

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE  
MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO  
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**TEMA:**

**DIAGNÓSTICO DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TITULADOS EN LA CARRERA DE INFORMÁTICA DE LA  
ESPAM MFL EN EL SECTOR PÚBLICO**

**AUTORES:**

**ÁNGELA ISABEL MEJÍA MUÑOZ  
JOSÉ ROBERTO VELÁSQUEZ INTRIAGO**

**TUTOR:**

**LIC. NORGE GUERRERO BRIONES MG.**

**CALCETA, JUNIO 2017**

## DERECHOS DE AUTORÍA

Ángela Isabel Mejía Muñoz y José Roberto Velásquez Intriago, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mí autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

.....  
**ÁNGELA. I. MEJÍA MUÑOZ**

.....  
**JOSÉ R. VELASQUEZ INTRIAGO**

## CERTIFICACIÓN DE TUTOR

Norge Guerrero Briones, certifica haber tutelado la tesis **DIAGNÓSTICO DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TITULADOS EN LA CARRERA DE INFORMÁTICA DE LA ESPAM MFL EN EL SECTOR PÚBLICO**, que ha sido desarrollada por Mejía Muñoz Ángela Isabel y Velásquez Intriago José Roberto, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....  
**LIC. NORGE GUERRERO BRIONES MG.**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis **DIAGNÓSTICO DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TITULADOS EN LA CARRERA DE INFORMÁTICA DE LA ESPAM MFL EN EL SECTOR PÚBLICO**, que ha sido desarrollada y sustentada por Mejía Muñoz Ángela Isabel y Velásquez Intriago José Roberto, previa la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

.....  
ING. MARIE LÍA VELÁSQUEZ VERA, MG  
**SECRETARIA**

.....  
ING. JEORGE MENDOZA GARCÍA, MG  
**MIEMBRO**

.....  
ING. DIANA RADE LOOR, MG  
**PRESIDENTA**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la vida, brindarme fortalezas y oportunidades, para cumplir con objetivos deseados y salir adelante con mi familia.

A mis padres por ser el pilar fundamental para cumplir con todas mis metas; como también a mis hermanos por brindarme palabras de aliento, y no desmayar en los propósitos.

A mis hijos por darme la ternura que brinda cada día, dándome fortaleza y que son motivo de seguir adelante.

A mi compañero de tesis por ser una persona pacífica y amistosa que aceptó realizar la tesis conmigo y puso su hombro para hacerla realidad,

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí por brindarme conocimientos que servirán en toda mi trayectoria profesional, y a su Carrera de Informática por abrir sus puertas para la realización de la investigación.

A la exdirectora de Carrera, María Piedad Ormaza por estar al frente en la trayectoria de nuestros estudios, al actual director, José Luís García por estar pendiente en el proceso de la tesis, y a los profesores de la carrera por prepararnos para la trayectoria profesional.

A mis compañeros de estudio de tercer nivel, con los que compartí conocimientos y etapas inolvidables de mi vida.

**ÁNGELA. I. MEJÍA MUÑOZ**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

A mis padres por ser el apoyo primordial, los que siempre están, los que nunca fallan a mi madre Sonia María Intriago Villavicencio, y a mi padre Roberto Enrique Velásquez calderón.

A la carrera de Informática de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me abrió las puertas para poder desarrollar esta investigación en esta prestigiosa institución.

A mis familiares y amigos que sin duda alguna han formado parte del proceso de finalización de este exitoso trabajo.

**JOSÉ R. VELÁSQUEZ INTRIAGO**

## DEDICATORIA

A mis padres quienes me dan el apoyo incondicional y necesario para poder sacar adelante este trabajo y mi familia.

A mis hijos por ser la fortaleza y que me mantiene perseverante y paciente en el logro de mis objetivos y ser ejemplo para que no desmayen en la busca de sus objetivos.

A mi sobrino José Rodolfo Vera Mejía que fue motivo para realizar el tema en la carrera de Informática que él estudiaba, aunque ya no esté con nosotros sé que siempre estará ayudándome de alguna manera, así como cuando requería de sus conocimientos.

A mi hermana María Cielito por ser mi apoyo en toda etapa de mi vida y ejemplo de seguir adelante.

A mis amigos Griselda Cusme, Martha Quijije, Michael Viñan, Javier Guamán, Édison Marcillo, Fernanda, Katty, Francisco Betancourt, Ernesto Negrin, por ser personas de gran corazón y a más amigos que considero y admiro.

A mis primas Aidy, María Mejía y Roberto Endara por ser personas que siempre han estado brindando su apoyo en el momento requerido, para esta etapa de estudios.

**ÁNGELA. I. MEJÍA MUÑOZ**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a DIOS por darme la bendición de estar en este paraíso azul que es la vida, por brindarme salud a mí y mi familia, a mis padres la Sra. Sonia María Intriago Villavicencio y el Sr. Roberto Enrique Velásquez calderón, a mi hija que es porque quien me supero día a día, mi fortaleza, mi todo Rafaela Velásquez, a mis hermanos que son parte de mi vida Jorge Luis y Jean Carlos Velásquez Intriago, a mi familia en general y amigos más allegados que siempre estuvieron brindándome esas palabras de motivación para la culminación de esta meta.

**JOSÉ R. VELÁSQUEZ INTRIAGO**

## CONTENIDO GENERAL

CARATULA.....	i
DERECHOS DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
DEDICATORIA .....	viii
CONTENIDO GENERAL.....	ix
CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	1
1.1.    PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2.    JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3.1.    OBJETIVO GENERAL.....	5
1.3.2.    OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
1.4.    IDEA A DEFENDER.....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. SECTOR PÚBLICO.....	9
2.1.1.    SECTOR PÚBLICO EN EL ECUADOR.....	10
2.1.2.    INSTITUCIONES PÚBLICAS.....	10
2.1.3.    SERVIDORES PÚBLICOS .....	11
2.1.4.    MERCADO LABORAL PÚBLICO .....	12
2.1.5.    MERCADO LABORAL PÚBLICO EN EL ECUADOR .....	13
2.2.    PERFIL PROFESIONAL.....	14
2.2.1.    PERFIL PROFESIONAL EN LA CARRERA DE INFORMÁTICA .....	15
2.2.2.    CAMPO PROFESIONAL.....	16

2.3.	DESEMPEÑO.....	19
2.3.1.	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....	20
2.3.2.	DESEMPEÑO LABORAL .....	21
2.3.3.	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL.....	22
2.4.	DIAGNÓSTICO.....	23
2.4.1.	TIPOS DE DIAGNÓSTICO.....	24
2.4.2.	DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO .....	26
2.4.3.	DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE LA CARRERA DE INFORMÁTICA .....	27
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO .....		29
3.1.	UBICACIÓN.....	29
3.2.	DURACIÓN.....	29
3.3.	VARIABLES EN ESTUDIO.....	29
•	VARIABLE DEPENDIENTE:.....	29
•	VARIABLE INDEPENDIENTE: .....	29
3.4.	PROCEDIMIENTO.....	30
3.4.1.	ETAPA I: IDENTIFICAR A LOS TITULADOS EN LA CARRERA DE INFORMÁTICA DE LA ESPAM MFL, QUE SE DESEMPEÑAN COMO SERVIDORES PÚBLICOS Y LAS INSTITUCIONES DONDE LABORAN .....	30
3.4.2.	ETAPA II: EXAMINAR LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL APLICADOS A LOS TITULADOS DE LA CARRERA DE INFORMÁTICA DE LA ESPAM MFL .....	30
3.4.3.	ETAPA III: DETERMINAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LOS TITULADOS OBJETO DE ESTUDIO, ELABORANDO UN ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS .....	31
3.5.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.6.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
3.8.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	34
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		36
4.1.	ETAPA I. IDENTIFICAR A LOS TITULADOS DE LA CARRERA DE INFORMÁTICA DE LA ESPAM MFL, QUE SE DESEMPEÑAN COMO SERVIDORES PÚBLICOS.....	36
4.2.	ETAPA II. SEGUNDA FASE: EXAMINAR LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL APLICADOS A LOS TITULADOS DE LA CARRERA DE INFORMÁTICA DE LA ESPAM MFL.....	37

4.3. ETAPA III. TERCERA FASE: DETERMINAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LOS TITULADOS OBJETO DE ESTUDIO, ELABORANDO UN ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS .....	41
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	58
5.1. CONCLUSIONES .....	58
5.2. RECOMENDACIONES .....	59
BIBLIOGRAFÍA.....	60
ANEXOS .....	69

## **CONTENIDO DE CUADROS Y FIGURAS**

Cuadro 4. 1. Nómina de los ingenieros de la carrera de informática en objeto	37
Cuadro 4. 2. Evaluación de desempeño por competencias.....	38
Cuadro 4. 3. Evaluación de desempeño por competencias.....	38
Cuadro 4. 4. Evaluación de desempeño por competencias.....	39
Cuadro 4. 5. Evaluación de desempeño por competencia .....	39
Cuadro 4. 6. Evaluación de desempeño por competencias.....	39
Cuadro 4. 7. Evaluación de desempeño por competencias.....	40
Cuadro 4. 8. Evaluación de desempeño por competencias.....	40
Cuadro 4. 9. Evaluación de desempeño por competencias.....	40
Cuadro 4. 10. Evaluación de desempeño por competencias.....	41
Cuadro 4. 11. Expertos .....	42
Cuadro 4. 12. Resultados de la validación de los expertos en Indicadores de calidad .....	43
Cuadro 4. 13. Capacidad de analizar y recoger nuevas técnicas .....	45
Cuadro 4. 14. Capacidad de planificar, supervisar y coordinar el mantenimiento de sistemas operativos .....	46
Cuadro 4. 15. Capacidad de definir o actualizar software que se actualiza en las instituciones .....	47
Cuadro 4. 16. Capacidad de diseñar y establecer conexiones de redes .....	48
Cuadro 4. 17. Responsabilidad en la administración de hardware y software ..	48

Cuadro 4. 18. Responsabilidad y eficiencia en todos los proyectos que le designa .....	49
Cuadro 4. 19. Conocimientos generados sobre mantenimientos de computadoras .....	50
Cuadro 4. 20. Desarrollo de aplicaciones web y de escritos .....	50
Cuadro 4. 21. Administración de sistemas .....	51
Cuadro 4. 22. Ética profesional .....	52
Cuadro 4. 23. Capacitación en mejora continúa.....	52
Cuadro 4. 24. Conocimientos en tendencia de información tecnológica.....	53
Cuadro 4. 25. Eficiencia como profesional .....	54
Cuadro 4. 26. . Analizar y responder prontamente los requerimientos de los usuarios .....	54
Figura 2. 1. Hilo conductor .....	8
Figura 2. 2. Ciclo dinámico de la administración básica .....	21
Figura 2. 3. Diagrama de Ishikawa.....	27
Figura 4. 1. Diagrama Causa Efecto o Ishikawa: Falta de capacidad en definir o actualizar software que se utiliza en las instituciones públicas.....	56
Figura 4. 2. Diagrama Causa Efecto o Ishikawa: Falta de capacidad en analizar y responder prontamente el requerimiento de los usuarios .....	56

## **RESUMEN**

La investigación tuvo como propósito diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los Servidores Públicos titulados en la carrera de informática de la ESPAM MFL, como contribución de una mejora continua, dentro de las actividades realizadas; se identificó a los titulados objeto de estudio, también se examinaron instrumentos de evaluación de desempeño aplicados por el Ministerio de Trabajo a los servidores públicos, además se determinó el nivel de desempeño de los titulados objeto de estudio, se elaboró un análisis estadístico de los resultados obtenidos. Los métodos de investigación utilizados fueron: el método deductivo que permitió a través del razonamiento lógico conocer la problemática de la investigación y los diferentes aspectos del perfil del egresado, el histórico sirvió para recopilar datos de información metodológica en libros, artículos científicos entre otros, el análisis aplicado en la documentación, el Delphi para validar los expertos que participaron en la investigación y dar confiabilidad a la misma, el Kendall la selección de los indicadores de calidad que deben poseer estos profesionales; técnicas como la estadística descriptiva permitió obtener resultados precisos, el causa-efecto a identificar las posibles causas que afectan el nivel de desempeño laboral en el sector público; en la que se procedió a realizar un análisis de resultados del formulario MRL-01 que se basa en indicadores de gestión del puesto, de tal manera se aplicó una herramienta estadística que determinó el nivel de desempeño de los profesionales.

## **PALABRAS CLAVES**

Instrumentos, titulados, instituciones públicas, evaluación.

## **ABSTRACT**

The purpose of the research was to diagnose the level of job performance of public servants graduated in the ESPAM MFL from the computer science career, as a contribution to continuous improvement within the activities carried out; the graduates under study were also identified, performance evaluation instruments applied by the Ministry of Labor to the public servants were also examined, the level of performance of the graduates under study was determined, a statistical analysis of the results were obtained. The research methods were: the deductive method that allowed through logical reasoning to know the research problem and the different aspects of the profile of the graduate, the historical method served to compile data of methodological information in books, scientific articles among others, the analysis applied in the documentation, Delphi to validate the experts who participated in the research and give reliability to it, Kendall for the selection of quality indicators that should have these professionals; techniques such as descriptive statistics allowed to obtain accurate cause-and-effect results to identify possible causes that affect the level of work performance in the public sector; in which an analysis of the results of form MRL-01 was carried out, which is based on indicators of management of the position, a statistical tool was applied that determined the level of performance of professionals.

## **KEY WORDS**

Instruments, graduates, public institutions, evaluation.

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Los cambios de las políticas públicas, el crecimiento de la población, las nuevas leyes relacionadas con el servicio público, el avance constante de la tecnología en el mercado laboral, la educación y en general la globalización, exigen un nuevo y elevado nivel de desempeño a profesionales de diferentes carreras, por lo que es imprescindible aplicar mecanismos que ayuden a mejorar la productividad, identificar debilidades o fortalezas en una organización.

El Ecuador toma nuevas tendencias transformacionales en los servicios públicos; y es el capital humano el instrumento principal para que los objetivos institucionales se cumplan y se desarrollen de mejor manera. Los servicios públicos toman gran importancia en cualquier nación del mundo, estos son titulares en el desarrollo de la economía de un país, es importante recalcar que los servidores públicos están al frente, en el manejo de los recursos del Estado y es la ciudadanía la promotora en el requerimiento de los servicios, siendo éstos participes en exigir que se cumplan de la mejor manera posible.

Así mismo la Ley Orgánica del Servidor Público en su artículo 2 hace referencia que este y las carreras administrativas tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación (LOSEP, 2010).

Las instituciones provinciales y locales tratan de encontrar estrategias para mejorar la atención al usuario, respondiendo a las reivindicaciones y haciendo frente a los cambios globales; y es el talento humano el principal ente regulador para que estos procesos cumplan con sus objetivos propuestos, donde la tecnología juega un papel muy importante para dar respuestas a estas necesidades, comprometidas en brindar una atención eficaz y eficiente. En el cual es importante dar a conocer mediante un diagnóstico resultados en cuanto a conocimientos, habilidades, comportamientos; en el desenvolvimiento de sus actividades profesionales en dichas entidades.

En referencia al Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV) en su Objetivo número nueve “garantizar el trabajo digno en todas sus forma”, establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. En prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad, además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica (SENPLADES, 2013).

La Escuela Superior Politécnica de Manabí Manuel Félix López (ESPAM MFL), tiene como misión la formación de profesionales que contribuyan, atender adecuadamente, intereses de forma proactiva y creativa al desarrollo, económico, político y social de su entorno en las ocho carreras que oferta, por ende surge la necesidad de realizar un diagnóstico del nivel de desempeño laboral de los profesionales de la Carrera de Informática en el sector público, lo que permitirá conocer el potencial de sus profesionales y el nivel impacto en instituciones; tanto en niveles de eficiencia, eficacia y calidez, en el uso de los recursos y aplicación en el desarrollo de nuevas tecnologías, que permitan impulsar el desarrollo hacia un futuro cercano, y hacer frente de mejor manera a los nuevos retos que se propone el Gobierno Nacional y al Plan de Desarrollo del Buen Vivir; a su vez sirve a los procesos de re-categorización Institucional de la ESPAM MFL.

La evaluación del talento humano es de gran importancia para aplicar estrategias de mejoras entre diferentes niveles jerárquicos que permitan la inclusión de las personas en los mismos, actualmente los cambios globales, exigen dar cumplimiento a estos requerimientos, donde el Talento Humano y la Administración Pública, tienen la responsabilidad de velar porque este proceso cumpla realmente con su objetivo, de hacer el seguimiento a los profesionales para conocer su productividad y el aporte laboral para enfrentar estos retos , no solamente capacitados desde el punto de vista técnico, económico, cultural, ambiental; sino actitudinalmente, donde los aspectos jurídicos y legales juegan un papel muy importante considerando entre estos a la Constitución, las leyes y reglamentos.

En base a lo expresado, se realiza una interrogante ¿Cómo diagnosticar el nivel de desempeño laboral de titulados en la carrera de informática de la ESPAM MFL en el sector público para lograr una mejora continua?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

Hoy en día el Ecuador enfrenta cambios socioeconómicos y adoptando nuevas políticas públicas, y la necesidad de enfrentarlos; toma nuevas exigencia en el servicio público donde las y los profesionales deben de tener un perfil adecuado para cada puesto de trabajo. Esto conlleva, que los conocimientos permitan a la persona desenvolverse de mejor manera en el campo que labora o se desempeñan y en especial a los servidores públicos que son de gran importancia en el país, los cuales son encargados de responder y hacer frente al manejo y distribución de los recursos, que es el pilar fundamental para promover el desarrollo de la nación; lo que lleva a estas ser evaluadas constantemente para atender los nuevos retos en el campo laboral público, con una atención adecuada y ágil hacia la ciudadanía.

Los servicios públicos están teniendo cambios transformacionales en las diferentes Instituciones públicas del país, en donde existe la necesidad de contar con profesionales que manejen herramientas tecnológicas con eficiencia y eficacia y es el conocimiento llevado de la mano con el talento humano, el ente regulador para enfrentar estos retos; no solo en el desarrollo de competencias y capacidades sino con una atención de calidad y calidez, lo que tiene como objetivo la buena atención hacia la colectividad. El avance de la tecnología, en el uso social del conocimiento es muy importante y pertinente en el campo laboral, la economía y en el avance de la nueva matriz productiva, la que conllevan a dar iniciativa individual en competencias que inciden pasivamente en el desarrollo económico del país.

El diagnóstico del nivel de desempeño laboral se basa en fundamentos legales los cuales son justificados por la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 227, el cuál menciona que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. Por tanto el Ministerio de Trabajo en el artículo 112 constituye el organismo rector en lo relativo a la administración del talento humano y remuneraciones e ingresos complementarios de las y los servidores del sector público, y en virtud de las competencias otorgadas por la Constitución de la República y la Ley, y como órgano de aplicación de la LOSEP.

