acumulación de trabajo no le permite brindar una buena atención a las usuarias?

Cuadro N. 9

ALTERNATIVA	N. DE SERVIDORES	PORCENTAJE
Siempre	4	33%
A veces	5	42%
Nunca	3	25%
Total	12	100%

Elaborado por: Karla Romero Andrade

Gráfico N. 9



ANALISIS

Podemos ver que siempre es el 33%, a veces el 42%, y nunca 25%.

INTERPRETACION

Para la mayoría de los servidores de APROFE, la acumulación de trabajo si es un impedimento para brindar una buena atención. Este aspecto debería ser controlado y planificado para que no tenga consecuencias posteriores.

Pregunta N- 10

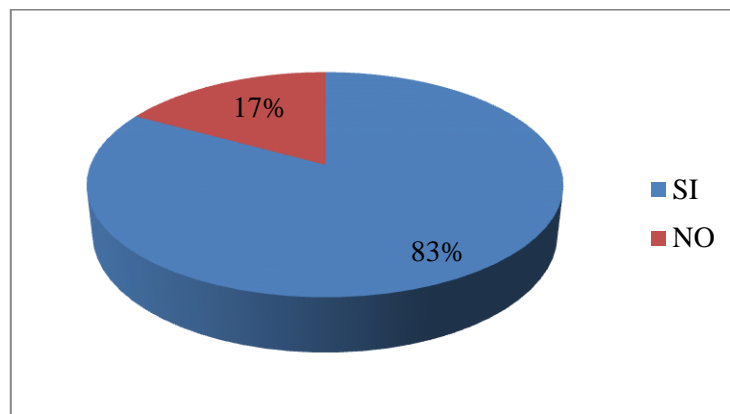
¿El desorden de los usuarios podría dificultar su gestión?

Cuadro N- 10

ALTERNATIVA	N. DE SERVIDORES	PORCENTAJE
SI	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Elaborado por: Karla Romero Andrade

Gráfico N- 10



ANALISIS

Los encuestados, contestaron que si el 83%, y no el 17%.

INTERPRETACION

Podemos observar que la mayoría de los servidores de APROFE, ven el desorden como una dificultad al momento de trabajar lo cual dificulta su gestión.

VERIFICACION DE HIPOTESIS

Una vez realizada la investigación, con la información obtenida procedemos a la verificación de la hipótesis, para lo cual tomamos en cuenta las encuestas respectivas, tanto de usuarias como de servidores de APROFE, así:

La pregunta número cinco, en la cual podemos preguntamos si existe conformidad en usted, si la atención que recibe es la adecuada, de la misma se obtiene que el 84% del total de las encuestadas contestaron favorablemente.

También la pregunta número nueve, en la que las usuarias si consideran que para mantener una buena actitud es necesario desarrollar una gestión adecuada de parte de los servidores, del total de las encuestadas obtuvimos un 80% una respuesta positiva.

Y la pregunta número diez, en la que los usuarios opinaron que la atención amable de los empleados de APROFE, ayuda a mejorar su actitud, contando con el 100% de las mismas.

De las respuestas alcanzadas en la población encuestada, la mayoría asevera que la atención que reciben está acorde con sus expectativas y necesidades, pues se infiere que existe atención cuidadosa y eficiente, por lo tanto resulta lógico deducir que la hipótesis que enuncia:” Una buena Gestión del Talento Humano de APROFE, incidirá en actitudes favorables de las usuarias”, se verifica

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Las personas encuestadas manifiestan en las respuestas que nos dieron que es muy importante la atención que reciben de esta institución, la misma que consideran excelente, ya que acuden ocasionalmente y desean que sus necesidades sean satisfechas, si la atención que reciben es la adecuada, para que esto sea posible se cuenta con un personal capacitado y motivado que muestra su eficiencia por medio de la atención que brindan contando con un trabajo en equipo y una correcta planificación.

También notamos que si la atención que reciben las usuarias es amable, de la misma manera contamos con una respuesta favorable de su parte.

Sin olvidar que hay otros factores como la acumulación de trabajo, la demasiada afluencia de gente, y el nivel de educación de las usuarias, lo cual influye en las actitudes de los servidores como de las usuarias.

RECOMENDACIONES

Dar prioridad a la atención que recibe el usuario ya que es un factor muy importante dentro de la institución, la misma debe ser cordial y eficiente para que las necesidades sean satisfechas, por lo cual se debe tener siempre en cuenta que los servidores deben estar en constante capacitación, para que brinden una mejor atención, la misma se logrará siguiendo la misma planificación y contando con el trabajo equipo.

No acumular de trabajo a los servidores de APROFE, para que esto no sea un factor negativo que impida una buena atención.

Finalmente evitar conflictos internos, para que esto no obstaculice una buena gestión

Sería necesario en cierto horario que considere APROFE, establecer reuniones con las usuarias del centro a fin de dar charlas señalando algunas recomendaciones respecto a las actividades que realizan estos empleados, los requerimientos disciplinarios y la colaboración de las pacientes.

CAPITULO VI

PROPUESTA

DATOS INFORMATIVOS

TITULO DE LA PROPUESTA:“CREAR UN CENTRO DE CAPACITACION PARA SERVICIO AL PÚBLICO, DIRIGIDO AL TALENTO HUMANO DE EMPRESAS PARA FAVORECER LA ATENCION AL USUARIO”

Institución: Centro de capacitación sobre Servicio al Público “RUMBO A LA EXCELENCIA” “C.C.S.”

Provincia: Tungurahua

Ciudad: Ambato

Ubicación: Juan Benigno Vela y Castillo

Teléfono: 032423505 - 087577726

Beneficiarios: Comunidad toda

Género: Mixto

Sostenimiento: Particular

Financiamiento: Autogestión

ANTECEDENTES

La Universidad Técnica de Ambato está buscando la formación de programas de vinculación con la sociedad, esta vez dirigido al Talento Humano para mejorar la atención que brindan al público, lo cual vemos que es un problema latente en las empresas, ya que en muchas de ellas no se satisface al cliente y eso ocasiona problemas posteriores, ya que no se debe solo trabajar, sino entregar un servicio excelente.

Con estas capacitaciones pretendemos modificar las actitudes tanto de los servidores como de los usuarios, para alcanzar un cambio personal y laboral.

Eso es lo que deseamos poner en práctica y con los conocimientos, recursos y apoyo necesarios lo lograremos.

JUSTIFICACIÓN

El centro que se pondrá a disposición de la comunidad, tiene como finalidad, ayudar a modificar el servicio que está brindando el talento humano al usuario, ya que vemos que es un problema con un porcentaje alto en la actualidad, por el que atraviesan la mayoría de las empresas.

Es por eso que hemos visto la necesidad de enfocarnos en este tema, ya que sabemos las falencias que existen y pretendemos que este problema se convierta en una fortaleza, poniendo en práctica los conocimientos que estarán a su disposición mediante estas capacitaciones.

OBJETIVOS

GENERAL

Capacitar al personal administrativo y profesional para la mejora del servicio al usuario

ESPECIFICOS

- Ofrecer métodos y técnicas aplicables relacionadas al servicio
- Identificar las falencias de los servidores en cuanto al servicio
- Contribuir con conocimientos actualizados para brindar una mejor atención al usuario.
- Crear un centro de capacitación para servicio al público, dirigido al talento humano de empresas para favorecer la atención al usuario

FACTIBILIDAD

Es factible ya que tenemos la preparación académica y los conocimientos adecuados para impartir a las personas que asistan al centro de capacitación, también contamos con la comunidad toda, quienes desean mejorar el servicio que brindan al público.

Cabe mencionar que se cuenta con los recursos necesarios tanto humanos como económicos, los cuales son aspectos primordiales, y todo lo que pretendemos realizar y poner en práctica está a nuestro alcance.