Técnicamente, se aplican los conocimientos adquiridos junto con los conceptos de investigación que permiten obtener resultados de importancia científica. Socialmente se justifica la presente, debido a que la ESPAM MFL, podrá contar con un diagnóstico de desempeño laboral de titulados de la Carrera de Informática en el sector público, el cual servirá como de referente para los procesos de re-categorización Institucional, y a los profesionales en cada uno de los campos en que desempeñan; los resultados de la investigación estarán a disposición para

poder hacer uso de ella como convenga, y para futuras investigaciones, con enfoques de posibles problemas que acarreen a las universidades, tratando de encontrar mejoras para que los profesionales desarrollen sus actividades con eficiencia y eficacia.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Diagnosticar el nivel de desempeño laboral de los Titulados en la Carrera de Informática de la ESPAM MFL como contribución de una mejora continua.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar a los titulados en la Carrera de Informática de la ESPAM MFL, que ejercen como servidores públicos y las instituciones donde laboran.
- Examinar los instrumentos de evaluación de desempeño laboral aplicados a los titulados en la Carrera de Informática de la ESPAM MFL.
- Determinar el nivel de desempeño de los titulados, objeto de estudio elaborando un análisis estadístico de los resultados obtenidos.

### **1.4. IDEA A DEFENDER**

El diagnóstico del nivel de desempeño laboral de los profesionales en la Carrera de Informática de la ESPAM MFL, permitirá contribuir con una mejora continua en las instituciones públicas donde prestan sus servicios.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

En el Ecuador el Gobierno Nacional, adopta nuevas medidas enfocadas en las empresas, instituciones y organismos que prestan servicios públicos, los que deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras. El fortalecimiento de las instituciones es justamente el talento humano quien se encarga de garantizar que estos requerimientos sean los más adecuados; teniendo como objetivo brindar un mejor servicio a la ciudadanía, usando estrategias como la evaluación las que permiten tomar medidas correctivas en cuanto al rendimiento laboral y el ascenso de acuerdo a sus méritos adquiridos durante el desarrollo profesional.

En este capítulo se sustentan las teorías relacionadas con el objeto de estudio planteado en el capítulo anterior, los cuales están enmarcados de acuerdo a la temática para la aplicación del diagnóstico del desempeño laboral de los titulados en la Carrera de Informática de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, en el Sector Público. Se organiza para su presentación según el hilo conductor del marco teórico que se muestra en la Figura 2.1 que incluye aspectos:

- Sector público.
- Sector público en Ecuador
- Instituciones públicas
- Servidores públicos
- Mercado laboral público
- Mercado laboral público en Ecuador
- Perfil Profesional
- Perfil profesional en la carrera de informática
- Carrera de Informática en la ESPAM MFL

- Perfil de la Carrera de Informática de la ESPAM MFL
- Desempeño
- Evaluación de Desempeño
- Desempeño laboral
- Evaluación de desempeño laboral
- Diagnóstico
- Tipos de diagnóstico
- Diagnóstico del desempeño
- Diagnóstico del desempeño laboral de profesionales en la carrera de informática.

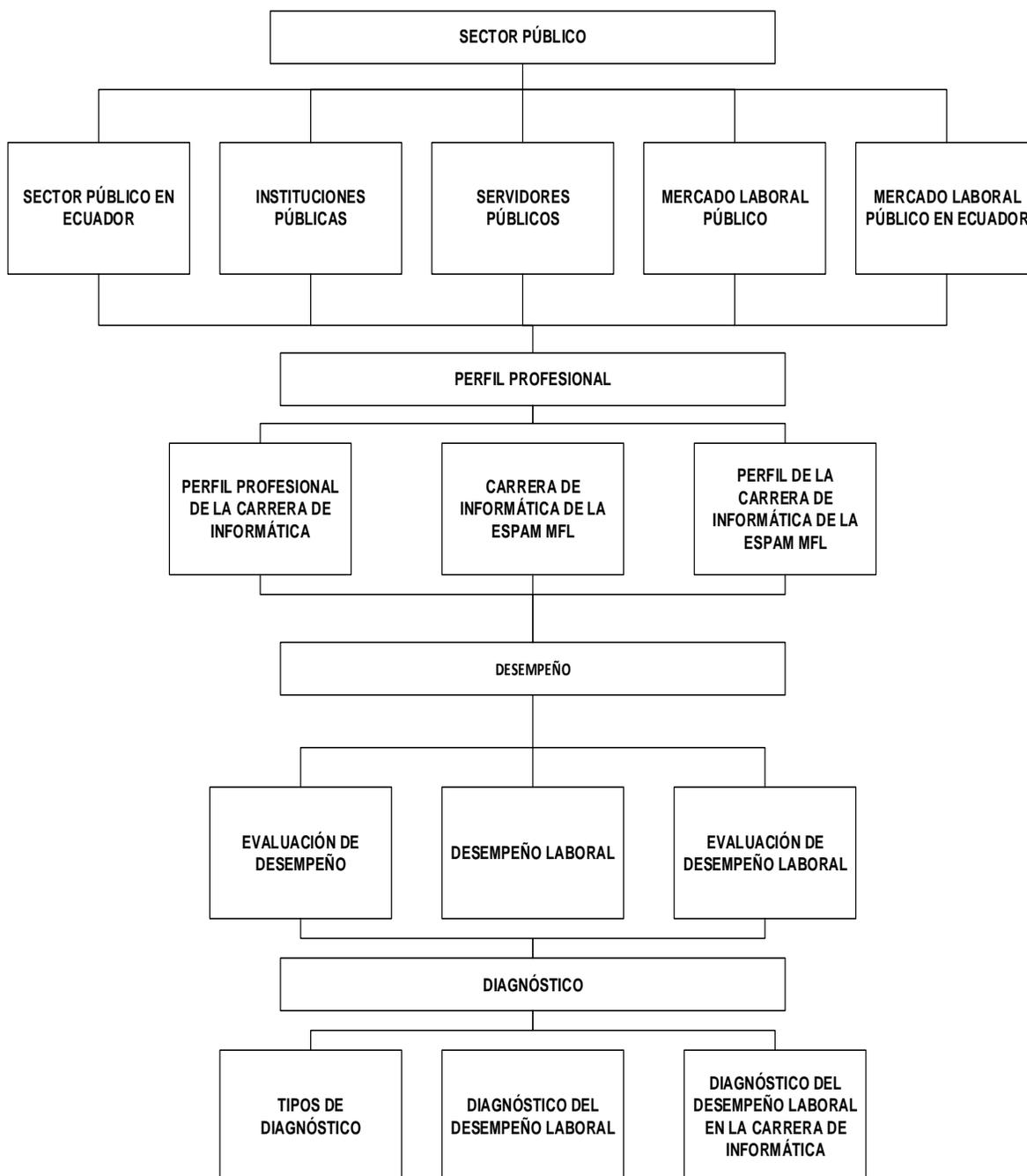


Figura 2. 1. Hilo conductor

## 2.1. SECTOR PÚBLICO

Según Soto (2016) el objetivo del sector público es maximizar los beneficios sociales, entendiendo éstos como el valor económico de las soluciones que afectan a la sociedad como un todo, es decir no se refiere a problemas individuales, salvo los de asistencia social y que comprenden acciones tales como educación, salud, vivienda, recreación, deporte, urbanismo, justicia y protección, obras de acumulación e infraestructura, entre otros; el cumplimiento y naturaleza de estos objetivos genera gastos, por lo que es necesario velar por una correcta aplicación de estos, asegurando así niveles de probidad y austeridad y además una mayor rentabilidad social en su destino y efectos.

Este sector depende de reformas Thom y Ritz (2016) dice que está influido por diferentes condiciones del entorno en el que actúa y para su desarrollo se dividen en el concepto "IOP" de magnitudes internas y externas que afectan tanto a factores institucionales, así como también a los índole personal; en este cambio se encuentran las estrategias, estructuras, proceso y culturas de las Instituciones Estatales que definen estos factores de actuación que son la Management de la Innovación, Información, la Configuración Organizativa, y la Management del personal.

El sector público comprende todo los Organismos, Dependencias, Entidades y las personas jurídicas encargadas en el manejo de factores que inciden en acciones internas y externas desarrolladas por el Estado en beneficio de la sociedad teniendo como objetivo maximizar los beneficios sociales.

### **2.1.1. SECTOR PÚBLICO EN EL ECUADOR**

Este sector está conformado por entidades y organismos, el artículo 225 de la Constitución de 2008, dice que éste comprende:

- Organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.
- Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
- Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
- Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.

Estos sectores son encargados de la prestación de servicios, las que son regidas por leyes dictaminadas por la constitución, estas deben ser de transparencia en el desarrollo de sus actividades, tales como de índole económico o social las cuales son asumidas por el Estado.

### **2.1.2. INSTITUCIONES PÚBLICAS**

Las instituciones públicas juegan un papel muy importante dentro del Estado tal como menciona Flores, (2010) que la “razón” de estas instituciones es el de servir al desarrollo de la sociedad; el que debe ser rector de toda actividad y para esto se necesita tener la capacidad de anteponer el bien común con el desarrollo de estas y construir una sociedad más justa.

Estas se encuentran en constante control, Escalona (2014), sostiene que éstas tienen una naturaleza muy distinta a las empresas del sector privado la cual afecta

a todas las áreas que la componen, e implica que la comunicación en dichas, sean en un sector especializado compuestas por un conjunto de disciplina en la comunicación.

Las instituciones públicas son encargadas de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, estas son reguladas por el Estado Ecuatoriano en beneficio del bien colectivo; contrarias a las del sector privado, que son administradas por personas en beneficio propio.

### **2.1.3. SERVIDORES PÚBLICOS**

Tal como menciona el artículo 229 de la Constitución del Ecuador, serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público se regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores de trabajo; la remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

Silva (2014) un servidor público, debe asumir plena responsabilidad por sus actos, rindiendo cuenta, no solo destino de recursos, sino también la forma y resultado de su aplicación, por lo tal, motivo, deben aplicarse los máximos recursos para optimizar el desarrollo del recurso humano, en cuanto a formación, capacitación y remuneración; así como en la entrega de los recursos materiales necesarios para obtener metas deseadas.

Urrea y Bolena (2015), es la persona quien decide desempeñar voluntariamente esa labor y debe hacerlo al servicio de la comunidad, lo que equivale a decir que

el Estado lo vincula en pro de la consecución de sus fines supremos. Es necesario indicar que los servidores públicos son personas encargadas de brindar a los ciudadanos una atención de calidad y su perfil debe de estar ajustado a normas políticas gubernamentales, en cualquier ámbito que se desempeñe dentro del sector público.

#### **2.1.4. MERCADO LABORAL PÚBLICO**

Longo y Lacoviello (2013) la reforma del empleo público es una reforma estructural del Estado que compromete a los sectores de la sociedad, donde la modernización del servicio civil es un proceso complejo no solamente desde el punto de vista técnico; su carácter estructural, la afectación del *statu quo* que implica la implantación de nuevas lógicas y prácticas; dándole sostenibilidad en el tiempo favoreciendo y obligando a la búsqueda de amplios compromisos que excedan las fronteras estatales, involucrando no únicamente a actores de este ámbito (por ejemplo, el área rectora, la autoridad presupuestaria y las oficinas institucionales), sino también a actores de la sociedad civil (sindicatos, asociaciones profesionales, universidades y expertos) y actores mediadores entre una y otra (típicamente, los partidos políticos);y mientras más elevado sea el compromiso entre actores de las diferentes esferas, el proceso de modernización gozará de mejores condiciones políticas y técnicas.

Según encuestas realizadas por Gasparini *et al.*, (2015) en América Latina, luego de décadas de reformas estructurales, el sector público emplea una proporción de trabajadores apenas inferior a la que empleaba a comienzos de los '90 (1 punto porcentual más baja), pero su composición ha cambiado notablemente; mientras que el empleo en las áreas de Educación, Administración Pública, Defensa, Servicios Sociales y de Salud ha ganado peso dentro de la órbita estatal (con crecimientos de 5.7, 4 y 1.8 puntos porcentuales, respectivamente), la participación del empleo en el subsector de Electricidad, gas y agua y en el resto

de sectores se redujo (0.8 y 10.3 puntos porcentuales, respectivamente), entre una de las características básicas de los empleados públicos está el (género, edad y educación) y de los empleos en el sector (condiciones de contratación, horas trabajadas, acceso a servicios sociales) y su evolución en el tiempo.

En lo que respecta al mercado laboral público está expuesto a las reformas del Estado sujetas a cambios ya sean técnicos o de otra índole y son las personas el eje principal para desarrollarse este campo, y dichos sujetos deben encontrarse capacitados para ejercer su cargo.

### **2.1.5. MERCADO LABORAL PÚBLICO EN EL ECUADOR**

Villacis y Carrillo (2015) de acuerdo a estudios realizados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos publicado en marzo del presente año; el reporte de indicadores laborales de la última Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), informa que el índice de pobreza se mantiene estable en Ecuador llegando al 25,4% lo cual no es estadísticamente significativo con respecto al año anterior; asimismo, el país registró un incremento de la tasa global de participación laboral ubicándose en 68,6%; es decir que existen más personas ingresando al mercado laboral o mayor oferta laboral reflejando el aumento de personas ocupadas; por lo tanto, la tasa de ocupación bruta alcanza el 64,6%; y la tasa de desempleo nacional del 5,7% es decir la tasa actual de desempleo es el incremento de la tasa de participación laboral.

El trabajo de las personas es el impulsador de la economía de un país de acuerdo a Foncés, (2014) el trabajador es el principal factor de la producción, el elemento dinámico de las empresas, con su desgaste físico, intelectual y espiritual, accionan los objetos e instrumentos del trabajo, generando bienes y servicios, ingresos e impulsa el consumo para satisfacer sus necesidades.

En Ecuador el mercado laboral público se encuentra expuesto a reglas y reglamentos para su buen desarrollo donde las personas son un elemento destinado a la competitividad tanto de productos como de servicios, las que se encuentran en constante actividad, en busca del desarrollo económico, productivo y profesional, dado como finalidad el desarrollo de la nación.

## **2.2. PERFIL PROFESIONAL**

La Secretaria Técnica de Capacitación y Formación Profesional (2011) define que el perfil profesional de los trabajadores competentes, es la capacidad de desarrollo y flexibilidad que ofrecen las competencias básicas, genéricas y específicas que tienen mayor importancia frente a las habilidades manuales o intelectuales; estas se forman en un medio para fortalecer la productividad y empleabilidad de un país, contando con mano de obra calificada.

Russo *et al.*, (2015) este debe contener atributos como la capacidad de aprender, de analizar, las cuales son comunes en casi todas las titulaciones además de las competencias genéricas, están relacionadas con el conocimiento concreto en una área temática, se conocen también como destrezas y competencias relacionadas con las disciplinas académicas y son las que confieren identidad y consistencia a cualquier programa, este debe ser fortalecido en la comunicación oral y en la capacidad de organizar y planificar el tiempo y el manejo de un segundo idioma.

Señala Viscaino (2015) que es el conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión; estos evolucionan y cambian según la demanda ocupacional y el mercado de trabajo debiendo promover el comportamiento futuro

e identifican espacios y condiciones disponibles para desarrollar determinadas estrategias y acciones.

Este comprende todas las habilidades y conocimientos adquiridos durante su carrera profesional, estas competencias deben de identificarse no solo en sus conocimientos, sino también en la calidad humanística que la persona tenga y la manera de enfrentar los retos y responsabilidades en su vida laboral cotidiana.

### **2.2.1. PERFIL PROFESIONAL EN LA CARRERA DE INFORMÁTICA**

Según la temática de la enseñanza de las Ciencias Informáticas (2015) menciona que el ciclo profesional de la misma en cada disciplina debe considerar y tributar habilidades investigativas, cómo en la búsqueda de procesamiento de información, entre otras, con un alto nivel teórico práctico de independencia creciente hacia la autoformación y el entrenamiento del uso de las TIC, mediante la participación activa en los proyectos productivos, asumiendo responsabilidades mayores en la formación y evaluación de las competencias profesionales, a partir del desempeño de roles en proyectos de desarrollo de software reales o proyecto de investigación y Desarrollo II (PID II) y se vinculado directamente al trabajo en los laboratorios de Software y Desarrollo IV (PID IV).

Vera *et al.*, (2015) los profesionales de esta carrera se encargan de manejar herramientas informáticas, de gestión en procesos tecnológicos y dar soluciones a problemas de información institucionales ya sea administrativos o financieros, los que ayudan a obtener una información eficiente y eficaz en la solución de estos problemas. El perfil de estos profesionales se identifica por las capacidades esenciales en el manejo de las herramientas tecnológicas y de información para poder dar soluciones efectivas en los campos asociados a su profesión.

Tene *et al.*, (2016) estos profesionales son capaces de analizar, planificar, gestionar y evaluar modelos y estrategias de intervención en los campos profesionales asociados a las ciencias básicas, sociales, de la educación, de la salud, humanidades y artes estos son capaces de diseñar, modernizar y generar procesos de innovación social y tecnológica; en el caso de las ciencias básicas son capaces de formar profesionales capaces de investigar y profundizar en las mismas.

### **2.2.2. CAMPO PROFESIONAL**

Según Benavides (2012) el campo ocupacional es la derivación de un trabajo específico, como por ejemplo un ingeniero en sistemas, es la profesión a la que se dedica la persona, existe muchos campos ocupacionales hoy en día, es un conjunto de ocupaciones que genera productos y servicios del mismo tipo en el sistema de producción, desarrollando procesos y operando tecnología específicas.

Villacis y Carrillo (2014) la Organización para la Cooperación y el Desarrollo económico OCDE, sostiene que los perfiles de cargos son una manera de combinar un enunciado sobre lo que se espera de un trabajo, es decir, su propósito, responsabilidades, rendición de cuentas y productos, resultados esperados y lo que el titular del cargo debe aportarle en términos de habilidades, comportamientos, experiencia y otros atributos para desempeñarlos efectivamente.

Mediante lo expuesto por diferentes autores, el campo ocupacional es el cargo que se delega a la persona de acuerdo a sus potenciales o al perfil profesional que tenga, el cual da pauta a derivar el puesto de trabajo, y dar un rendimiento en el cargo que ocupe el experto, es así que la ESPAM MFL y su carrera de informática está bajo los reglamentos Constitucionales y de la ley de Educación Superior,

Estatutos y Reglamentos para preparar profesionales conforme al Plan Nacional del Buen Vivir para lograr profesionales acorde a sus anhelos.

La ESPAM MFL mediante un estudio de mercado, se crea, la Carrera de Informática y actualmente Carrera de informática, fortaleciéndose académicamente, con el afán de formar profesionales idóneos que ejecuten proyectos de trabajo sustentable con el medio y de la provincia, esta fue iniciada en el año 2002 la que se cumple en horarios nocturnos; teniendo como una de sus metas lograr la búsqueda de penitenciar a la población manabita.

### **2.2.3. CARRERA DE INFORMÁTICA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

#### **MISIÓN**

Formación de Profesionales íntegros que conjuguen ciencia, tecnología y valores en su accionar, comprometidos con la comunidad en el manejo adecuado de programas y herramientas computacionales de última generación.

#### **VISIÓN**

Ser referentes en la formación de profesionales de prestigio en el desarrollo de aplicaciones informática y soluciones de hardware.