FUNDAMENTACION

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

“Disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello con una estructura y a través del esfuerzo humano dotado de profesionalismo.” (CHIAVENATO, I. (2006). *Gestión de Talento Humano*, Mc. Graw. Hill. Interamericana de Mexico S.A)

“Se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y además retiene a un recurso humano existente, dedicado a brindar un servicio.” (ibid)

“Las viejas definiciones que usan el término recurso humano, se basan en la concepción de un hombre como un sustituible engranaje más de la maquinaria de producción, en contraposición a una concepción de indispensable para lograr el éxito de una organización.”(ibid)

“Cuando se utiliza el término recurso humano se está catalogando a la persona como un instrumento, sin tomar en consideración que éste es el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización, por lo cual de ahora en adelante se utilizará el término talento humano.” (ibid)

“La pérdida de capital o de equipamiento posee como vías posibles de solución la cobertura de una prima de seguros o la obtención de un préstamo, pero para la fuga del talento humano, estas vías de solución no son posibles de adoptar.”(ibid)

“Toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar al talento humano como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas. Sin embargo la administración de este talento no es una tarea muy sencilla.”(Ibid)

“Cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables y entre ella las diferencias en cuanto a aptitudes y patrones de

comportamientos son muy diversas. Si las organizaciones se componen de personas, el estudio de las mismas constituye el elemento básico para estudiar a las organizaciones, y particularmente la administración del talento humano.”(ibid)

“La empresa de hoy no es la misma de ayer, los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa; con esto, cada uno de los componente de ella debe moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios”(ibid)

“Cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos que estos cambios conllevan; y es aquí donde se llega a realizar el tratamiento del recurso humano como capital humano, es a este factor a quien debe considerarse de real importancia para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes al punto tal en que se encuentre como un factor capaz de valerse por sí mismo y entregarle lo mejor de sí a su trabajo, sintiéndose conforme con lo que realiza y con cómo es reconocido.”(ibid)

“La gestión que comienza a realizarse ahora ya no está basada en elementos como la tecnología y la información; sino que “la clave de una gestión acertada está en la gente que en ella participa”. Lo que hoy se necesita es desprenderse del temor que produce lo desconocido y adentrarse en la aventura de cambiar interiormente, innovar continuamente, entender la realidad, enfrentar el futuro, entender la empresa y nuestra misión en ella.” (ibid)

Podemos observar lo que significa la gestión del talento humano en el cual vemos que es el pilar fundamental de las empresas, para esto es importante tomar en cuenta que el hombre es indispensable para lograr el éxito.

Ahora ya no lo podemos calificar como recurso humano, sino como capital humano, ya que su trabajo ahora no se basa en la tecnología, la clave de una gestión acertada está en la gente que participa en ella

Gestión por Competencias

“Una herramienta indispensable para enfrentar este desafío es la gestión por competencias; tal herramienta profundiza en el desarrollo e involucramiento del Capital Humano, puesto que ayuda a elevar a un grado de excelencia las competencias de cada uno de los individuos envueltos en el que hacer de la empresa”([http://www.google.com/gestión por competencias](http://www.google.com/gestión%20por%20competencias))

“La Gestión por Competencias pasa a transformarse en un canal continuo de comunicación entre los trabajadores y la empresa; es ahora cuando la empresa comienza a involucrar las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerle un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad de cada trabajador”

La gestión por competencias es mucho más avanzada ya que pretende elevar el grado de capacidad de cada empleado de la organización, y de esta manera cumplir con los objetivos empresariales.

SERVICIO AL CLIENTE

“En la actualidad hablamos de calidad en los procesos, calidad en los niveles óptimos de rentabilidad, eficiencia, efectividad, eficacia y productividad. Pero los grandes empresarios y organizaciones empresariales de éxito, que han permanecido en el tiempo, escogieron primero priorizar “La Calidad Humana”, que debe tener sus directivos y empleados hacia su clientes

internos y externos, para lograr sus objetivos. Palabra que con distintos sinónimo ha sido recogida por observadores de la vida empresarial, y grandes universidades del mundo, que guardan como uno de sus grandes secretos de formación para sus futuros profesionales de éxito.” ([http://www.wikipedia.com/servicio al cliente](http://www.wikipedia.com/servicio%20al%20cliente))

“El comprender que la visualización de hacer el bien a los demás es servir y saber vivir: es dar, para recibir, queda explícito que los principios de la naturaleza que nos gobiernan en este universo, nos obligan a alinearnos de manera consciente y creativa, ya que esa visualización de servicio creativo es nuestra responsabilidad.” (ibid)

“La mayoría de las empresas que consiguen crear un sentido de propósito se fijan un ideal más alto, una visión de que el servicio es beneficio, y no solamente decirlo sino también hacerlo, es la base de su responsabilidad social empresarial.” (ibid)

“Ello implica que la empresa establece nuevas normas de excelencia, las cuales definen de qué tipo de empresa trata y qué beneficio aportará a otras entidades, esto marca la diferencia en el segmento en el mercado.” (ibid)

“En el mundo empresarial, podemos ver que cada empresa tiene su propia cultura, su historia, pero todas ellas han coincidido, en que el éxito converge en el servicio de calidad personalizado, concepto que sin duda no puede ser teórico, si no de acción ya que para eso es preciso identificar, evaluar y

manejar las variables que inciden en nuestro éxito mediante el análisis estadístico de las ventas, y el Cuadrante Metodológico de identificación, evaluación y manejo de los riesgos del mercado.” (ibid)

“ Cómo concepto básico y principio empresarial a recordarse para tomar decisiones:

- El origen y el propósito último de toda empresa son sus clientes finales (directos o indirectos).
- Las metas y objetivos concretos de la empresa deben centrarse generar ingresos suficientes para lograr estabilidad, equilibrio económico, y crecimiento con responsabilidad social empresarial.
- Todas las políticas, normativas y actividades de la empresa deben orientarse a la satisfacción de las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes internos y externos principalmente. “Por sus obras os conocéis”
- Cada cliente es una oportunidad de inversión en tanto se encuentre dentro de nuestras actitudes y posibilidades atender sus necesidades, bajo nuestros parámetros de costos y beneficios sin dejar de pensar que el cliente también nos mide de igual forma en su razonamiento marginal de costos-beneficio. Nadie maximiza su valor si no se desprende de algo.” (ibid)

El servicio al cliente es un tema muy actualizado en el que vemos que lo más importante al momento de sacar al mercado lo que hacemos, nuestra

estrategia principal es el servicio que podemos ofrecer, ya que por medio del mismo vamos a cumplir los objetivos planteados.

SATISFACCION AL CLIENTE

“En la actualidad, lograr la plena **satisfacción del cliente** es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y por ende, en el mercado. Por ello, el objetivo de mantener satisfecho a cada cliente ha traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc.) de las empresas exitosas.” (<http://www.gestiopolis.com>)

“Por ese motivo, resulta de vital importancia que tanto mercadólogos, como todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para ayudar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada satisfacción del cliente” (ibid)

Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente

“Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la *satisfacción del cliente*:

Primer Beneficio: El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

Segundo Beneficio: El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar en el mercado.” (<http://www.gestiopolis.com>)

Como conclusión podemos decir que, toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios: La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas), difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes) y una determinada participación en el mercado.

PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS

“Las actitudes negativas pueden dañar la productividad de tus empleados.

“Un empleado con una actitud positiva disfruta del trabajo que hace y se siente valorado y reconocido por sus aportaciones”
(<http://www.monografias.com>)

“Un empleado que es complaciente y no disfruta realmente de su trabajo, pero está simplemente por un cheque, a menudo no produce a un gran nivel, desarrolla una mala actitud y generalmente reduce el nivel del equipo” (ibid)

“Una reciente encuesta encontró que la productividad de los empleados está determinada directamente con la relación de estos con su supervisor. Cuando el mal jefe no puede guardar promesas, no da crédito ante la duda, hace comentarios negativos, o culpa a otros por sus errores, el nivel de la productividad de sus empleados se daña significativamente.”(ibid)

“Un supervisor pobre es el primer culpable de la baja productividad” (ibid)

“Todos los métodos psicológicos para motivar el aumento de la productividad son buenos pero inútiles sin las herramientas correctas.”(ibid)

“Para que un empleado sea eficiente y productivo en el entorno de trabajo se debe equiparlos con las herramientas correctas.”(ibid)

Como sabemos un pilar fundamental en toda organización es la productividad del empleado, para esto hay muchos factores que influyen que los mencionamos anteriormente, es por eso que actualmente las organizaciones se preocupan por tener de mejor manera a su capital humano y conseguirán una productividad más alta.