## **PERFIL DE LA CARRERA DE INFORMÁTICA DE LA ESPAM MFL**

Logros de aprendizaje del egresado de la Carrera de Informática:

- a) Aplica fundamentos matemáticos y físicos en el diseño, implementación y mantenimiento de sistemas informáticos; ya sea a nivel de hardware, software, o como una combinación de ambos.
- b) Participa en proyectos de investigación, innovación o desarrollo, mediante la experimentación y el análisis e interpretación de datos y resultados, en el área de informática.
- c) Identifica las necesidades de sistemas informáticos que permitan automatizar procesos y tareas, para personas naturales o jurídicas.
- d) Desarrolla sistemas de procesamiento, transmisión de información o automatización, seleccionando el método de ingeniería y las herramientas más adecuadas de acuerdo a cada caso.
- e) Maneja adecuadamente las herramientas informáticas de última generación, para el almacenamiento, procesamiento, y transmisión de datos e información.
- f) Integra grupos de trabajo profesional y multidisciplinarios en la solución de problemas relacionados a su competencia.
- g) Demuestra comportamiento ético en su trabajo, así como conocimientos de la legislación relacionada al campo de profesión.
- h) Comunica efectivamente, de forma oral, escrita o digital, información sobre su trabajo, en idioma español o en un idioma extranjero.
- i) Participa en actividades de capacitación, así como cursos de formación continua que le sirvan de actualización profesional.
- j) Identifica los aspectos actuales de su entorno, no solo de su profesión sino también en los campos social, cultural, y económico.

- k) Transfiere los conocimientos y experiencias profesionales, mediante la enseñanza en capacitación, cursos de formación, y en todo el proceso educativo.

La carrera de informática de la ESPAM MFL, trabaja para obtener profesionales especializados en el manejo herramientas especiales y tecnológicas; para brindar un servicio confiable, con eficiencia y calidad humanística que es lo que identifica a los estudiantes de ésta Universidad

### **2.3. DESEMPEÑO**

Melgar *et al.*, (2015) se puede utilizar el término “productividad” como sinónimo de "desempeño", en la medida en que se referencia a una escala para medir una determinada actividad en relación a la concreción de resultados el cual puede evaluarse en función de la obtención de un beneficio esperado (o necesidades cubiertas) con respecto a los recursos que se utilizó para ese logro. (Manera en la cual una persona de desarrolla o desenvuelve ante determinada tarea o actividad encomendada) también se puede decir que es la eficiencia que tiene una persona en cuanto a la manera de realizar cualquier tipo de actividad; en otras palabras la manera en que una persona da a conocer sus habilidades y destrezas en cuanto a su desempeño en una función y/o actividad designada.

Chiavenato (2009) expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

El Desempeño es aquella caracterización que permite evaluar capacidades, posibles insuficiencias o problemas del personal evaluado, este debe ser mediante factores previamente definidos y valorados; además se puede decir que es el conjunto de conductas ya sea laboral, estudiantil, entre otras, que asume la persona en el desarrollo de las actividades que resulten necesarias.

### **2.3.1. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

Dessler (2009) este se puede definir como cualquier procedimiento que incluye establecimientos d estándares laborales, de los empleados en relación con los mismos y de informar a los empleados con el fin de motivarlos a superar su desempeño o para que continúen con su buen nivel.

La evaluación del desempeño es la identificación, medición y administración del desempeño humano de las organizaciones; esta se basa en el análisis de cargos y busca determinar las áreas de trabajo que se debe examinar cuando se mide el desempeño el que permite determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos. (Acosta, 2011) citado por, (Llamba, 2015).

Tal como lo define Ruiz (2012) es un proceso por el cual se valora el rendimiento laboral de un empleado; es un método de retroalimentación del comportamiento laboral que nos ayuda a tomar decisiones respecto al desarrollo, remuneración, promoción y establecimiento del plan de carrera del trabajador.

Viteri y Chica (2012) Proceso que permite evaluar permanentemente el desempeño de las personas dentro de la organización, considerando los méritos y desméritos para su ascenso o promoción; como también para su desarrollo personal que le permite cumplir con mayor eficiencia el desempeño de su puesto de trabajo, este subsistema incluye los subprocesos de Evaluación, méritos y desméritos y ascenso y promoción. Como se puede observar estos coinciden que

la evaluación del talento es un sistema de aplicación del desempeño de la persona en su cargo y del potencial en su desarrollo profesional los que ayudan a obtener mejores resultados dentro de en toda organización, las que deben prestar primordial atención a su personal; porque es el mayor recurso de una empresa para generar productividad.



**Figura 2. 2.** Ciclo dinámico de la administración básica

Fuente: Stoner J. Wankel C. Administración. Prentice-Hall. México, (1990)

### **2.3.2. DESEMPEÑO LABORAL**

Quero *et al.*, (2014) en relación al desempeño este se refiere al nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas propuestas dentro de una organización en un tiempo determinado. Por tanto todo recurso humano que interactúa dentro de una organización tiene un comportamiento que influye en los resultados de sus actuaciones. Cada actividad que realiza conlleva a un propósito, una sinergia global, con el fin de optimizar la productividad a través del establecimiento de objetivos y metas específicas en un período de tiempo determinado. Por lo tanto, cada trabajador deberá conocer su nivel de desempeño dentro de la organización.

Pedraza *et al.*, (2010) los cambios que se han generado en los diferentes entornos laborales en la actualidad, han llevado a las organizaciones han acelerado su ritmo de trabajo para poder lograr ser competitivas y exitosas; lo que para alcanzar el éxito, deben gestionar adecuadamente su talento humano, uno de los más importantes al respecto, lo constituye la evaluación del desempeño laboral de los empleados, este permite identificar de manera oportuna y eficaz las fallas y limitaciones; aunque hay que considerar que el rendimiento laboral depende de la remuneración que los trabajadores perciben a cambio de su labor, junto a la estabilidad laboral que ofrece la empresa y de ambiente favorable para el ejercicio de sus funciones ajustados a las normas legales existentes .

El Desempeño Laboral es el grado de capacidad desarrollado por cada individuo, este se visualiza por lo generado en el rendimiento satisfactorio en cada actividad, este juega un papel muy importante en una institución, porque del capital humano depende el desarrollo y las existencias de las organizaciones.

### **2.3.3. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL**

El Grupo de Talento Humano de Bogotá (2013) menciona que “La Evaluación del Desempeño Laboral (EDL) es un proceso administrativo de gestión individual y colectiva, que busca verificar, valorar y calificar el desempeño de un servidor en el marco del propósito principal, las funciones y responsabilidades del empleo, con condiciones previamente establecidas en la etapa de fijación de compromisos laborales y comportamentales, su aporte al logro de las metas institucionales, generando valor agregado a las entidades.

Montejo (2009) Define que se puede considerar como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su

rendimiento futuro, que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejorar el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo”.

Pedraza (2015) la evaluación y comunicación constantes de los resultados; las organizaciones utilizan diferentes alternativas para evaluar el desempeño del empleado. Las más democrática y participativas dan al empleado la responsabilidad de auto-evaluación con libertad su desempeño; muchas encargan esta responsabilidad al gerente inmediato, para reforzar la jerarquía; otras buscan integrar al gerente y al subordinado en la evaluación, para reducir la diferencia jerárquica; algunas dejan la evaluación de desempeño a los equipos, en especial cuando son autosuficientes y auto gestionadas, y otras incluso adoptan un proceso circulara de 360° en la evaluación.

De acuerdo lo expuesto es importante realizar procesos de evaluación, los cuales son muy importante, porque nos ayudan a obtener resultados valiosos como es la de desempeño laboral, que ayudan a identificar el estado rendimiento de cada persona en el trabajo que realiza; y no solo en sus funciones sino de comportamientos que son esenciales para el logro personal y de las instituciones.

## **2.4. DIAGNÓSTICO**

Díaz *et al.*, (2013) dice que procede de la palabra griega *diagnosis*, la que traducida al castellano es lo mismo que conocimiento (...) que se refiere a aquellas actividades llevadas a cabo que ayudan a conocer la situación de la empresa y principales impedimentos para alcanzar os objetivos, para Ruíz (1996) citado por Patterson *et al.*,(2015) este facilita conocer las necesidades de superación; destaca la necesidad de establecer la optimización racional del

requerido según los objetivos – qué conocimiento, habilidades, hábitos, convicciones se pretenden desarrollar mediante las acciones de superación, atendiendo a las necesidades planteadas; como punto de partida es fundamental caracterizar la trayectoria académica, científica, laboral, en resumen, vivencial, de los recursos humanos calificados que participarán en la superación.

Define Terceño *et al.*, (2014) El diagnóstico se basa en la construcción de matrices de pertenencia de síntomas y causas, que permiten definir grados de incidencia de diferentes enfermedades o problemas presentes en la empresa.

De acuerdo a los autores se puede decir que el diagnóstico es un proceso de investigación que con información obtenida; luego de un análisis, permite adquirir información para verificar debilidades o fortalezas de una organización u objeto de estudio.

#### **2.4.1. TIPOS DE DIAGNÓSTICO**

De acuerdo al aporte de Velardez *et al.*, (2010) éste autor establece · que cada organización tiene requerimientos distintos de diagnóstico debido a que cada problema depende de diferentes variables las que varían de acuerdo al tipo, tamaño y funciones de cada organización, por tal razón se diferencian tres tipos de diagnóstico, que serán que se aplican de acuerdo a los requerimientos de cada organización o empresa, estos son:

- Módulo de Diagnóstico General
- Módulo de Diagnóstico Específico (también denominado Diagnóstico Operativo) y
- Módulo de Diagnóstico Estratégico.

De la misma forma Rosas (2012) implanta diferentes tipologías, estas son:

**Diagnóstico estratégico:** permite la orientación que se le puede dar a una empresa, sus características que la componen son:

- a. **Periódico:** se manejan de forma constante, porque a partir de este proceso, es comparado con años anteriores para determinar las debilidades y corregirlas.
- b. **Incluye todas las áreas de la empresa:** formado por el organigrama el que permite reflejar los resultados de cada una de ellas, para identificar donde se presenta la debilidad de la empresa.
- c. **Tiene enfoque estratégico:** este proceso es permanente, con dimensión de futuro, objetivo y retroalimentación.

**Diagnóstico organizacional:** es como un mecanismo que permite conocer cada organización las debilidades en cada uno de los procesos en diferentes áreas.

**Diagnóstico funcional:** admiten mantener la función de la comunicación entre la organización y los encargados de los procesos; los que por medio de técnicas permiten evaluar como: la entrevista, el cuestionario, análisis de transmisión de mensajes, análisis de experiencias críticas de comunicación, análisis de redes de comunicación y la entrevista grupal, la que mantiene la comunicación global dentro de la organización.

**Diagnostico cultural:** proceso de acciones, que permite medir valores y principios básicos de la organización, donde pueden intervenir categorías espirituales, conductuales, estructurales y materiales, este se identifica en las entrevistas individuales y de comportamientos en general.

**Diagnóstico participativo:** es el aporte general de todos los miembros que se encuentra conformada la empresa, los que permiten lograr los objetivos ya que por su comunicación socio-laboral crea la responsabilidad en cada área.

Por lo antes mencionado se puede decir que los tipos de diagnósticos, son herramientas esenciales que permiten mejorar el funcionamiento de la comunicación es una de las técnicas esenciales para el logro de los objetivos empresariales, porque mediante estas acciones se puede evaluar.

#### **2.4.2. DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO**

Las organizaciones y entidades deben de hacer énfasis en personal para mayor satisfacción de los logros; por su parte, Pérez y Cortés (2009) citado por Torres, (2015) mencionan que en la obra de Gilbert el término desempeño algunas veces definido como un cumplimiento, ejecución o logro, denota un resultado cuantificado o una serie de resultados obtenidos. Enfatizan además que, dentro de un contexto organizacional, el desempeño es definido como un “cumplimiento que es valorado”. Por su parte las tecnologías del desempeño humano refieren al desempeño medible y a la estructuración de estrategias dentro del sistema organizacional para mejorar el desempeño.

Bermejo y Rodríguez (2016) dice que para realizar un diagnóstico de desempeño, éste debe ser analizado por siete criterios que no pueden aplicarse a todos los empleados por igual, con independencia de sus funciones laborales, incumpliendo el principio de que cada evaluación de desempeño debe estar conformada sobre la base del diseño del puesto de trabajo de cada empleado estos aspectos generales no recogen toda la información necesaria para afirmar o negar el desempeño de un empleado por qué no son completamente verificables en base de competencias en cada uno de los aspectos a analizar.

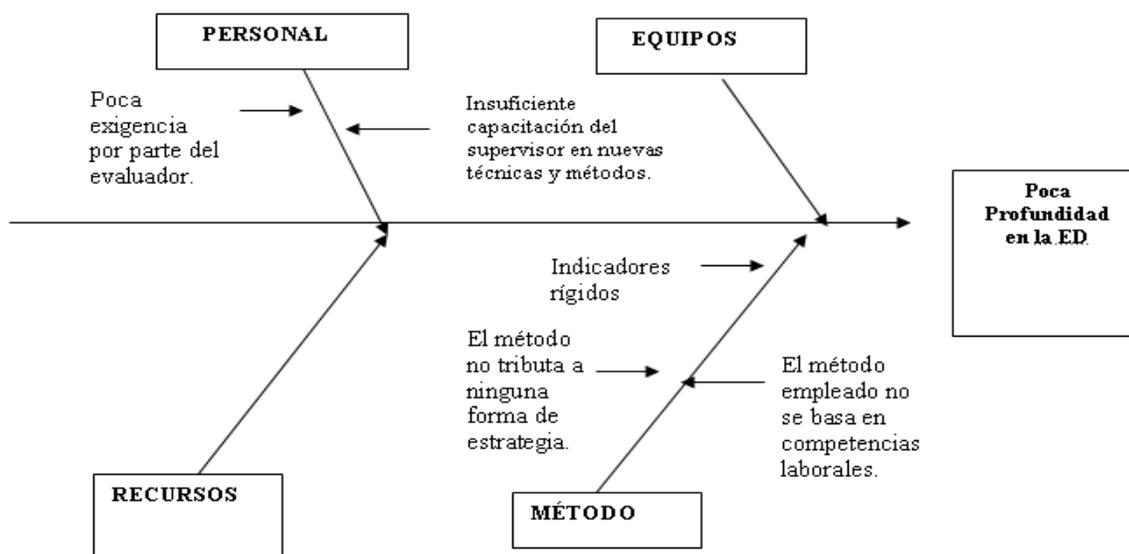


Figura 2. 3. Diagrama de Ishikawa

Fuente: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Oriente

En comparación a lo reflejado en la figura demuestra que un análisis no puede hacerse a todo el personal de la igual forma por que, cada empleado asume una responsabilidad de acuerdo al cargo en que desarrolla sus actividades dando oportuno un diagnóstico personal para determinar sus potenciales o debilidades dentro de su campo laboral.

### 2.4.3. DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE LA CARRERA DE INFORMÁTICA

Un diagnóstico es indispensable, en todo escenario laboral; para Cobo (2009) el aprendizaje continuo y la habilidad para desarrollar nuevas competencias adquieren un papel de relevancia sustantiva; este contexto, las tecnologías de información y comunicación se convierten en dispositivos facilitadores y articuladores de muchas de las tareas que debe llevar a cabo un profesional del siglo XXI, el uso estratégico y a la vez crítico de las Tecnologías de Información y Comunicación las (TIC), así como del conocimiento, ha de perfilarse como un eje

transversal en los proyectos educativos de nuestros días y utilizadas por instituciones insertas en la sociedad del conocimiento.

Jaramillo (2015) cada vez es mayor la demanda laboral sobre la adquisición de competencias en gestión y tecnologías de la información –TIC– por parte de los bibliotecólogos y los archivistas, pues la incorporación de estas obligan a los profesionales a desarrollar nuevas técnicas para la producción, recuperación, organización, gestión y difusión de la información, exigiendo el desarrollo de nuevos productos y la gestión innovadora de servicios, por ello, uno de los desafíos que enfrentan los profesionales del siglo XXI se relaciona con la capacidad de adaptación a la constante evolución del entorno, adaptación que el profesionales de la información debe asumir sin perder su función como guía, enlace y orientador entre la información y quien la necesita, pues es el usuario la razón de ser del profesional de la información, en cuanto determina la repercusión e impacto social originados desde la satisfacción de una necesidad de información.

De acuerdo a los diagnóstico realizados en el desempeño laboral de profesionales en informática se puede determinar que es esencial realizarlo permanentemente, ya que en este mundo globalizado son justamente estos profesionales los idóneos para enfrentar retos en el manejo de la información eficaz y efectiva, cabe señalar que en la actualidad existe una gran demanda de profesionales en competencias de sistemas de información, conocimiento e innovación.

## **CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO**

En el presente capítulo se presentan los principales aspectos metodológicos de la tesis incluyendo ubicación, métodos, técnicas y el procedimiento que se siguió con sus diferentes fases para el desarrollo práctico de la investigación.

### **3.1. UBICACIÓN**

Esta Investigación se realizó a los Titulados de la Carrera de Informática de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que trabajan en el sector público.

### **3.2. DURACIÓN**

Para el desarrollo de la Investigación se estimó una duración de 1 año, lapso en el cual se dio cumplimiento a todos los objetivos planteados.

### **3.3. VARIABLES EN ESTUDIO**

Las variables de estudio fueron las siguientes:

- **VARIABLE DEPENDIENTE:** Contribución de una mejora continua.
- **VARIABLE INDEPENDIENTE:** Diagnóstico de desempeño laboral de los servidores públicos titulados en la carrera de informática de la ESPAM MFL.

### **3.4. PROCEDIMIENTO**

El procedimiento que se siguió para determinar el diagnóstico de desempeño laboral de los titulados en la carrera de Informática de la ESPAM MFL en el sector público, se estructuró en las siguientes fases:

#### **3.4.1. ETAPA I: IDENTIFICAR A LOS TITULADOS EN LA CARRERA DE INFORMÁTICA DE LA ESPAM MFL, QUE SE DESEMPEÑAN COMO SERVIDORES PÚBLICOS Y LAS INSTITUCIONES DONDE LABORAN**

- Solicitud a la Dirección de Carrera de Administración Pública de la ESPAM MFL, para acceder a la base de datos de los egresados de la Carrera de Informática de la universidad.
- Entrega de oficios otorgados por la Dirección de Carrera de Administración Pública a las entidades estatales donde laboran los profesionales objeto de estudio.

#### **3.4.2. ETAPA II: EXAMINAR LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL APLICADOS A LOS TITULADOS DE LA CARRERA DE INFORMÁTICA DE LA ESPAM MFL**

Análisis de los resultados, según formularios MRL EVAL-01, otorgados por las instituciones públicas donde se encuentran desempeñándose como servidores públicos, los titulados en Ingeniería en Informática de la ESPAM MFL.