METODOLOGIA Y MODELO OPERATIVO

MATRIZ DE MODELO OPERATIVO

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	TÉCNICAS	DURACION	EVALUACION
Productividad	Ayudar a que los servidores puedan desarrollar su productividad con el fin satisfacer al cliente.	Proyección de videos Se aplicará entrevistas psicológicas las cuales medirán la productividad Charlas	Psicóloga Industrial Ing. en marketing Psicóloga Social	Laptop Infocus Diapositivas Pizarrón Flash Videos	Entrevista Observación	3 sesiones por semana de 60 minutos.	Durante el proceso

DESCRIPCION

Los servicios que se prestarán a los usuarios estarán relacionados con una serie de actividades como trabajo en equipo, socialización, entre otros, los mismos que permitirán ayudar a mejorar el servicio que cada uno de ellos brinda en su institución.

Contaremos con métodos, técnicas y recursos necesarios con la finalidad de ayudar a que las personas sean eficaces y el servicio que brindan sea de calidad. Estará dirigida a la comunidad toda, especialmente de empresas públicas y privadas.

Servicio

- Relación con el cliente
- Determinación de las necesidades del cliente
- Satisfacción del cliente

Técnicas

- Observación
- Entrevistas psicológicas
- Trabajo en equipo
- Socialización

Contenidos

- Relaciones humanas
- Trabajo en equipo

- Gestión del Talento Humano
- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
- La satisfacción del cliente
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- La comunicación

ADMINISTRACIÓN

Recursos Humanos

- Psicóloga Industrial
- Psicóloga Social
- Ingeniera en marketing

Recursos Materiales

- Local
- Infocus
- Laptop
- Flash memory
- Pizarrón de tiza líquida

- Videos
- Cds
- Hojas papel bond
- Esferos
- Marcadores
- Sillas
- Mesas
- Trípticos
- Hojas volantes

Recursos Económicos

RECURSO - MATERIAL	VALOR
Marcadores	5.00
Esferos	10.00
Flash memory	15.00
Hojas de papel bond	20.00
Hojas volantes	30.00
Pizarrón de tiza liquida	40.00
Tripticos	50.00
Infocus	60.00
Sillas	100.00
Local	120.00
Mesas	200.00
Laptop	500.00
TOTAL	1150.00

PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

La evaluación será permanente y estará sujeta a cambios, los cuales servirán para ir mejorando el servicio para esto se contará con cierta instrumentación que nos permitirá ver el avance de cada uno de los participantes del centro. Los instrumentos que servirán para la evaluación serán: fichas de observación, entrevista y encuesta.

BIBLIOGRAFIA

R. Baron y D. Byrne – *Psicología Social* Editorial Prentice Hall – [ISBN 0-205-18944-X](#)

BURKE, Warner (1998). *Desarrollo Organizacional*, Nueva York.

CHIAVENATO, I. (2006). *Gestión de Talento Humano*, Mc. Graw. Hill. Interamericana de Mexico S.A.

CORDOVILLA L.(2007) “*Técnicas modernas para la Administración de Talento Humano en la dirección provincial de educación de Cotopaxi*”

DAVIS K, y Otros, *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Newstrom.

HAMPTON, D., *Administración*, McGraw Hill.

KOONTZ Harold, WEIHRIC Heinz, “*Administración una perspectiva global*”, Mc GrawHillInc, México, 2000.

K. YOUNG, J.C. FLÜGEL y otros – “*Psicología de las Actitudes*”, Editorial Paidós SA

KOONTZ, Harold; WEIHRICH, Heinz; “*Administración*”, novena edición, editorial McGraw Hill, [México](#) 1.990, pp 184.

LLERENA L. (2000). *“Propuesta para el mejoramiento de los servicios que presta el departamento administrativo el ilustre municipio de Ambato”*

MERA C. (2010) *“La inteligencia emocional de los empleados como mediador en el servicio al cliente en la empresa supermaxi de la ciudad de Ambato”*

REYES Agustín. (2002). *Administración de personal. Relaciones Humanas*. Editorial Limusa, México.