### **3.4.3. ETAPA III: DETERMINAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LOS TITULADOS OBJETO DE ESTUDIO, ELABORANDO UN ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS**

- Realización comparativa del actual perfil de la Carrera de Informática con el estudio realizado en la etapa anterior. Aplicando el método Delphi se obtuvo información de las características de los expertos y la valoración asignada de cada uno; para que su contribución en la investigación sea la más confiable, y tributen en los conocimientos de acuerdo al tema en estudio.
- Mediante el método del coeficiente Kendall se pudo identificar indicadores de calidad, que deben poseer los profesionales en informática en el campo laboral del sector público, y empleando herramientas estadísticas se procedió al análisis según el puesto de trabajo que ejercen los profesionales, en estas instituciones.

### **3.5. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo de esta investigación se aplicó diferentes métodos teóricos como:

- **METODO DEDUCTIVO:** Ardila y Rodríguez (2013) expresa que las personas deben familiarizarse con la teoría de los conjuntos, pudiendo decirse que la deducción consiste en descubrir si un elemento dado pertenece o no al conjunto que ha sido previamente definido. De acuerdo a esta teoría permitió a través del razonamiento lógico conocer la problemática de la investigación, además ayudó a determinar diferentes aspectos del perfil profesional de los titulados de la Carrera de Informática

de la ESPAM MFL, y realizar el diagnóstico de desempeño laboral de los mismos.

- **HISTÓRICO:** Menciona Alvira (2011) que este se encuentra relacionado con el estudio de la trayectoria real de los fenómenos y acontecimientos en el de cursar de una etapa o partido. Mediante el cual se posibilitó recopilar datos de información metodológica referente al tema investigado (libros, artículos científicos, revistas, internet), contribuyendo a la correcta fundamentación del marco teórico.
- **ANÁLISIS:** Es la distinción y separación de las partes en un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos. También puede ser el examen que se hace a una obra, de un escrito o de cualquier realidad susceptible de estudio intelectual y de un tratamiento psicoanalítico (Kuznik, A, 2010). Fue aplicado para el análisis documental, que permitió conocer diferentes aspectos del problema objeto de estudio.
- **DELPHI:** Se engloba dentro de los métodos de prospectiva, que estudian el futuro en lo que se refiere a la evolución de los factores del entorno técnico-socio-económico y sus interacciones (Cuenca *et al.*, 2010). Se trata de valorar sus conocimientos de acuerdo a sus criterios para su posterior ponderación; usando esta fórmula  $K = \frac{1}{2} (Kc + Ka)$ . Dónde: K: Coeficiente de competencia; Kc: Autovaloración sobre su nivel de conocimiento sobre el tema. Ka: Coeficiente de Argumentación. Sí  $0,7 < K < 1$ ; entonces, el coeficiente de competencia es alto. Sí  $0,5 < K < 0,7$ : coeficiente de competencia medio. Sí  $K < 0,5$ : coeficiente de competencia bajo. Permitted validar a los expertos que participaron en la investigación y dar mayor confiabilidad a la misma.

- **KENDALL:** De acuerdo a la definición de Real (2012) menciona que este permite priorizar los criterios de un grupo de especialistas con conocimientos de la problemática sometida a estudio, en la que cada integrante del panel vaya ponderando según el orden de importancia con criterio propio y así determinar la nomenclatura de las características o causas analizadas. Este método permitió conocer mediante la ayuda de expertos los indicadores de calidad que deben poseer los profesionales en el campo de la informática que prestan sus servicios en el sector público.

### 3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se aplicó las diferentes técnicas como:

- **ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA:** En una gran parte, se dedica a recolectar, ordenar, analizar y representar un conjunto de datos, con el fin de describir apropiadamente las características de este, tras un análisis descriptivo, para ver en qué medida los datos se agrupan o dispersan en torno a un valor central Diaz *et al.*, (2013). Esta fue la principal herramienta para poder recolectar información relevante la cual ayudó a obtener resultados precisos y mejor comprensión de los resultados acerca del objeto de estudio para la que dio mayor facilidad de interpretación de los resultados.
- **LLUVIA DE IDEAS:** La lluvia de ideas (Brainstorming) es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado ; creada en el año 1941 por Alex Osbone, esta permite generar más y mejores ideas que la de una persona que trabaje de forma independiente. Esta técnica fue aplicada con expertos en el tema a tratar, los cuales permitieron a identificar las subcausas de los diferentes problemas para dar un diagnóstico adecuado de la investigación.

- **CAUSA – EFECTO:** Por su parte Fundibezq (2012) dice que este es una representación gráfica que muestra la relación cualitativa de los diversos factores que puede contribuir a un efecto o fenómeno determinado, permitiendo obtener de forma clara y ordenada las posibles interacciones causa-efecto teniendo mejor comprensión del fenómeno en estudio, incluso en situaciones muy complejas. Esta herramienta se utilizó para mostrar las posibles causas que afecten el nivel de desempeño laboral en el sector público, de acuerdo al análisis causal frente a los indicadores de calidad determinados por los expertos.

### 3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

Se tiene como población objeto de estudio en esta tesis a los titulados de la Carrera de informática de la ESPAM-MFL que laboran en el sector público.

Según informe de la comisión de seguimiento a graduados existe una muestra de 55 titulados que laboran en instituciones públicas, donde se realizó una selección de 18 profesionales que poseían disponibilidad de información.

### 3.8. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

- **INVESTIGACIÓN DE CAMPO:** Se utilizó para identificar los lugares para la recolección de datos, del objeto de estudio en este tipo de investigación, los autores de este acápite pudieron trabajar en la problemática, obteniendo la documentación para la realización de un diagnóstico apropiado. Además se pudo desplegar las técnicas de investigación pertinentes que permitió cumplir con lo cometido.

- **INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA:** Este permitió establecer la descripción correcta y adecuada del problema, así mismo ayudó a explicar la situación laboral actual de los titulados de la Carrera de Informática de la ESPAM MFL.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En este capítulo se describen los resultados obtenidos en la investigación, de los profesionales de la carrera de informática de la ESPAM MFL, que laboran como servidores públicos, cuya finalidad es determinar el nivel de desempeño laboral, como aporte a una mejora continua.

A continuación se detallan las herramientas utilizadas para el diagnóstico del desempeño laboral de los profesionales objeto de estudio.

### **4.1. ETAPA I. IDENTIFICAR A LOS TITULADOS DE LA CARRERA DE INFORMÁTICA DE LA ESPAM MFL, QUE SE DESEMPEÑAN COMO SERVIDORES PÚBLICOS**

Para cumplimiento de esta etapa se envió la solicitud a la carrera de Informática de la ESPAM MFL, y mediante el apoyo de la comisión de evaluación institucional que tiene dentro de sus competencias el seguimiento a graduados, se identificó a los profesionales de la carrera, que laboran en instituciones públicas del país. Para la realización de este estudio se aplicó el muestro por juicio, según Bustos (2015) consiste en seleccionar a las personas que se consideran más accesibles o mejores informantes; lo que permitió seleccionar a 18 titulados, que desarrollan sus actividades como servidores públicos y en áreas de trabajo de acuerdo a su perfil profesional; y que fueron evaluados por el Ministerio de Trabajo, con el formulario MRL EVAL-01 modificado.

**Cuadro 4. 1.** Nómina de los ingenieros de la carrera de informática en objeto de estudio.

Nº	Nombre	Cargo
1	Vera Álava Daniel Arnaldo	Analista de Tic
2	Macías Ramírez Manuel Del Jesús	Ayudante de Unidad de Supervisión de Mantenimiento
3	Avellán Zambrano Nerina Victoria	Asistente
4	Varela Muñoz Ramón Agustín	Asistente de La Carrera De Informática
5	Loor Vera Jimmy Salvador	Técnico de Tecnologías
6	Santander Alcívar Lincoln Eduardo	Asistente de Computo
7	Santos Montesdeoca Ana Silvia	Técnico Integral de Biblioteca
8	Fernández Lectong Narcisca Mariana	Técnico de Investigación
9	Villao Loor María Belén	Asistente de Evaluación
10	Cruz López Martha Gabriela	Técnico Integral de Biblioteca
11	Muñoz Delgado Érica María	Analista Distrital
12	Loor Altamirano Yandri Víctor	Técnico Distrital del Proyecto Sitec
13	Castillo Reyes Ulices Leonardo	EMAARS-EP
14	Álava Moreira Juan Vladimir	EMAARS-EP
15	Zevallos Zambrano Miguel Ángel	Jefe Departamento Convenios
16	Quiroz Carranza Juan Diego	Asistente Informático
17	Albán Santana Jacinto Fabián	Ministerio de Salud Pública
18	Zambrano Luis Alberto	Ministerio de Salud Pública

#### **4.2. ETAPA II. SEGUNDA FASE: EXAMINAR LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL APLICADOS A LOS TITULADOS DE LA CARRERA DE INFORMÁTICA DE LA ESPAM MFL**

Se realizó un análisis unificado de los resultados de evaluación según el formulario MRL EVAL-01; aplicado a los titulados en la carrera de informática que se encuentran prestando sus servicios profesionales en instituciones públicas. Este formulario contiene un formato complementario el que permite evaluar desempeño

por competencias mediante indicadores de gestión de puesto y con su respectivo porcentaje de cumplimiento los que se detallan a continuación: Las actividades (60%), conocimientos (8%), competencias técnicas de trabajo (8%), competencias técnicas del puesto (8%), competencias universales (8%), trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo (16%).

**Cuadro 4. 2.** Evaluación de desempeño por competencias.

<b>Apellidos y Nombres del Servidor (Evaluado):</b>	<b>Vera Álava Daniel Arnaldo</b>	
<b>Denominación del Puesto que desempeña:</b>	<b>Analista de Tics</b>	
<b>Indicadores de Gestión de Puesto</b>	<b>Factor</b>	<b>Nivel</b>
<b>Actividades</b>	60%	60.0%
<b>Conocimientos</b>	8%	6.0%
<b>Competencias técnicas del puesto</b>	8%	4.9%
<b>Competencias universales</b>	8%	5.9%
<b>Trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo</b>	16%	12.0%
<b>Total Evaluación de desempeño por competencias</b>	<b>100%</b>	<b>88.8%</b>

**Cuadro 4. 3.** Evaluación de desempeño por competencias

<b>Apellidos Y Nombres Del Servidor (Evaluado):</b>	<b>Macías Ramírez Manuel Del Jesús</b>	
<b>Denominación del Puesto que desempeña:</b>	<b>Ayudante De La Unidad De Supervisión De Mantenimiento</b>	
<b>Indicadores de Gestión de Puesto</b>	<b>Factor</b>	<b>Nivel</b>
<b>Actividades</b>	60%	60.0%
<b>Conocimientos</b>	8%	5.7%
<b>Competencias Técnicas del Puesto</b>	8%	6.5%
<b>competencias Universales</b>	8%	7.3%
<b>Trabajo En Equipo, Iniciativa y Liderazgo</b>	16%	16.0%
<b>Total Evaluación De Desempeño Por Competencias</b>	<b>100%</b>	<b>94.5%</b>

**Cuadro 4. 4.** Evaluación de desempeño por competencias

<b>Apellidos y Nombres del Servidor (Evaluado):</b>	<b>Avellán Zambrano Nerina Victoria</b>	
<b>Denominación del puesto que desempeña:</b>	<b>Asistente</b>	
<b>Indicadores de gestión de puesto</b>	<b>Factor</b>	<b>Nivel</b>
<b>Actividades</b>	<b>60%</b>	<b>60.0%</b>
<b>Conocimientos</b>	<b>8%</b>	<b>5.3%</b>
<b>Competencias Técnicas del Puesto</b>	<b>8%</b>	<b>7.3%</b>
<b>competencias Universales</b>	<b>8%</b>	<b>7.0%</b>
<b>Trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo</b>	<b>16%</b>	<b>13.3%</b>
<b>Total Evaluación de desempeño por competencias</b>	<b>100%</b>	<b>92.9 %</b>

**Cuadro 4. 5.** Evaluación de desempeño por competencia

<b>Apellidos y nombres del servidor (evaluado):</b>	<b>Varela Muñoz Ramón Agustín</b>	
<b>Denominación del puesto que desempeña:</b>	<b>Asistente de la carrera de Informática</b>	
<b>Indicadores de gestión de puesto</b>	<b>Factor</b>	<b>Nivel</b>
<b>Actividades</b>	60%	60.0%
<b>Conocimientos</b>	8%	6.7%
<b>Competencias técnicas del puesto</b>	8%	6.5%
<b>competencias universales</b>	8%	5.9%
<b>Trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo</b>	16%	12.0%
<b>Total evaluación de desempeño por competencias</b>	<b>100%</b>	<b>91.10</b>

**Cuadro 4. 6.** Evaluación de desempeño por competencias

<b>Apellidos y nombres del servidor (evaluado):</b>	<b>Loor Vera Jimmy Salvador</b>	
<b>Denominación del puesto que desempeña:</b>	<b>Técnico de tecnologías</b>	
<b>Indicadores de gestión de puesto</b>	<b>Factor</b>	<b>Nivel</b>
<b>Actividades</b>	60%	60.0%
<b>Conocimientos</b>	8%	6.0%
<b>Competencias técnicas del puesto</b>	8%	7.5%
<b>competencias universales</b>	8%	6.3%
<b>Trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo</b>	16%	12.0%
<b>Total evaluación de desempeño por competencias</b>	<b>100%</b>	<b>91.8%</b>

Cuadro 4. 7. Evaluación de desempeño por competencias

<b>Apellidos y nombres del servidor (evaluado):</b>	<b>Santander Alcívar Lincoln Eduardo</b>	
<b>Denominación del puesto que desempeña:</b>	<b>Asistente de computo</b>	
<b>Indicadores de gestión de puesto</b>	<b>Factor</b>	<b>Nivel</b>
<b>Actividades</b>	60%	60.0%
<b>Conocimientos</b>	8%	6.0%
<b>Competencias técnicas del puesto</b>	8%	6.8%
<b>competencias universales</b>	8%	5.9%
<b>Trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo</b>	16%	12.0%
<b>Total evaluación de desempeño por competencias</b>	<b>100%</b>	<b>90.7%</b>

Cuadro 4. 8. Evaluación de desempeño por competencias

<b>Apellidos y nombres del servidor (evaluado):</b>	<b>Santos Montesdeoca Ana Silvia</b>	
<b>Denominación del puesto que desempeña:</b>	<b>Técnico integral de biblioteca</b>	
<b>Indicadores de gestión de puesto</b>	<b>Factor</b>	<b>Nivel</b>
<b>Actividades</b>	60%	57.9%
<b>Conocimientos</b>	8%	4.8%
<b>Competencias técnicas del puesto</b>	8%	6.0%
<b>competencias universales</b>	8%	8.0%
<b>Trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo</b>	16%	13.3%
<b>Total evaluación de desempeño por competencias</b>	<b>100%</b>	<b>90%</b>

Cuadro 4. 9. Evaluación de desempeño por competencias

<b>Apellidos y nombres del servidor (evaluado):</b>	<b>Fernández Lectong Narcisa Mariana</b>	
<b>Denominación del puesto que desempeña:</b>	<b>Técnico de investigación</b>	
<b>Indicadores de gestión de puesto</b>	<b>Factor</b>	<b>Nivel</b>
<b>Actividades</b>	60%	60.0%
<b>Conocimientos</b>	8%	6.3%
<b>Competencias técnicas del puesto</b>	8%	7.8%
<b>competencias universales</b>	8%	8.0%
<b>Trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo</b>	16%	14.7%
<b>Total evaluación de desempeño por competencias</b>	<b>100%</b>	<b>96.6%</b>

**Cuadro 4. 10.** Evaluación de desempeño por competencias

<b>Apellidos y nombres del servidor (evaluado):</b>	<b>Villao Loor María Belén</b>	
<b>Denominación del puesto que desempeña:</b>	<b>Asistente de evaluación</b>	
<b>Indicadores de gestión de puesto</b>	<b>Factor</b>	<b>Nivel</b>
<b>Actividades</b>	60%	60%
<b>Conocimientos</b>	8%	6%
<b>Competencias técnicas del puesto</b>	8%	8%
<b>competencias universales</b>	8%	8%
<b>Trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo</b>	16%	16%
<b>Total evaluación de desempeño por competencias</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

De acuerdo a la revisión documental de los resultados de evaluación, según formulario MRL-01, realizadas de los profesionales en informática de la ESPAM MFL, en las instituciones donde se encuentran laborando; que se determinan en indicadores de gestión de puesto, refleja que el indicador de Trabajo en Equipo, Iniciativa y Liderazgo existe un nivel medio de calificación en comparación al resto de indicadores.

#### **4.3. ETAPA III. TERCERA FASE: DETERMINAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LOS TITULADOS OBJETO DE ESTUDIO, ELABORANDO UN ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS**

En esta fase se aplicó el Método Delphi que permitió la validación de los expertos, efectuada por medio de la evaluación de conocimientos Kc y Ka (Anexo N<sup>o</sup>4-A); obteniendo la lista de 7 profesionales escogidos por sus puntajes, los cuales fueron superiores a 0,70 (Anexo4-C), considerando el nivel de conocimiento en la escala de ALTO y MEDIO.

Cuadro 4. 11. Expertos

N°	Nombre de experto	Profesión	Años de experiencia en el sector:	Kc	Ka	K
1	Ángel Cristian Merca Macías	Ingeniero en sistemas	10 años	0,82	0,85	0,84
2	Patricio Loor Zamora	Ingeniero en sistemas Informáticos	10 años	0,76	0,80	0,78
3	Carlos Rivera Macías	Ingeniero en Informática	10 años	0,84	0,95	0,90
4	Roberto E. Endara Gavilanes	Ingeniero en sistemas	16 años	0,88	0,95	0,92
5	Andrés Arias	Ingeniero en sistemas	7 años	0,86	0,90	0,88
6	Jessica Santana	Ingeniera en administración de empresas	16 años	0,92	1,00	0,96
7	Cristhian Molina	Ing. En informática	15 años	0,88	0,95	0,92

Estos 7 expertos seleccionados aportaron una lista indicadores mediante una lluvia de ideas (Anexo 5), realizada por medio de la revisión del perfil de salida del profesional de la carrera de informática de la ESPAM MFL. Aplicando el método Delphi, mediante la fórmula T, permitió elegir los indicadores de calidad que deben poseer los profesionales que laboran en el sector público; los que alcanzaron una puntuación menor o igual a 34.

$$T = \frac{1}{K} \left( \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^m A_{ij} \right) [4.1]$$

Fuente. Montes, 2011

Dónde:

M = Número de expertos.

$\sum a_{ij}$  = Suma de las puntuaciones otorgadas por los expertos

Al ítem i.

K = Número de ítems a valorar.

T = factor de comparación o concordancia.  $\frac{\sum \sum a_{ij}}{K}$

$\Delta = \sum a_{ij} - T$

W= Coeficiente de concordancia

$$T = \frac{974}{29} = 34$$

Obtenidos los resultados de criterio de los 7 expertos en cuanto a los indicadores de calidad de gestión del puesto, se consideraron 14: Demostrados en la siguiente tabla que permite la aplicación del coeficiente Kendall; para que los indicadores sean ponderados acorde al nivel de incidencia que estos posean.

**Cuadro 4. 12.** Resultados de la validación de los expertos en Indicadores de calidad

Indicadores de calidad	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	
Capacidad de analizar y recoger nuevas técnicas y herramientas que los entes de control gubernamental creen para la gestión pública.	3	3	3	4	3	3	3	22
Capacidad de planificar, supervisar y coordinar el mantenimiento de sistemas operativos, software de mercado y propio, básico o de soporte.	3	3	3	3	3	3	2	20
Capacidad de definir o actualizar software que se utiliza en las instituciones.	4	4	4	4	4	3	4	27

Capacidad de diseñar y establecer conexiones de redes.	4	4	4	4	3	4	4	27
Responsabilidad en la administración de hardware y software.	1	2	2	2	2	1	2	12
Responsabilidad y eficiencia en la instalación de redes.	1	2	2	1	1	1	1	9
Conocimientos generados sobre mantenimientos de computadoras.	3	3	3	3	3	2	3	20
Desarrollo de aplicaciones web y de escritorios.	3	3	4	3	3	3	3	22
Administración de sistemas.	3	3	3	3	3	2	1	18
Ética profesional.	1	1	2	1	1	2	1	9
Capacitación en mejora continua.	1	1	1	1	2	1	1	8
Conocimientos en tendencia de información tecnológica.	2	2	2	2	2	2	1	13
Eficiencia como profesional.	3	3	3	4	3	4	4	24
Analizar y responder prontamente los requerimientos de los usuarios.	1	1	1	1	1	1	1	7

Para comprobar si existe concordancia, entre el panel de indicadores se aplicó la siguiente Fórmula:

$$W = \frac{12 \sum \Delta^2}{m^2(k^3 - k)} [4. 2]$$

$$W = \frac{12 (10852)}{7^2 (29^3 - 29)}$$

$$W = \frac{130224}{1193640} = 0,10$$

De acuerdo al resultado obtenido la puntuación es mayor que (0.5) lo que demuestra que si cumple; es decir el estudio es válido.

Los indicadores de calidad seleccionados y otorgados por los expertos permitieron la elaboración de una herramienta que determinó el nivel de desempeño de los profesionales de la carrera de informática de la ESPAM MFL que laboran en instituciones del sector público, obteniendo los siguientes datos:

1. Capacidad de analizar y recoger nuevas técnicas y herramientas, que los entes de control gubernamental crean para la gestión pública

**Cuadro 4. 13.** Capacidad de analizar y recoger nuevas técnicas

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentajes
(5) Excelente desempeño	2	11
(4) Buen desempeño	16	89
(3) Normal desempeño	0	0
(2) Regular desempeño	0	0
(1) Mal desempeño	0	0
Total	18	100

De 18 profesionales que fueron evaluados por sus patronos, arrojó como resultado que un gran porcentaje (89%) desarrollan un buen desempeño, y el 11% un excelente trabajo en el análisis y recolección de técnicas, que son temas necesarios que deben dominar los profesionales; como también que dominen herramientas utilizadas en sector público, según lo manifiesta De la Hoz *et al.*, (2008) citado por Pacheco *et al.*, (2002) menciona que los indicadores para el control y el despliegue de las estrategias en cada una de las áreas funcionales de las empresas son un instrumento básico de las prácticas directivas. Esto representa que los empleados egresados en la carrera de informática de la ESPAM MFL son profesionales bien preparados en este indicador de calidad.

2. Capacidad de planificar, supervisar y coordinar el mantenimiento de sistemas operativos, software de mercado y propio, básico o de soporte.

**Cuadro 4. 14.** Capacidad de planificar, supervisar y coordinar el mantenimiento de sistemas operativos

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentajes
(5) Excelente desempeño	17	94
(4) Buen desempeño	1	6
(3) Normal desempeño	0	0
(2) Regular desempeño	0	0
(1) Mal desempeño	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

El presente indicador de calidad que midió a 18 profesionales de la carrera de informática, determina que el 94% de los titulados evaluados poseen un excelente desempeño y el 6% buen desempeño, en la capacidad de realizar tareas de planificación, coordinación y supervisión de sistemas operativos, lo cual representa un aspecto importante; así lo manifiesta en su investigación Crespo (2013 ) expresando que el escenario actual de las organizaciones con alta dotación de activos indica que las necesidades de mantenimiento han ido aumentando durante los últimos años; se estima conveniente que la evaluación de estrategias de mantenimiento, la selección de tareas y por ende la gestión global del mantenimiento de software en la organización se deba manejar de manera formal y responsable.

3. Capacidad de definir o actualizar software que se utiliza en las instituciones públicas.

**Cuadro 4. 15.** Capacidad de definir o actualizar software que se actualiza en las instituciones

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentajes
(5) Excelente desempeño	2	11
(4) Buen desempeño	6	33
(3) Normal desempeño	10	56
(2) Regular desempeño	0	0
(1) Mal desempeño	0	0
Total	18	100

En la evaluación realizada, se obtuvo como resultado el nivel de capacidad que tiene el profesional de la carrera de informática de la ESPAM MFL, para la actualización de software utilizado en instituciones públicas, reflejando un porcentaje de: (56%) efectúan un desempeño normal, el (33%) y (11%) lo hacen con buen y excelente desempeño, lo cual demuestra un nivel medio en el cumplimiento de este indicador que según Mendieta (2008) el Software Libre pasa a ser una política de Estado para ser adoptado por todas las entidades, es así que Ponce y Rodríguez (2005) expone que este se constituye en una alternativa de soluciones propietarias y el paso a una sociedad, con un flujo libre de la información, para la mayoría de los ámbitos públicos; enfatizando que los profesionales deben estar preparados para manejar los programas que se utilizan en las instituciones públicas.

#### 4. Capacidad de diseñar y establecer conexiones de redes

**Cuadro 4. 16.** Capacidad de diseñar y establecer conexiones de redes

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentajes
(5) Excelente desempeño	7	39
(4) Buen desempeño	11	61
(3) Normal desempeño	0	0
(2) Regular desempeño	0	0
(1) Mal desempeño	0	0
Total	18	100

De resultados obtenidos de los profesionales objeto de estudio, y que laboran en instituciones públicas demuestra que el 61% tienen un buen desempeño y el 39% excelente calidad en el diseño de redes, demostrando efectividad en este indicador que es importante porque permite que las computadoras estén interconectadas acertando con Cosoi (2002), quien explica que “La solución para mantener activas las computadoras en una organización es conectarlos en red, aprovechando la mayor velocidad y capacidad de los computadores más nuevas”.

#### 5. Responsabilidad en la administración de hardware y software

**Cuadro 4. 17.** Responsabilidad en la administración de hardware y software

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentajes
(5) Excelente desempeño	12	67
(4) Buen desempeño	5	28
(3) Normal desempeño	1	6
(2) Regular desempeño	0	0
(1) Mal desempeño	0	0
Total	18	100

En este indicador del 100% de los profesionales evaluados de la carrera de informática, el 67% refleja que desarrollan un excelente trabajo, en cuanto a la responsabilidad de administrar el hardware y software; lo que prueba, que esta actividad desarrollada por los Ingenieros Informáticos de la ESPAM MFL es positiva, en las organizaciones públicas. Tal como lo declara la BUSINESS SOFTWARE ALLIANCE (2015) que una adecuada administración del software de una organización ahorra tiempo y dinero, vuelve más productivos a sus empleados, mantiene la compatibilidad de los programas de software y la información en toda la organización.

#### 6. Responsabilidad y eficiencia en todos los proyectos que le designa

**Cuadro 4. 18.** Responsabilidad y eficiencia en todos los proyectos que le designa

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentajes
(5) Excelente desempeño	10	56
(4) Buen desempeño	8	44
(3) Normal desempeño	0	0
(2) Regular desempeño	0	0
(1) Mal desempeño	0	0
Total	18	100

El 56% de los 18 profesionales evaluados reflejaron trabajar de manera excelente en cuanto a la eficiencia y responsabilidad en los proyectos asignados, demostrando que el 44% realizan un buen desempeño, datos que reflejan, que los titulados cumplen con responsabilidad las tareas asignadas; característica que debe tener todo profesional al que se le asigne una tarea; concordando con la investigación de Montoya (2006), donde manifiesta que la responsabilidad es la forma como el funcionario asume y cumple con la misión, los objetivos, planes de acción, metas, proyectos y tareas, de un personal bajo su dependencia, la empresa y con la sociedad, en la prestación del servicio para la cual fue contratado.

## 7. Conocimientos generados sobre mantenimientos de computadoras

**Cuadro 4. 19.** Conocimientos generados sobre mantenimientos de computadoras

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentajes
(5) Excelente desempeño	13	72
(4) Buen desempeño	3	17
(3) Normal desempeño	2	11
(2) Regular desempeño	0	0
(1) Mal desempeño	0	0
Total	18	100

Este gráfico demuestra que los profesionales de la carrera de Informática reflejan una puntuación del 72%, en cuanto a conocimiento sobre mantenimiento de computadoras, es decir el nivel de cumplimiento es positivo en este indicador de calidad, pues es necesario cumplirlo porque según el estudio de Montoya (2006) menciona que las personas deben estar preparadas con conocimientos (técnicos y operativos), de información y habilidades para la realización del trabajo, en forma eficiente para el área donde se le asigne.

## 8. Desarrollo de aplicaciones web y de escritorios

**Cuadro 4. 20.** Desarrollo de aplicaciones web y de escritorios

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentajes
(5) Excelente desempeño	7	39
(4) Buen desempeño	11	61
(3) Normal desempeño	0	0
(2) Regular desempeño	0	0
(1) Mal desempeño	0	0
Total	18	100

El presente gráfico estadístico refleja que los profesionales cumplen con excelencia las tareas asignadas obteniendo en porcentaje del (39%) y buen desempeño el (61%) de la habilidad en el desarrollo de las aplicaciones web y de escritorio, lo que representa que están bien capacitados en este indicador, el cual para Domínguez (2013) en su estudio de desempeño laboral de graduados en la carrera de informática dice que el nivel de aplicación de las destrezas a través de los comportamientos laborales en la ejecución de las actividades son esenciales”.

## 9. Administración de sistemas

**Cuadro 4. 21.** Administración de sistemas

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentajes
(5) Excelente desempeño	0	0
(4) Buen desempeño	16	89
(3) Normal desempeño	2	11
(2) Regular desempeño	0	0
(1) Mal desempeño	0	0
Total	18	100

En cuanto a la administración de sistemas los profesionales demuestran una calificación del (89%) de un buen desempeño y de 11%, un desenvolvimiento normal, lo que indica, que falta mayor énfasis en la preparación de este indicador para que alcance un porcentaje de excelencia. Para Domínguez (2013) “el administrador será el encargado de realizar las tareas de mantenimiento del sistema...” lo que representa que el encargado del puesto debe estar efectivamente capacitado.

## 10. Ética profesional

**Cuadro 4. 22. Ética profesional**

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentajes
(5) Excelente desempeño	15	83
(4) Buen desempeño	3	17
(3) Normal desempeño	0	0
(2) Regular desempeño	0	0
(1) Mal desempeño	0	0
Total	18	100

Del estudio realizado a 18 profesionales, un gran porcentaje tiene el (83%) demuestran ser éticos en el desarrollo de sus actividades, siendo un indicador positivo en los profesionales y para la carrera de informática lo que significa que sus graduados han sido preparados de forma íntegra en valores éticos y morales, ajustándose a las metas y objetivos de la misma, de acuerdo a Siliceo (1997) citado por Ruiz, *et al.*, (2007) dice que “los valores deben ser asumidos ampliamente por el personal que labora en las empresas, a fin de garantizar en alguna medida altos rendimientos en la capacidad de servicio y de respuesta positiva en sus actividades; por lo que es recomendable elevar los niveles de cumplimiento de los mismos.

## 11. Capacitación en mejora continua.

**Cuadro 4. 23. Capacitación en mejora continúa**

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentajes
(5) Excelente desempeño	16	89
(4) Buen desempeño	2	11
(3) Normal desempeño	0	0
(2) Regular desempeño	0	0
(1) Mal desempeño	0	0
Total	18	100

Los estudiantes de la carrera de informática refleja en las capacitaciones de mejora continua, un 89% de excelencia en este indicador, aspecto que todo profesional debe de cuidar, así lo declara Santos (2012) que “La formación es una actividad clave de la Gestión de Recursos Humanos. Su desarrollo efectivo decide la supervivencia empresarial, es uno de los elementos que conformará a los recursos humanos en la “ventaja básica competitiva” de las organizaciones”.

## 12. Conocimientos en tendencia de información tecnológica.

**Cuadro 4. 24.** Conocimientos en tendencia de información tecnológica

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentajes
(5) Excelente desempeño	14	78
(4) Buen desempeño	2	11
(3) Normal desempeño	2	11
(2) Regular desempeño	0	0
(1) Mal desempeño	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

Los profesionales tiene un desenvolvimiento correcto en la aplicación de sus conocimientos esto prueba, que se actualizan constantemente acorde a tendencias de información tecnológica; reflejando una puntuación excelente del (78%) buena el (11%) y normal desempeño (11%), lo que prueba que este indicador es llevado a cabalidad por los profesionales siendo este de gran importancia en las instituciones; de acuerdo con Santos (2012) dice que este “se concibe como una inversión y no como un gasto, enfatizando la aplicación de los conocimientos adquiridos, las habilidades desarrolladas; en la eficiencia y eficacia de las empresas”.

### 13. Eficiencia como profesional.

**Cuadro 4. 25.** Eficiencia como profesional

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentajes
(5) Excelente desempeño	13	72
(4) Buen desempeño	5	28
(3) Normal desempeño	0	0
(2) Regular desempeño	0	0
(1) Mal desempeño	0	0
Total	18	100

La eficiencia en un profesional es un indicador importante para todo empleado, dando como resultado de la evaluación el 72% que indica una excelente actuación en cuanto a este indicador y un 28% buen desempeño, reflejando que los estudiantes que se gradúan en la ESPAM MFL tienen el valor agregado de efectividad en sus labores en estas empresas públicas, relacionado con los resultados de la investigación de Montoya (2006) quien detecto que este factor tiene que ver con la cantidad de trabajo de manera correcta, satisfactoria y oportuna: es decir, realizar una buena cantidad de trabajo o de servicios con un mínimo de error.

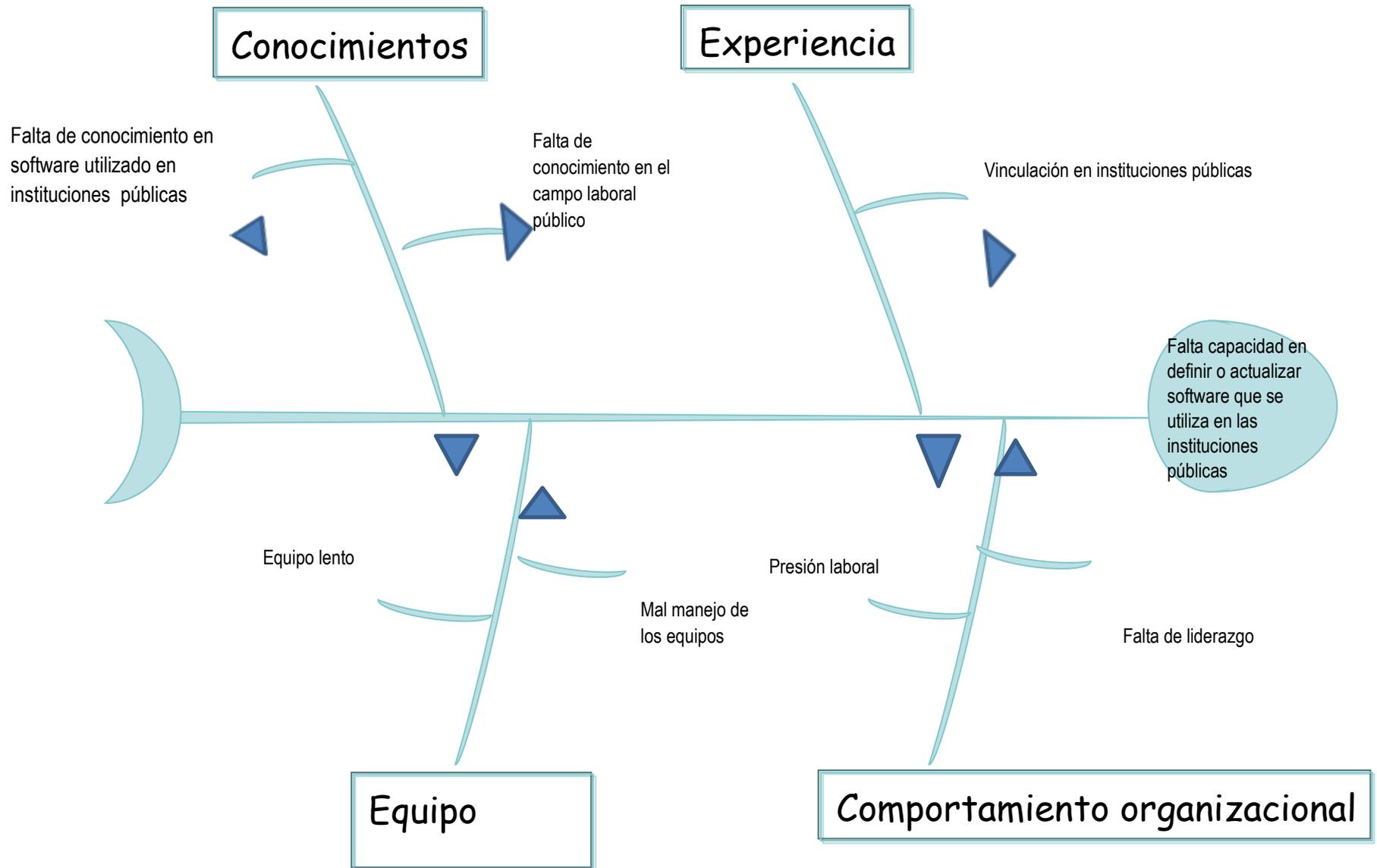
### 14. Analizar y responder prontamente los requerimientos de los usuarios

**Cuadro 4. 26.** . Analizar y responder prontamente los requerimientos de los usuarios

Grado de cumplimiento	Frecuencia	Porcentajes
(5) Excelente desempeño	0	0
(4) Buen desempeño	1	6
(3) Normal desempeño	17	94
(2) Regular desempeño	0	0
(1) Mal desempeño	0	0
Total	18	100

El presente indicador evaluado reflejó que de los 18 profesionales objeto de estudio, el (94%) de ellos están desarrollando, un normal desenvolvimiento en la atención a los usuarios, y el (6%) lo están realizando con un buen desempeño, contrarrestando a la investigación de Ruiz (2007) basada en resultados de su evaluación donde indica que “El 100% de los gerentes opina que se debe cumplir el código de conducta ética que poseen sus empresas para guiar y justificar las acciones y decisiones en la organización, aplicando los valores, principios, creencias de cada uno de ellos y cumpliendo con los compromisos que se tienen con los clientes y la sociedad”, llevando así una correcta prestación de servicios.