SHERTZER B, STONE S. (1972), *Manual para asesoramiento psicológico*. Editorial Paidós. Buenos Aires.

STONER, FREEMAN, GILBERT J.R.; *"Administración"*, sexta edición, Editorial Prentice Hall, pp 344.

WETHER. W. y Otros (1993). *Administración del personal y Talento Humano*. Editorial McGraw Hill.

WEIHRICH, R, *Administración del Personal*, McGraw Hill.

León M. (2005) *“Administración de Sistemas de Información de la Gestión del Talento Humano”*

TERRY & FRANKLIN, "[Principios](#) de la Administración", editorial Cecsca, pp 303.

YANES G. (1992) *“La Administración de RRHH en el sector Público de la Provincia de Chimborazo y su incidencia en el servicio que presta al estado”*

<http://www.gestiopolis.com>

<http://www.monografias.com>

<http://www.empresas/talentohumano.com>

<http://www.derechoreproductivo.com>

<http://www.wikipedia.com>

<http://www.aprofe.org.ec>

ANEXOS

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION
DIRIGIDA A USUARIAS DE APROFE

Esta encuesta está dirigida hacia las usuarias de APROFE, con el objetivo

De conocer el tipo de atención que reciben de parte de dicha institución.

Instrucciones:

Ponga una x en la respuesta que para usted considere lo más correcto.

1.- La atención que usted recibe al acudir APROFE es:

Excelente () Buena () Deficiente ()

2.- La persona que a usted le atendió fue:

Cortés () Educada () Ágil ()

3.- Usted acude a APROFE

Frecuentemente () Ocasionalmente () Rara vez ()

4.- ¿Considera que debe mejorar el servicio a las usuarias?

Mucho () Poco () Nada ()

5.- ¿Existe conformidad en usted si la atención que recibe es la adecuada?

Siempre () A veces () Nunca ()

6.- ¿Cree usted que la acumulación de trabajo de los servidores de APROFE no le permite recibir una buena atención?

Siempre () A veces () Nunca ()

7.- ¿Cree usted que la demasiada afluencia de gente impide que usted reciba una buena atención?

Si () No ()

8.- ¿Cree usted que todos los servidores de APROFE están debidamente capacitados para el servicio que brindan?

Todos () Algunos () Ninguno ()

9.- ¿Considera usted que para mantener una buena actitud del usuario es necesario desarrollar una gestión adecuada?

Si () No ()

10.- La atención amable de los empleados de APROFE, ayuda a mejorar su actitud?

Si () No ()

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION
DIRIGIDA A LOS SERVIDORES DE APROFE

La presente encuesta tiene como objetivo determinar el tipo de atención que brindan los Servidores de APROFE.

Instrucciones:

Ponga una x en la respuesta que para usted considere lo más correcto.

1.-¿La atención que brinda a las usuarias es cordial?

Siempre () A veces () Nunca ()

2.-¿Cree usted que el nivel de educación influye en las actitudes de las usuarias de APROFE?

Si () No ()

3.- ¿Si usted trabaja con una planificación adecuada, el servicio al cliente es cordial?

Si () No ()

4.-¿Cuándo existe conflictos entre empleados, el servicio al usuario es debilitado?

Siempre () A veces () Nunca ()

5.-¿El clima laboral en el que se desenvuelve es el adecuado para brindar una buena atención a las usuarias?

Adecuado () Poco adecuado () Inadecuado ()

6.-¿ Cuándo se trabaja en equipo, la atención al usuario es disciplinada?

Si () No ()

7.- ¿Cree usted que como personal de APROFE necesitan capacitación constante para brindar una mejor atención a las usuarias?

Siempre () Frecuentemente () Nunca ()

8.- ¿Se considera usted un empleado motivado?

Si () No ()

9.- ¿Cree usted que la acumulación de trabajo no le permite brindar una buena atención a las usuarias?

Siempre () A veces () Nunca ()

10.- El desorden de los usuarios podría dificultar su gestión?

Si () No ()