Una vez realizado el análisis de la herramienta de evaluación de acuerdo a indicadores de calidad, permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los profesionales en informática de la ESPAM MFL en la instituciones públicas, reflejando que se encuentra entre la escala de bueno y excelente, excepto el que midió la capacidad de actualizar software y el nivel que tienen en analizar y responder prontamente los requerimientos de los usuarios. Es por esto que se procedió a elaborar un diagrama de Ishikawa, en donde se colocaron las posibles causas que lo generaron.



**Figura 4. 1.** Diagrama Causa Efecto o Ishikawa: Falta de capacidad en definir o actualizar software que se utiliza en las instituciones públicas

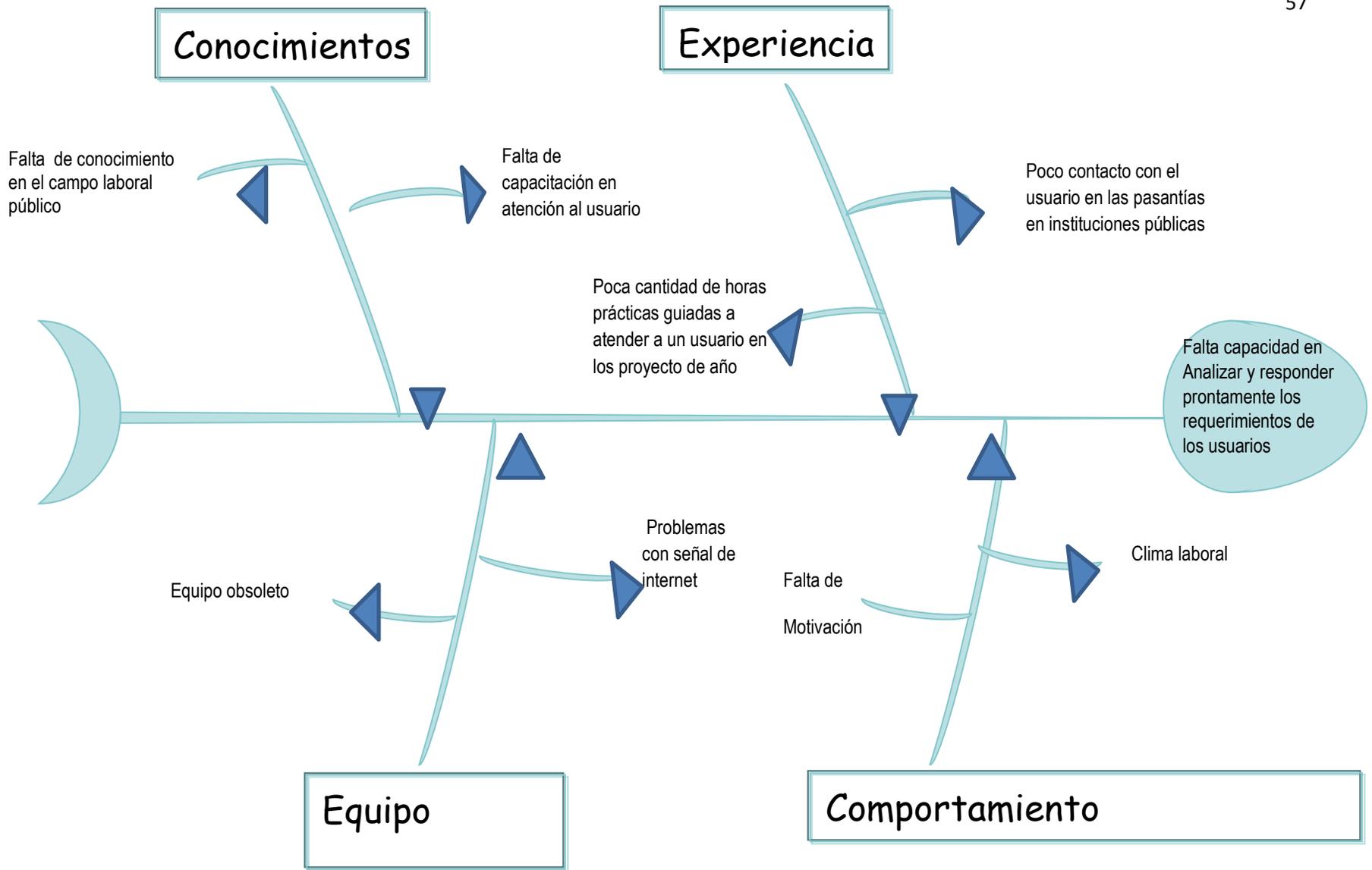


Figura 4.2 Figura 4. 3. Diagrama Causa Efecto o Ishikawa: Falta de capacidad en analizar y responder prontamente el requerimiento de los usuarios

# **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. CONCLUSIONES**

Obtenidos los resultados de la investigación, los autores llegan a las siguientes conclusiones:

1. Revisada la información facilitada por la comisión de evaluación institucional de la ESPAM MFL, se logró identificar a 55 profesionales que se encuentran laborando en instituciones públicas, y con base al muestreo por juicio se consideraron 18 de ellos objeto de estudio, cuyas instituciones facilitaron la documentación requerida para llevar a cabo la investigación.
2. Mediante el análisis de los resultados obtenidos de los titulados de la Carrera de Informática a través de los formularios MRL-01 modificado del Ministerio de Trabajo, mismo que es aplicado anualmente en las instituciones públicas basado en indicadores de gestión de puesto, se obtuvo que el indicador que mantiene una puntuación de nivel medio en la mayoría de los profesionales evaluados es trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo.
3. El método Delphi permitió validar a los expertos, quienes contribuyeron con 14 indicadores de calidad para esta investigación, mismos que aportaron a la aplicación de la herramienta estadística que determinó el nivel de desempeño laboral de los titulados objeto de estudio, de los cuales 12 indicadores de calidad determinan calificaciones de excelente y buen desempeño, y dos de ellos falencias en la aplicación de software y requerimientos hacia el usuario. Asimismo con los resultados obtenidos se realizó el diagrama Causa Efecto o Ishikawa que refleja las posibles causas que afectan el desempeño laboral de los profesionales que prestan sus servicios en las instituciones públicas.

## 5.2. RECOMENDACIONES

Ante lo expuesto los autores de esta investigación llegan a las siguientes recomendaciones:

1. Consolidar los vínculos universidad instituciones públicas para que esto permita el establecimiento de mecanismos que faciliten la información pertinente a los estudiantes que necesitan llevar a cabo una investigación, que de una u otra manera contribuirán a la mejora continua de las mismas, caso contrario retrasarían su desarrollo.
2. Es importante que todo proceso de investigación sea considerado por las instituciones involucradas, los cuales aportan a la economía y a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en los organismos públicos.
3. Ampliar la vinculación de los estudiantes de la carrera de informática mediante las prácticas pre-profesionales en el sector público, porque a través del estudio realizado el mayor requerimiento se encuentra en este sector.
4. Promover que las instituciones donde laboran los titulados actualicen los conocimientos de los servidores públicos mediante capacitaciones continuas, haciendo énfasis en temas como: atención al usuario, mantenimiento de máquinas, entre otros de acuerdo al puesto de trabajo que desempeñan; porque son justamente los usuarios la parte más importante en una entidad pública.

## BIBLIOGRAFÍA

Asamblea Constituyente. Constitución Nacional del Ecuador. (En línea). EC. Consultado, 03 de mar. 2015. Formato PDF. Disponible en [http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitución\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitución_de_bolsillo.pdf)

Alvira, M. 2011. La encuesta: Una perspectiva general mitológica: España 2 ed. P 7. (En línea). Consultado, 03 de mar. 2015. Disponible en [loDEC&printsec=frontcover&dq=que+es+encuesta&hl=es&sa=w6EoU8XuLsMkAewjYGAAg&ved=0CCoQ6AEwAv=onepega&q=que%20es%20la%20encuesta&f=false](http://loDEC&printsec=frontcover&dq=que+es+encuesta&hl=es&sa=w6EoU8XuLsMkAewjYGAAg&ved=0CCoQ6AEwAv=onepega&q=que%20es%20la%20encuesta&f=false).

Ardila y Rodríguez, R 2013. Riesgo ergonómico en empresas artesanales del sector de manufactura: Santander: CO, Revista Medicina Y Seguridad en el Trabajo. Vol. 59 p 104. (En línea). CO. Consultado, 03 de mar. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://scielo.lsciii.espdfmesetra/v59n230/original6.pdf>

Bermejo, M., y Rodríguez, R. 2016. Perfil Integrado y Estratégico de la Evaluación del Desempeño, Sobre La Base De Competencias Laborales En Transtur Sa Santiago. Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.1, 3-11. (En línea) Consultado, 9 de noviembre de 2015. Disp. [https://scholar.google.com/scholar?q=Bermejo%2C+M.%2C+y+Rodr%C3%ADguez%2C+R.+2016+desempe%C3%B1o+laboral&btnG=&hl=es&as\\_sdt=0%2C5&as\\_vis=1](https://scholar.google.com/scholar?q=Bermejo%2C+M.%2C+y+Rodr%C3%ADguez%2C+R.+2016+desempe%C3%B1o+laboral&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1)

BSA (BUSINESS SOFTWARE ALLIANCE), 2015. Guía para la administración del software. (En línea). ES. Consultado, 17 sep. 2016. Formato HTML. Disponible en <http://ww2.bsa.org/~media/42254FAF19CC4EE4AFB619835EF4A9C8.ashx>

Bustos, C. 2015. Desarrollo de un estudio de mercado para la aceptación e introducción de prendas de vestir en gimnasios de Ambato. (En línea). Consultado, 17 sep. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1186/1/76030.pdf>

Chiavenato, I. 2009. Gestión del Talento Humano. 3 ed. respecto a la 2 ed. en español. GRAW-HILL/INTERAMERICANA. México.

- Cobo, J. 2009. El Concepto de tecnologías de la Información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. Vol. 14-Num. 27. ISSN: 1137-1102.pp.295-318
- Cosoi, E. 2002. Cómo instalar una red de computadoras. Revista Chilena de pediatría. (En línea). CL. Consultado, 03 de mar. 2015. Formato HTML. Disponible en [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0370-41062002000200013](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062002000200013)
- Crespo, A; Viveros, P; Kristjanpoller, F; Barbera, L. 20013. Propuesta de un modelo de gestión de mantenimiento y sus principales herramientas de apoyo. Revista Chilena de ingeniería. (En línea). CL. Consultado, 03 de mar. 2015. Formato HTML. Disponible en [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052013000100011](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052013000100011)
- Cuenca, D; Tamayo, R; Tamayo, J 2010. Aplicación del Programa Microsoft Excel para resolver problemas experimentales de Física Ciencias Holguin. Revista Ciencias Holguín. Vol. 16. p8. (En línea). CU. Consultado, 03 de mar. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181517930003.pdf>
- Díaz, M; Gallego, A; Márquez, A; Millán, J; Moreno, Moreno, M; Vida, R; Vida.; Viñas, J. 2010. Manual para la formación en prevención de riesgos laborales, 6 ed. Madrid. ES. Lex Nova. P80-73. (En línea).ES. Consultado, 9 sep. 2013. Formato PDF. Disponible en: <Http://books.google.es/books?id=2F8ryxAA4fEC&pg=PA73&dq=lesiones+producidas+por+la+manipulaci3n+de+cargas&hl=es&sa=X&ei=efvJUcDBL4v29gSlk4HICw&ved=0CE0Q6AEwBjgKv=onepage&q=lesiones%20producidas%20por%20la%20manipulaci3n%20de%20cargas&f=false>.
- De la Hoz, B y De la Hoz, M. 2008. Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones. Revista de ciencias sociales. (En línea). VE. Consultado, 9 sep. 2013. Formato HTML. Disponible en: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182008000100008](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182008000100008)
- Díaz, J. 2013. Emprendíces, Comunidad de Emprendedores. Obtenido de ¿Qué es la Cultura Organizacional de una Empresa? (En línea). Consultado, 18 de

ene. 2015. Formato HTTP. Disponible en <http://www.emprendices.co/que-es-la-cultura-organizacional-de-una-empresa/>

Domínguez, 2013. Desarrollo del sistema de evaluación del desempeño laboral aplicado a la empresa eléctrica quito, en base al modelo establecido por el ministerio de relaciones laborales”. (En línea). EC. Consultado, 18 de ene. 2015. Formato HTML. Disponible en <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1426>

Escalona, N. 2014. Instituciones Públicas conectadas. Editorial UOC. Barcelona, ES. p. 2. (En línea).ES. Consultado, 05 de abr. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.iberlibro.com/COMUNICACION-INSTITUCIONES-PUBLICAS-ESCALONNA-NURIAEDITORIAL/15074876629/bd>

Fonseca, P. 2014. Análisis Económico Revista virtual de investigación económica: See more at (En línea). Consultado, 05 de abr. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://analisiseconomico.info/indexphp/opinion2/422-mercado-laboral-ecuador·thash.vzB1SqG9.epuf>

Flores, N. 2010. ¿Cuál es la función de una institución Pública? (En línea). Consultado, 22 de dic. 2014. Formato HTTP. Disponible en <http://universidadeelsalvador.blogspot.com/2008/08/cual-es-la-funcin-de-una-institucin.html>.

FUNDIBEQ 2012 (Fundación Iberoamericana para gestión de la Calidad). (En línea). Consultado, 13 ago. 2015. Diagrama causa-efecto en <http://www.fundibeq.org>

Gasparini, L., Brassiolo, P., Arcidiácono, M., Carella, L., Gluzmann, P; y Puig J. 2015. EL EMPLEO PÚBLICO EN AMÉRICA LATINA. Trimestre Económico, 82(4). (En línea) Consultado, el 17 de sept del 2015 [https://www.google.com.ec/?gfe\\_rd=cr&ei=yB0yWKmcOa7l8AfzIznYCQ&gws\\_rd=ssl#](https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=yB0yWKmcOa7l8AfzIznYCQ&gws_rd=ssl#)

Grupo Talento Humano Bogotá 2013-08 de Agosto. (En línea) Consultado, 17 de sept. 2015 disponible en PDF en <https://www.google.com/search?sclient=psy-ab&client=firefox-ab&q=>

Chiavenato, I. 2009 Gestión del Talento Humano. 3 ed. respecto 2 ed. Mc GRAW-HILL/INTERAMERICANA. México

- Jaramillo, O. 2015. Colom Pertinencia del perfil de los profesionales de la información con las demandas del mercado laboral/Suitability of Information Professionals' Profile for Current Work Market Demands. Revista Interamericana de Bibliotecología. Vol. 38, Núm. 2, pp111. [www.scielo.org.co/pdf/rib/v38n2/v38n2a3.pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v38n2/v38n2a3.pdf)
- Kuznik, A. 2010. El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas. Revistas Monti Monografías de Traducción e interpretación. No. 2. P 315-344. (En línea). VE. Consultado, 05 de abr. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf265119729015.pdf>.
- La Red, D. 2014. Sistemas Operativos. (En línea). AR. Consultado, 05 de abr. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://exa.unne.edu.ar/depar/areas/informatica/SistemasOperativos/computot.pdf>
- Liamba, M. 2015. La seguridad e higiene ocupacional y el desempeño laboral en los trabajadores del departamento de Talento Humano de la Industria Familia Sancela de la parroquia Lasso cantón Latacunga de la provincia de Cotopaxi. Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera de Psicología Industrial. Ambato- Ecuador. (En línea). Consultado, 03 enero 2016. Disponible en PDF, [epo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13036/1/FCHE-PSIP-122](http://epo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13036/1/FCHE-PSIP-122).
- Longo, F. y Lacoviello, M. 2013. Hacia un empleo público más profesional en Centroamérica. Revista del CLAD Reforma y Democracia, (56), 5-30. (En línea) Consultado, 5 de agosto del 2015. Disponible en PDF [www.redalyc.org/pdf/3575/357533688001](http://www.redalyc.org/pdf/3575/357533688001)
- LOSEP (Ley Orgánica de Servicio Público). 2010. (En línea). EC. Consultado, 10 de abr 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.conasep.org/images/pdf/LOSEP.pdf>
- Melgar, E; Guadrón, B; López, S; 2015. Evaluación de desempeño laboral para optimizar el talento humano en la dirección Municipal para la gestión sustentable de desechos sólidos. Trabajo de Investigación. Licenciado de Administración de Empresas de San Salvador. El Salvador--Centro América. (En línea) Consultado 8 de enero 2016. Disponible en [https://www.google.com.ec/?gfe\\_rd=cr&ei=7QfWVd5XxrDzB\\_izvPAJ&gws\\_rd=ssl#](https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=7QfWVd5XxrDzB_izvPAJ&gws_rd=ssl#)

- Mendieta, E. 2008. Software Libre en Ecuador. (En línea). EC. Consultado, 05 de abr. 2015. Formato HTML. Disponible en <http://www.estebanmendieta.com/blog/software-libre-en-ecuador-decreto-1014>
- Montoya, C. 2006. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO COMO HERRAMIENTA PARA EL ANÁLISIS DEL CAPITAL HUMANO (En línea). AR. Consultado, 05 de abr. 2015. Formato PDF. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/pdf/vf/v11n1/v11n1a05.pdf>
- Montes, I. 2011. Análisis de la eficacia de la gestión de los procesos en la instalación de campismo “Los Cocos”. Tesis. Facultad de ciencias económicas e informática. Matanzas-CU (En línea). Consultado, noviembre 2015. CU. Formato.PDF.catedragc.mes.edu.cu/download/tesis\_de.\_/2011/TDIránMontes DeOcaPadrón
- Montejo, A. 2009. Evaluación de desempeño (En línea). Consultado 23 de enero 2016. UPICSA XVII, VLL.50-51. Disponible en [https://www.google.com.ec/?gfe\\_rd=cr&ei=7QfWVd5XxrDzB\\_izvPAJ&gws\\_rd=ssl#](https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=7QfWVd5XxrDzB_izvPAJ&gws_rd=ssl#).
- Muñoz, M., Carmenessy, E., Martínez, G., Alicia, B., & López, S. E. 2015. Evaluación del desempeño laboral para optimizar el talento humano en la dirección municipal para la gestión sustentable de desechos sólidos, ubicada en el municipio de San Salvador, departamento de San Salvador (Doctoral dissertation, Universidad de El Salvador).(En línea) Consultado, el 2 de diciembre de 2015 disponible en <https://core.ac.uk/download/pdf/31085913.pdf>
- Pedraza, E; Amaya, G. Conde, M. 2010. Desempeño laboral y estabilidad del personal Administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia Revista de Ciencias Sociales (RCS) Vol. XVI, No. 3. pp. 493 – 505 FACES - LUZ \_ ISSN 1315-9518
- Pickers, S. 2013. Población y muestra. (En línea). Consultado, 17 agosto 2016. Disponible en: <https://www.psymba.com/company/news/message/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra>
- Ponce, M y Rodríguez, M. (2005). Software libre: una alternativa para las bibliotecas. Revista ACIMED. (En línea). CU. Consultado, 05 de abr. 2015. Formato HTML. Disponible en

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352005000600009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000600009)

Quero, Y; Mendoza, F; Torres, Y. 2014. Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica Negotium, vol. 9, núm. 27, enero-abril, pp. 22-33 Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela Negotium E-ISSN: 1856-1810 (En línea). Consultado, 15 febr 2015. [revistanegotium@gmail.com](mailto:revistanegotium@gmail.com) Fundación Miguel Unamuno y Jugo Venezuela Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230409001>

Real, G. 2012. Administración de Operaciones: Procedimiento para la gestión por procesos. Calceta-Manabí. EC. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López

Revista Enfoques 2011– ISSN 0718-9656 (En línea). Consultado, 25 febrero 2015. ISSN 0718-0241 versión impresa Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública – Universidad Central de Chile -Correo electrónico: [enfoques@ucentral.cl](mailto:enfoques@ucentral.cl) Sitio web adaptación de Open Journal Systems. Disponibl  
en [https://www.google.com.ec/?gfe\\_rd=cr&ei=7QfWVd5XxrDzB\\_izvPAJ&gws\\_rd=ssl#](https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=7QfWVd5XxrDzB_izvPAJ&gws_rd=ssl#)

Revista Cubana de Ciencias Informáticas 20115. Enseñanza de la Informática Vol. 9, No., Septiembre, 2015 ISSN: 2227-1899 | RNPS: 2301 (En línea) Consultado, 26 de enero 2015. Disponible en <http://rcci.uci.cu> Pág. 78- 92 Editorial “Ediciones Futuro” Universidad de las Ciencias Informáticas. La Habana, Cuba [rcci@uci.cu](mailto:rcci@uci.cu) 78 Tipo de artículo: Artículo original Recibido 10/05/2015 | Aceptado: 28/08/2015

Rosas, D. 2012. Ensayo diagnóstico empresarial. (En línea). CO. Consultado, 20 de ene. 2014. Formato DOC. Disponible en <http://www.sildeshare.net/diego8217/diagnostico-empresarial-11915870>

Ruiz, J. 2012. Administración de Compensaciones. (En línea) Consultado, 22 de octubre 2015. Disponible en [http://sodaustadistica.edu.co/enlinea/SEGUNDO%20MOMENTO%20GESTIoN%20HUMNA%20ENFASIS%20I/pacto\\_desempe\\_o.jpg](http://sodaustadistica.edu.co/enlinea/SEGUNDO%20MOMENTO%20GESTIoN%20HUMNA%20ENFASIS%20I/pacto_desempe_o.jpg) Portal de SharePoint del Prof. José Ruiz-Montes <https://docs.fajardo.inter.edu/Acad/jruiz/BADM4340/Forms/AllItems.aspx>

Ruiz, C; Silva, V y Vanga, A. 2007. Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). (En línea). Consultado, 10 de noviemb. 2015.. Formato HTML. Disponible en [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_artte&t&pid=S1315-99842008000300006](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_artte&t&pid=S1315-99842008000300006)

Russo, C; Sarobe,M; Dillon, M; Lopez, F; Calcaterra, Martin, Ochipinti, P; y Hugo, R. 2015. Desarrollo de perfiles profesionales en base a competencias Perfi.AR. (En línea). Consultado, 5 de oct. 2015. Instituto de Investigación y Desarrollo de Transferencia y Tecnología Escuela de Tecnología Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia de Buenos Aires (UNNOBA) Newbery y Sarmiento, CP 6000, Junín, Buenos Aires, 0236 4407750 [crusso@unnoba.edu.ar](mailto:crusso@unnoba.edu.ar), [monicasarobe@unnoba.edu.ar](mailto:monicasarobe@unnoba.edu.ar), [mdillon@iae.edu.ar](mailto:mdillon@iae.edu.ar), [fernandolopezgil@itt.unnoba.edu.ar](mailto:fernandolopezgil@itt.unnoba.edu.ar), [martin.calcaterra@itt.unnoba.edu.ar](mailto:martin.calcaterra@itt.unnoba.edu.ar), [pocchipinti@unnoba.edu.ar](mailto:pocchipinti@unnoba.edu.ar), [hugoram@unnoba.edu.ar](mailto:hugoram@unnoba.edu.ar)

Santos, 2012. A GESTIÓN DE COMPETENCIAS Y SU IMPACTO EN LA MEJORA CONTINUA DEL DESEMPEÑO LABORAL. (En línea). Consultado 27 mayo 2015 CU. Formato HTML. Disponible en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/mass.html>

Silva, F. 2014 GERENCIA PÚBLICA INTEGRAL. ISBN: 978-9942-02-555-5. Registro IEPI No. 031980, Quito-Ecuador, (593-2) 223113 y 099037735, [fsilva@andinanet.net](mailto:fsilva@andinanet.net)

Soto, O. 2016. La gestión y eficiencia en el sector público. Horizontes Empresariales,13(2)5. (En línea) consultado sep. Del 2015 disponible en [https://www.google.com.ec/?gfe\\_rd=cr&ei=7QfWVd5XxrDzB\\_izvPAJ&gws\\_rd=ssl#](https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=7QfWVd5XxrDzB_izvPAJ&gws_rd=ssl#)

Thom, N. y Ritz, A. 2016. Management del sector público. El concepto "IOP": Cómo se debe dirigir el Sector Público (En línea) Consultado 3 de junio del 2016 disponible en [http://www.iop.unibe.ch/unibe/portal/fak\\_wiso/a\\_bwl/inst\\_op/content/e39703/e321486/e432589/EnvioWp381\\_ger.pdf](http://www.iop.unibe.ch/unibe/portal/fak_wiso/a_bwl/inst_op/content/e39703/e321486/e432589/EnvioWp381_ger.pdf)

Terceño, A; Vigier, H. Scheger, V. 2014. Identificación de las causas en el diagnóstico empresarial mediante relaciones FUZZ Y EL BSC. VE. Revista Actualidad Contable Faces. Vol. 17. Núm. 28 p 101-118. (En línea).

Consultado, 03 de abr. 2015 Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25731008007>

- Torres, M.D.C.V 2015. Diagnóstico de desempeño individual: el caso del departamento de administración de un distrito de riego/diagnosis of individual performance: the case of the department of administration of an irrigation district. *revista global de negocios*, 3(1), 83.(En línea) Consultado, 18 agosto del 2015 dis en <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=>
- Urrea, F. y Bolena, C. 2015. Servidores públicos del Estado con especial protección constitucional: políticas de prevención del daño antijurídico en relación con su retiro del servicio. (En línea) Consultado, 10 de enero del 2015 [repository.urosario.edu.co/.../Claudia%20Bolena%20Tesis%20version%202015%20tr](http://repository.urosario.edu.co/.../Claudia%20Bolena%20Tesis%20version%202015%20tr)
- Valardez, A; García, C; Díaz, S y Pérez, O. 2010. Diagnostico situacional de la empresa (En línea). Consultado, 30 de oct. 2013. Formato HTNL, Disponible en <http://www.oocisties.org/es/smdiazg/gestrategica/trabaestra>
- Vera, J. C. A., Reyes, L. B. L., & Ponce, J. I. P. (2015). PERFECCIONAMIENTO DEL DISEÑO CURRICULAR: MODELANDO LA FORMACIÓN DEL FUTURO PROFESIONAL DE INGENIERÍA EN SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ. *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*. ISSN 2224-2643, 6(2), 45-62
- Villacis, B. y Carrillo, D. 2015. Situación del Mercado Laboral SEGUNDO Semestre 2014 y Perspectivas 2015: Ecuador, Colombia y Perú (En línea) Consultado el 27 de agosto del 2016. Disponible en <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/inec-publica-cifras-de-mercado-laboral>
- Viteri, I. y Chica, A. 2012. Propuesta de un nuevo modelo de gestión técnico Administrativo del talento humano y su incidencia en la optimización de recursos en la Fuerza Naval Tesis Mg. Administración de Empresas. ) (En línea) Consultado, el 24 de agosto del 2016. Universidad Politécnica Salesiana. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2673/15/UPS-GT000300.pdf>
- Vizcaíno, F. 2015. Diseño Curricular para la revisión del programa de Postgrado de Especialistas en Informática Forense. Tesis Mg Docencia en Ciencias

Informáticas. Universidad Regional Autónoma de los Andes. .Ambato-  
Ecuador. Consultado, 7 de enero del 2016.  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2559/1/TUAMDI001-2016.pdf>

# **ANEXOS**

## ANEXO # 1

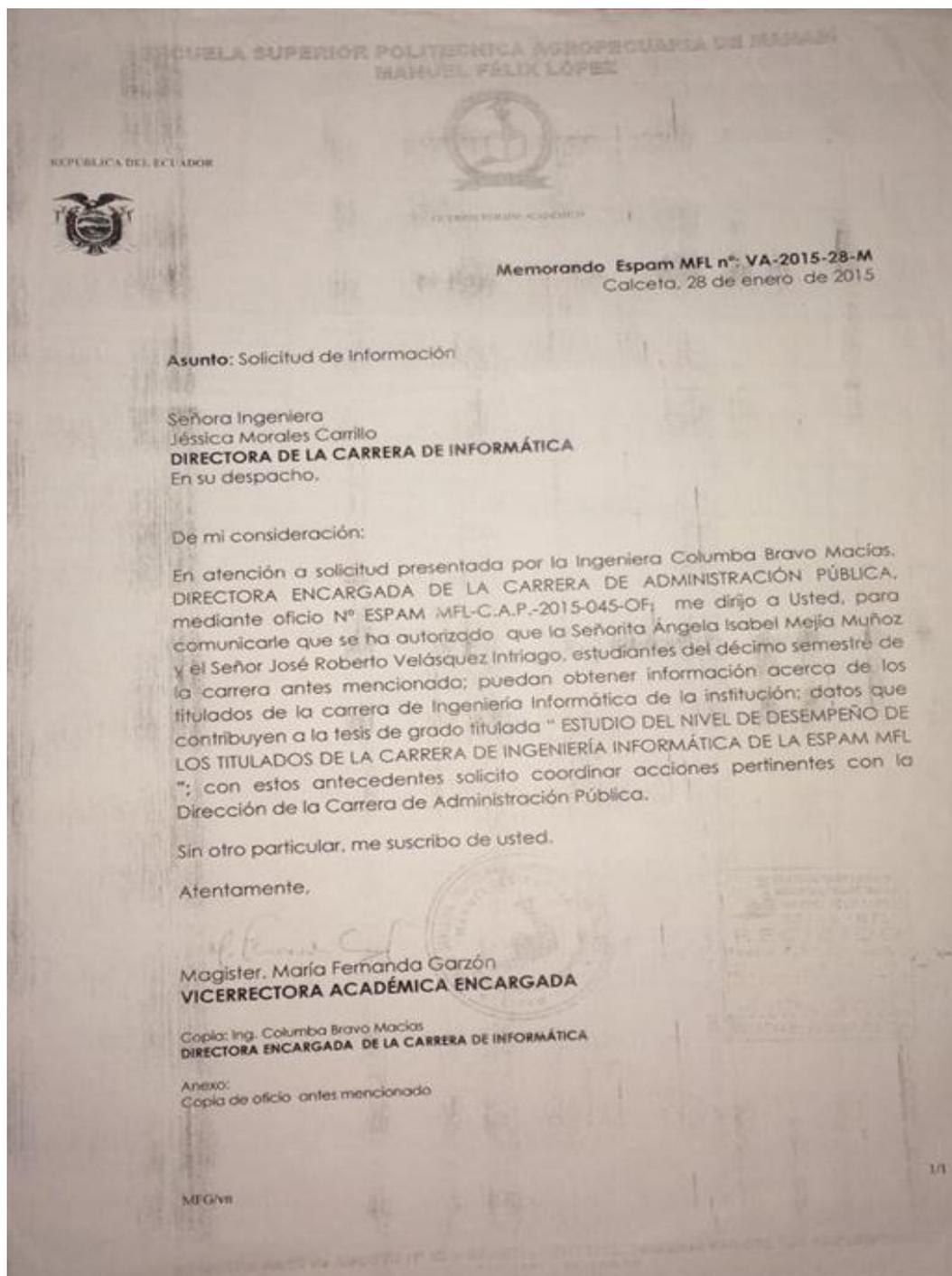


Foto 1. Oficio de apertura de la investigación.

## ANEXO # 2

REPUBLICA DEL ECUADOR




**ESPAM MFL**  
**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA**  
**AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

Oficio n.º: ESPAM MFL-CAP-2016-046-OF

Calceta, 10 de marzo de 2016

**ASUNTO:** Solicitud de Información para tesis de Grado

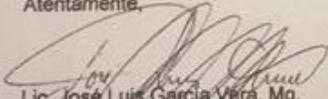
Ingeniero.  
 Neclí Muñoz Moreira  
**DIRECTOR DISTRITAL DE EDUCACIÓN 13D06 BOLÍVAR-JUNÍN ENCARGADO**  
 En su despacho.-

Señor Ingeniero:

Como Director (E) de la Carrera de Administración Pública de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, reciba un cordial saludo y parabienes en sus actividades diarias.

Al mismo tiempo solicito de la mejor manera y mediante su autorización, brinde las facilidades respectivas para que los egresados MEJÍA MUÑOZ ÁNGELA con C.I. 13085588-8 y VELÁSQUEZ INTRIAGO ROBERTO con C.I. 131211365-5, de la carrera en mención puedan obtener información acerca de las fichas de evaluaciones de desempeño según formulario MRL-EVAL-01 aplicadas a los titulados de la carrera de Ingeniería Informática de la ESPAM MFL que se encuentran laborando en su Institución. Investigación que se toman indispensables para realizar la Tesis de Grado titulada "DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TITULADOS DE LA CARRERA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA".

Atentamente,



Lic. José Luis García Vera, Mg.  
**DIRECTOR (E) DE LA CARRERA DE**  
**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



JGV

DIRECCIÓN DISTRITAL 13D06  
 BOLÍVAR - JUNÍN - EDUCACIÓN

**RECIBIDO**

... 2016  
 MORA 15:02

1/1

Foto 2. Oficio de apertura de la investigación.





## ANEXO # 3-B

Instrucción	Alta	Capacita a los colaboradores y compañeros de la institución	Desarrollada
Operación y control	Alta	Controla la operación de los sistemas informáticos implementados en la institución. Establece ajustes a las fallas que presentan los sistemas.	Desarrollada
Planificación y gestión	Medio	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad medio, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo, mecanismos de coordinación y control de la información.	Desarrollada
<b>Total Competencias Técnicas del Puesto :</b>			<b>4.9%</b>
<b>COMPETENCIAS UNIVERSALES</b>		# Competencias: 6	Factor: 8%
<b>ESTOS CAMPOS DEBEN SER LLENADOS OBLIGATORIAMENTE :</b>			
<b>DESTREZA</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Comportamiento Observable</b>	<b>Frecuencia de Aplicación</b>
APRENDIZAJE CONTINUO	Alta	Realiza trabajos de investigación que compare con sus compañeros. Comparte sus conocimientos y experiencias actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías.	Frecuentemente
CONOCIMIENTOS DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL	Alta	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.	Frecuentemente
RELACIONES HUMANAS	Alta	Construye relaciones benéficas para el usuario externo y la institución, que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales. Identifica y crea nuevas oportunidades en beneficio de la institución.	Frecuentemente
ACTITUD AL CAMBIO	Alta	Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para la organización.	Frecuentemente
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Alta	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla o modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.	Frecuentemente
ORIENTACIÓN DE SERVICIO	Alta	Demuestra interés en atender a los usuarios internos o externos con rapidez, diagnóstica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.	Frecuentemente
<b>Total Competencias Universales:</b>			<b>5.9%</b>
<b>TRABAJO EN EQUIPO, INICIATIVA Y LIDERAZGO</b>		Factor: 16%	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>COMPORTAMIENTO OBSERVABLE</b>	<b>Frecuencia de Aplicación</b>
TRABAJO EN EQUIPO	Alta	Crea un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.	Frecuentemente
INICIATIVA	Alta	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo	Frecuentemente
<b>LLENAR EL CAMPO DE LIDERAZGO, SOLO PARA QUIENES TENGAN SERVIDORES SUBORDINADOS BAJO SU RESPONSABILIDAD DE GESTIÓN.</b>			
LIDERAZGO	Medio	Mediano desarrollo de los talentos y motivación en su equipo de trabajo para generar comunicación, confianza y compromiso a través del ejemplo y servicio para el logro de objetivos comunes.	Frecuentemente
<b>Total Trabajo en Equipo, Iniciativa y Liderazgo:</b>			<b>12%</b>

Foto 5. Formulario MRL-EVAL-01- Modificado



## ANEXO # 4

**Cuadro 1.** Datos para la selección de expertos

<b>Profesión:</b>	<b>Ingenieros en sistemas</b>
<b>Años de experiencia en el cooperativismo:</b>	3 a 5 años
<b>Disponibilidad:</b>	Inmediata
<b>Área laboral:</b>	Docencia, departamento de sistemas, tic's,
<b>Temas de conocimiento</b>	Mercado laboral público, perfil profesional de la carrera de informática, perfil del egresado de la carrera de informática de la espam mfl, indicadores de calidad, evaluación de desempeño laboral.

**Cuadro 2.** Valuación de conocimientos (K)

Perfil del experto	Datos
Nombre y apellido:	
Profesión:	
Años de experiencia en el sector	
Años de experiencia profesional y ocupacional:	
Años de trabajo en las empresas:	
Correo:	
Dirección laboral:	
Teléfono oficina:	
Dirección domiciliaria :	
Teléfono personal :	

**Cuadro 3.** Autoevaluación de los conocimientos de los expertos

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
←	Bajo						Alto	→	

**Cuadro 4.** Tabla de conocimientos (KC)

	Coeficiente
Requerimientos del Mercado laboral público	
Perfil Profesional de la carrera de informática	
Perfil del egresado de la carrera de informática de la ESPAM MFL	
Indicadores de calidad	
Evaluación de desempeño laboral.	
<b>TOTA KC</b>	

**Cuadro 5.** Valores de Coeficiente de argumentación

<b>Experto :</b>			
<b>Evaluación externa</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
¿Conoce usted acerca de los requerimientos de un trabajador en el mercado laboral público en la rama de informática?	0,15	0,10	0,05
¿Usted tiene el conocimiento de las características debe desempeñar todo profesional que ha egresado de la carrera de informática de la ESPAM MFL?	0,20	0,15	0,10
¿Puede usted detectar que indicadores de calidad evaluarán de eficientemente el desempeño laboral de un profesional de carrera de informática de la ESPAM MFL?	0,35	0,30	0,20
¿Qué grado de experiencia tiene usted en la designación de indicadores de calidad para la evaluación del desempeño laboral?	0,30	0,25	0,15
<b>Total</b>	<b>1,00</b>	<b>0,80</b>	<b>0,50</b>

## ANEXO # 5

**Cuadro 6. Perfil de experto 1**

Perfil del experto	Datos
Nombre y apellido:	Ángel cristian merca macías
Profesión:	Ingeniero en sistemas
Años de experiencia en el sector	10 años
Años de experiencia profesional y ocupacional:	10 años
Años de trabajo en las empresas:	10 años
Correo:	Angel.mera@uleam.edu.ec
Dirección laboral:	Av. Eloy alfaró, campus uleam
Teléfono oficina:	2699-317
Dirección domiciliaria :	Cdla. Los naranjos, v17 m1553
Teléfono personal :	

**Cuadro 7. Evaluación de conocimientos (k)**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
←	Bajo						Alto	→	

	Coeficiente
Requerimientos del Mercado laboral público	8
Perfil Profesional de la carrera de informática	9
Perfil del egresado de la carrera de informática de la ESPAM MFL	8
Indicadores de calidad	8
Evaluación de desempeño laboral.	8

**Cuadro 8. Valores de Coeficiente de argumentación**

Argumentaciones	Alto	Medio	Bajo
¿Conoce usted acerca de los requerimientos de un trabajador en el mercado laboral público en la rama de	X		

---

informática?

¿Usted tiene el conocimiento de las características de desempeño de todo profesional que ha egresado de la carrera de informática de la ESPAM MFL? x

¿Puede usted detectar que indicadores de calidad evaluarán de eficientemente el desempeño laboral de un profesional de carrera de informática de la ESPAM MFL? x

¿Qué grado de experiencia tiene usted en la designación de indicadores de calidad para la evaluación del desempeño laboral? x

---

Datos del experto N° 01

## ANEXO # 5-A

**Cuadro 9. Perfil de experto 2**

Perfil del experto	Datos
Nombre y apellido:	Patricio loor zamora
Profesión:	Ingeniero en sistemas informáticos
Años de experiencia en el sector	10 años
Años de experiencia profesional y ocupacional:	11 años
Años de trabajo en las empresas:	7 años
Correo:	Dloor@utm.edu.ec
Dirección laboral:	Av. Urbina y calle che guevara
Teléfono oficina:	-
Dirección domiciliaria :	Calderón
Teléfono personal :	0994683246

**Cuadro 10. Evaluación de conocimientos (k)**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
←	Bajo						Alto		→

	Coeficiente
Requerimientos del Mercado laboral público	8
Perfil Profesional de la carrera de informática	8
Perfil del egresado de la carrera de informática de la ESPAM MFL	7
Indicadores de calidad	7
Evaluación de desempeño laboral.	8

**Cuadro 11. Valores de Coeficiente de argumentación**

Argumentaciones	Alto	Medio	Bajo
-----------------	------	-------	------

---

¿Conoce usted acerca de los requerimientos de un trabajador en el mercado laboral público en la rama de informática?	x
¿Usted tiene el conocimiento de las características debe desempeñar todo profesional que ha egresado de la carrera de informática de la ESPAM MFL?	x
¿Puede usted detectar que indicadores de calidad evaluarán de eficientemente el desempeño laboral de un profesional de carrera de informática de la ESPAM MFL?	x
¿Qué grado de experiencia tiene usted en la designación de indicadores de calidad para la evaluación del desempeño laboral?	x

---

Datos del experto N° 02

## ANEXO # 5-B

**Cuadro 12. Perfil de experto 2**

Perfil del experto	Datos
<b>Nombre y apellido:</b>	Carlos rivera macías
<b>Profesión:</b>	Ingeniero en informática
<b>Años de experiencia en el sector</b>	10 años
<b>Años de experiencia profesional y ocupacional:</b>	4 años
<b>Años de trabajo en las empresas:</b>	4 años
<b>Correo:</b>	lriviera2212@hotmail.com
<b>Dirección laboral:</b>	Utm
<b>Teléfono oficina:</b>	-
<b>Dirección domiciliaria :</b>	-
<b>Teléfono personal :</b>	09999707449

**Cuadro 13. Evaluación de conocimientos (k)**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
←	Bajo						Alto	→		

	Coeficiente
Requerimientos del Mercado laboral público	9
Perfil Profesional de la carrera de informática	9
Perfil del egresado de la carrera de informática de la ESPAM MFL	7
Indicadores de calidad	9
Evaluación de desempeño laboral.	8

**Cuadro 14. Valores de Coeficiente de argumentación**

Argumentaciones	Alto	Medio	Bajo
¿Conoce usted acerca de los requerimientos de un trabajador en el	X		

---

mercado laboral público en la rama de informática?

¿Usted tiene el conocimiento de las características de las profesiones que ha egresado de la carrera de informática de la ESPAM MFL?

x

¿Puede usted detectar que indicadores de calidad evaluarán de eficientemente el desempeño laboral de un profesional de carrera de informática de la ESPAM MFL?

X

¿Qué grado de experiencia tiene usted en la designación de indicadores de calidad para la evaluación del desempeño laboral?

X

---

Datos del experto N° 03

## ANEXO # 5-C

Cuadro 15. Perfil de experto 4

Perfil del experto	Datos
Nombre y apellido:	Roberto Endara gavilanes
Profesión:	Ingeniero en sistemas
Años de experiencia en el sector	16 años
Años de experiencia profesional y ocupacional:	16 años
Años de trabajo en las empresas:	16 años
Correo:	Betito.endara@hotmail.com
Dirección laboral:	Rumihuña oe4.624 y 25 de mayo
Teléfono oficina:	2296-139
Dirección domiciliaria :	Ponceano alto
Teléfono personal :	0988744009

Cuadro 16. Evaluación de conocimientos (k)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
←	Bajo						Alto	→	

	Coefficiente
Requerimientos del Mercado laboral público	10
Perfil Profesional de la carrera de informática	9
Perfil del egresado de la carrera de informática de la ESPAM MFL	7
Indicadores de calidad	9
Evaluación de desempeño laboral.	9

Cuadro 17. Valores de Coeficiente de argumentación

Argumentaciones	Alto	Medio	Bajo
¿Conoce usted acerca de los requerimientos de un trabajador en el mercado laboral público en la rama de	X		

---

informática?

¿Usted tiene el conocimiento de las características de desempeño de todo profesional que ha egresado de la carrera de informática de la ESPAM MFL? x

¿Puede usted detectar que indicadores de calidad evaluarán de eficientemente el desempeño laboral de un profesional de carrera de informática de la ESPAM MFL? X

¿Qué grado de experiencia tiene usted en la designación de indicadores de calidad para la evaluación del desempeño laboral? X

---

Datos del experto N° 04

## ANEXO # 5-D

**Cuadro 18. Perfil de experto 5**

Perfil del experto	Datos
Nombre y apellido:	Andrés arias
Profesión:	Ingeniero en sistemas
Años de experiencia en el sector	7 años
Años de experiencia profesional y ocupacional:	10 años
Años de trabajo en las empresas:	7 años
Correo:	Oluisandres@gmail.com
Dirección laboral:	Rumiurco /25 de mayo
Teléfono oficina:	2533-046
Dirección domiciliaria :	-
Teléfono personal :	2805-682 / 0992721590

**Cuadro 19. Evaluación de conocimientos (k)**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
←	Bajo						Alto	→	

	Coeficiente
Requerimientos del Mercado laboral público	9
Perfil Profesional de la carrera de informática	8
Perfil del egresado de la carrera de informática de la ESPAM MFL	7
Indicadores de calidad	9
Evaluación de desempeño laboral.	10

**Cuadro 20. Valores de Coeficiente de argumentación**

Argumentaciones	Alto	Medio	Bajo
¿Conoce usted acerca de los requerimientos de un trabajador en el mercado laboral público en la rama de informática?	X		
¿Usted tiene el conocimiento de las características debe desempeñar todo profesional que ha egresado de la carrera de informática de la ESPAM MFL?			X
¿Puede usted detectar que indicadores de calidad evaluarán eficientemente el desempeño laboral de un profesional de carrera de informática de la ESPAM MFL?	X		
¿Qué grado de experiencia tiene usted en la designación de indicadores de calidad para la evaluación del desempeño laboral?	X		

Datos del experto N° 05

## ANEXO # 5-E

Cuadro 21. Perfil de experto 6

Perfil del experto	Datos
Nombre y apellido:	Jessica santana
Profesión:	Ingeniero en administración
Años de experiencia en el sector	16 años
Años de experiencia profesional y ocupacional:	25 años
Años de trabajo en las empresas:	16 años
Correo:	Jessi@hotmail.com
Dirección laboral:	Calle salinas
Teléfono oficina:	-
Dirección domiciliaria :	Santa martha
Teléfono personal :	

Cuadro 22. Evaluación de conocimientos (k)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
←	Bajo						Alto	→	

	Coficiente
Requerimientos del Mercado laboral público	10
Perfil Profesional de la carrera de informática	8
Perfil del egresado de la carrera de informática de la ESPAM MFL	8
Indicadores de calidad	10
Evaluación de desempeño laboral.	10

**Cuadro 23. Valores de Coeficiente de argumentación**

<b>Argumentaciones</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
¿Conoce usted acerca de los requerimientos de un trabajador en el mercado laboral público en la rama de informática?	X		
¿Usted tiene el conocimiento de las características debe desempeñar todo profesional que ha egresado de la carrera de informática de la ESPAM MFL?	X		
¿Puede usted detectar que indicadores de calidad evaluarán eficientemente el desempeño laboral de un profesional de carrera de informática de la ESPAM MFL?	X		
¿Qué grado de experiencia tiene usted en la designación de indicadores de calidad para la evaluación del desempeño laboral?	X		
<b>Datos del experto N° 06</b>			

## ANEXO # 6

$$k_{c1} = \left( \frac{8+9+8+8+8}{5} \right) * 0.1 = 0,82$$

$$K_{a1} = 0, 15+0, 15+0, 30+0, 25= 0,85$$

$$k_{c2} = \left( \frac{8+8+7+7+8}{5} \right) * 0.1 = 0,76$$

$$K_{a2} = 0, 10+0, 15+0, 30+0, 25=0,80$$

$$k_{c3} = \left( \frac{9+9+7+9+8}{5} \right) * 0.1 = 0,84$$

$$K_{a3} = 0, 15+0, 15+0, 35+0, 30= 0, 95$$

$$k_{c4} = \left( \frac{10+9+7+9+9}{5} \right) * 0.1 = 0,88$$

$$K_{a4} = 0, 15+0, 15+0, 35+0, 30= 0, 95$$

$$k_{c5} = \left( \frac{9+8+7+9+10}{5} \right) * 0.1 = 0,86$$

$$K_{a5} = 0, 15+0, 10+0, 35+0, 30=0,90$$

$$k_{c6} = \left( \frac{10+8+8+10+10}{5} \right) * 0.1 = 0,92$$

$$K_{a6} = 0, 15+0, 20+0, 35+0, 30=1,00$$

$$k_{c7} = \left( \frac{8+8+7+7+8+8+6}{7} \right) * 0.1 = 0.74$$

$$K_{a7} = 0, 04+0, 10+0, 24+0, 10+0, 24+0, 20= 0.92$$

$$k_1 = \frac{0,82 + 0,85}{2} = 0,84$$

$$k_2 = \frac{0,76 + 0,80}{2} = 0,78$$

$$k_3 = \frac{0,84 + 0,95}{2} = 0,90$$

$$k_4 = \frac{0,88 + 0,95}{2} = 0,92$$

$$k_5 = \frac{0,86 + 0,90}{2} = 0,88$$

$$k_6 = \frac{0,92 + 1,00}{2} = 0,96$$

$$k_7 = \frac{0,74 + 0,92}{2} = 0.83$$

**CALCULO DEL COEFICIENTE (K)**

## ANEXO # 7

Indicadores de calidad	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7			
Capacidad de analizar y recoger nuevas técnicas y herramientas que los entes de control gubernamental creen para la gestión pública	3	3	3	4	3	3	3	22	-12	144
Capacidad de planificar, supervisar y coordinar el mantenimiento de sistemas operativos, software de mercado y propio, básico o de soporte	3	3	3	3	3	3	2	20	-14	196
Capacidad de definir o actualizar software que se actualiza en las instituciones	4	4	4	4	4	3	4	27	-7	49
Capacidad de diseñar y establecer conexiones de redes.	4	4	4	4	3	4	4	27	-7	49
Responsabilidad en la administración de hardware y software.	1	2	2	2	2	1	2	12	-22	484
Responsabilidad y eficiencia en todos los proyectos que le designa	1	2	2	1	1	1	1	9	-25	625
Tiempos de entrega	6	6	6	7	6	7	6	44	10	100
Cumplimiento de acuerdos	7	7	8	8	8	8	8	54	20	400
Organización de documentación	9	9	7	8	9	9	9	60	26	676
Cumplimiento de metas	1	1	1	1	2	2	1	9	-25	625
Conocimientos generados sobre mantenimientos de computadoras	3	3	3	3	3	2	3	20	-14	196
Calidad de software	7	7	8	8	8	7	8	53	19	361
Desarrollo de aplicaciones web y de escritorios	3	3	4	3	3	3	3	22	-12	144
Administración de sistemas	3	3	3	3	3	2	1	18	-16	256
Configuración de servidores.	5	5	5	5	6	5	5	36	2	4
Ética profesional	1	1	2	1	1	2	1	9	-25	625
Capacitación en mejora continua	1	1	1	1	2	1	1	8	-26	676
Conocimientos en tendencia de información tecnológica	2	2	2	2	2	2	1	13	-21	441

Eficiencia como profesional	3	3	3	4	3	4	4	24	-10	100
Rentabilidad de Productos	8	7	8	8	8	8	7	54	20	400
Disminución en costos operacionales	9	9	9	10	9	9	10	65	31	961
Control de procesos	7	7	7	7	7	6	6	47	13	169
Erradicación de eventos de riesgo	9	9	9	8	9	9	8	61	27	729
Valoración del SLA	8	8	8	7	8	8	7	54	20	400
Procesos aptos al mejoramiento continuo	6	6	6	6	7	6	5	42	8	64
Gestión orientada a modelo aprobados	9	9	9	9	8	8	9	61	27	729
Participación directa de TiCs en la toma de decisiones del directorio	5	5	5	7	6	6	6	40	6	36
Analizar y responder prontamente los requerimientos de los usuarios	1	1	1	1	1	1	1	7	-27	729
Capacidad de producir los tiempos y los costos del proyecto	8	8	8	8	8	8	8	56	22	484
								974		10852

Valorar según la escala liker del desempeño laboral de los profesionales de la carrera de informática de la ESPAM MFL.

## ANEXO # 8



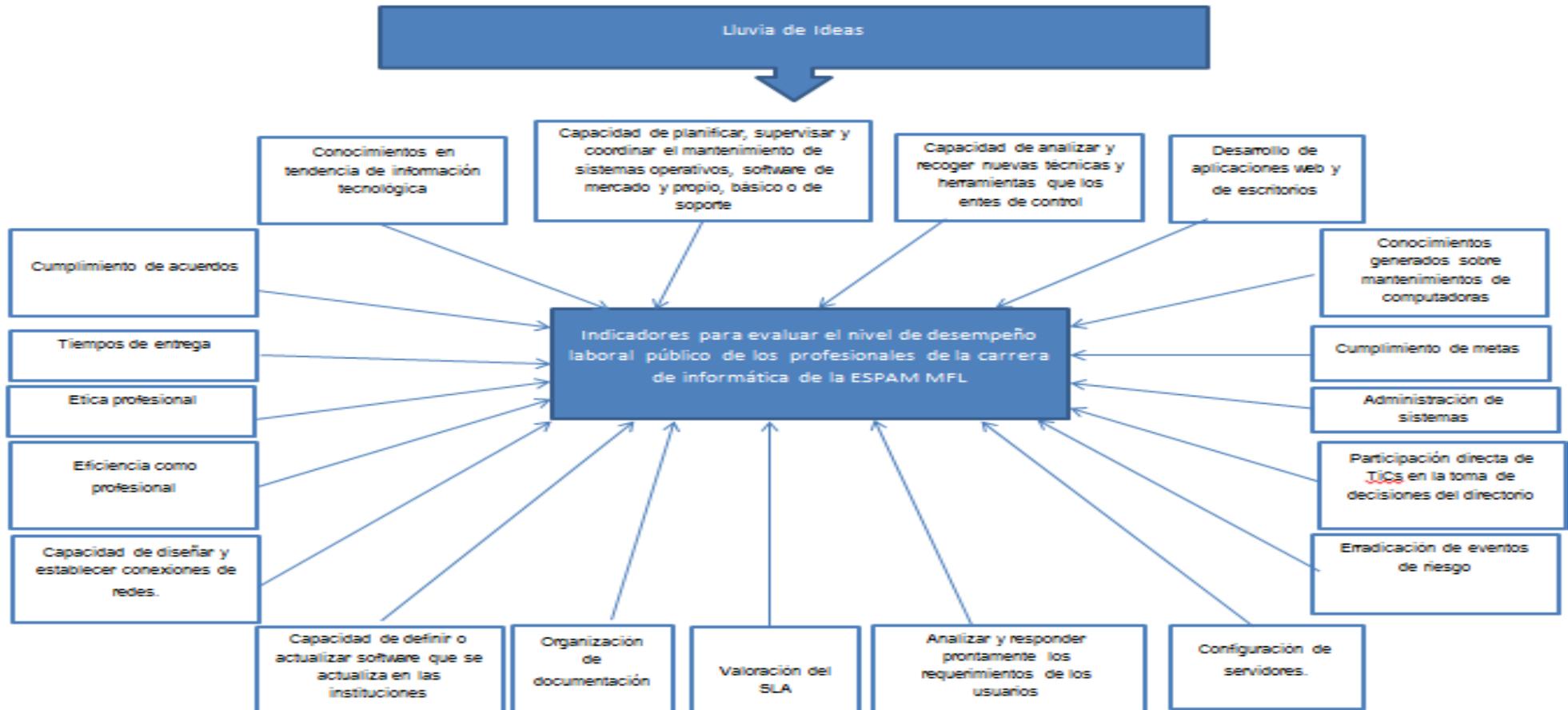
La siguiente encuesta está dirigida a la evaluación del profesional de la carrera de informática que labora en esta institución pública, para conocer si este cumple a cabalidad con los indicadores de calidad en su desempeño laboral.

La evaluación se la realizará según la siguiente escala de cumplimiento:

- (5) excelente desempeño
- (4) buen desempeño
- (3) Normal desempeño
- (2) Regular desempeño
- (1) Mal desempeño

	1	2	3	4	5
Profesional: ZAMBRANO SOLÓRZANO LIGIA ELENA					
Capacidad de analizar y recoger nuevas técnicas y herramientas que los entes de control gubernamental creen para la gestión pública					
Capacidad de planificar, supervisar y coordinar el mantenimiento de sistemas operativos, software de mercado y propio, básico o de soporte					
Capacidad de definir o actualizar software que se actualiza en las instituciones					
Capacidad de diseñar y establecer conexiones de redes.					
Responsabilidad en la administración de hardware y software.					
Responsabilidad y eficiencia en todos los proyectos que le designa					
Conocimientos generados sobre mantenimientos de computadoras					
Desarrollo de aplicaciones web y de escritorios					
Administración de sistemas					
Ética profesional					
Capacitación en mejora continua					
Conocimientos en tendencia de información tecnológica					
Eficiencia como profesional					
Analizar y responder prontamente los requerimientos de los usuarios					

## ANEXO # 9



Lluvia de ideas