

## **1. TEMA**

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DEL MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR, INDUSTRIALIZACIÓN, PESCA Y COMPETITIVIDAD (MICIP) DE LA CIUDAD DE MANTA Y SU INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO A LOS USUARIOS. PERÍODO 2003 - 2006”**

### **INTRODUCCIÓN**

El Ecuador, por la calidad de sus productos y su alto valor agregado, ha conquistado grandes mercados internacionales, superando normas de calidad, exigencias y gusto de los consumidores.

En los últimos años, la participación de las exportaciones del sector privado creció considerablemente; hoy comandan las ventas externas, ya que el país tuvo un repunte en sus ventas globales al

exterior del 6.9%, mientras que las exportaciones privadas crecieron en un 5.8%<sup>1</sup>

Todo ello en cierta medida está relacionado con la participación directa del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad; concretamente en lo relacionado a la gestión de recursos humanos que se aplica en esta institución lo que conlleva como mecanismo de servicio y cordialidad a los usuarios que utilizan éstos.

El uso racional del recurso humano en determinadas subsecretarías y direcciones regionales dependientes de este ministerio, no ha representado incremento de personal alguno sino la racionalización en el uso de estos recursos humanos, técnicos y financieros disponibles en el propio MICIP han favorecido positivamente a las actividades de ello<sup>2</sup>. Los favorables resultados logrados hasta ahora, como evidencia de la capacidad técnica de sus personeros, deben ser entendidos como anticipo de la gigantesca tarea que se debe realizar para inducir, en la casi treintena de miles de compañías jurídicamente establecidas en el país, la adopción de una nueva filosofía para que se incorporen en sus estructuras los

---

<sup>1</sup> MICIP

<sup>2</sup> Informe de labores del Ministro del MICIP. 2005

llamados Sistemas de Gestión de Calidad Administrativa, es decir la Gestión de Recursos Humanos (GRH)

La complejidad de articular las múltiples visiones, esfuerzos, recursos y acciones que varias entidades gubernamentales y privadas han venido cumpliendo para insertar al país en el mundo moderno de los negocios, por la vía de la eficiencia productiva, debía y debe tener una sola dirección, pero al menor costo posible.

Ante esta necesidad de servir de una mejor manera a los usuarios y ser parte primordial del desarrollo y crecimiento económico del país, el Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad crea en la ciudad de Manta la Dirección Regional de este ministerio, cuya finalidad primordial es la de realizar trámites pertinentes a la importación y exportación que compete al MICIP, dentro de la zona Manabí.

Pero realmente hay que considerar que, las políticas aplicadas por los ministros de turno con relación al personal que debe de estar al frente en esta dirección, da mucho que desear, ya que el racionalizar el recurso humano ha traído consigo de que el personal que está en funciones ahora, tengan que multiplicarse para poder atender la demanda de servicio que solicitan en esta dirección; es

decir ser multifacéticos; por lo que el resultado en cierto momento no es el esperado por los usuarios, quienes aspiran a ser atendidos de una mejor manera y en el menor tiempo posible; como también de que exista una descoordinación entre personal superior y personal subordinado.

Por lo que se hace hincapié en realizar un análisis de la Gestión de Recursos Humanos de esta dirección y su incidencia en la prestación de servicio a los usuarios. Para ello se han planteado objetivos tanto general como específicos e hipótesis que se ejecutaron y comprobaron una vez que se ha desarrollado la presente investigación; para lo cual desde el punto de vista metodológico la investigación es explicativa utilizando para ello el método científico, ya que tuvo que involucrarse en el proceso los diferentes actores; el método, la técnica, instrumento y estrategia se adecuarán al objeto de estudio. Los métodos y las técnicas, se definieron para realizar la investigación, el análisis de los resultados es cualitativo con énfasis en lo cuantitativo.

## **1.1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN**

El Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP), es un organismo de derecho público, facultado para planificar, dirigir, controlar y ser el ejecutor de políticas en los sectores de comercio exterior, industrialización, pesca, pequeña industria y mediana industria, microempresa y artesanías. Es además el principal ente constructor de la competitividad.

La Misión de este organismo es procurar mejorar el clima de negocios en el Ecuador, facilitando la competitividad interna y externa de los sectores productivos.

Por ello y para que se den cumplimiento a los objetivos establecidos por esta institución, crea en primer instancia mediante Acuerdo No. 719, publicado en el Registro Oficial No. 121 de noviembre 17 de 1981, con sede en la ciudad de Manta la Oficina Zonal del Ministerio de Industrias, Comercio e Integración de Manabí, con jurisdicción en la provincia de Manabí.

Posterior a ello y mediante Acuerdo No. 431 de julio 4 de 1985 y publicado en el Registro Oficial de ese mismo año, se eleva a

Dirección Regional del Ministerio de Industria, Comercio e Integración con sede en la ciudad de Manta y jurisdicción en la provincia de Manabí, cuyas funciones en ese entonces eran las siguientes:

- Ø Despacho de trámites pertinentes a la importación y exportación que compete al MICIP
- Ø Legalización de certificados de origen
- Ø Proporcionar la información sobre los precios referenciales de exportación, según instrucción directa del ministerio
- Ø Concesión de autorizaciones para las exportaciones de productos no tradicionales que están sujetos a licencias previas
- Ø Asesoramiento al sector industrial sobre los beneficios que otorgan las leyes de fomento industrial y fomento de la pequeña industria y artesanía y su aplicación
- Ø Recepción de la documentación pertinente, encaminada a obtener la calificación y clasificación de las empresas por parte de los comités de fomento industrial y de pequeña industria y artesanía
- Ø Preparación de reuniones extraordinarias de los comités de fomento de la provincia
- Ø Las demás funciones que le fueren encomendadas.

Hoy, y debido al desarrollo y crecimiento del país y particularmente del puerto manabita, los objetivos de esta Dirección Regional se fundamenta en:

- Ø Administrar los beneficios de las leyes de fomento
- Ø Mantener registro empresarial y de artesanos y fomentar la organización de microempresas y gremios artesanales
- Ø Coordinar programas de cooperación para estas organizaciones, para optimizar los recursos de organismos nacionales e internacionales
- Ø Emitir certificados de origen
- Ø Legalizar formularios único de exportación
- Ø Calificar inversión nacional a extranjeros residentes

Esta dirección regional fue creada con el propósito de desconcentrar las actividades que como ministerio se las realizaban y ejecutaban en la ciudad de Quito o Guayaquil; lo que en determinado momento conllevaría a que los usuarios de estas dependencias ahorren tiempo, dinero y paciencia; lo que, en su debido momento así fue, pero que ahora este problema se está acentuando más, por la falta de ejecutividad y acción de muchos funcionarios de esta institución.

Las razones que justifican el presente proyecto, son las siguientes:

**INTERES PERSONAL.-** Este interés radica en poner en práctica los conocimientos adquiridos durante los períodos de estudios en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Manabí, los mismos que están materializados con el desarrollo de la presente investigación

**RELEVANCIA CIENTÍFICA.-** La relevancia científica se concretó con el enriquecimiento de nuevos conocimientos científicos que se adquirieron durante el proceso investigativo.

**RELEVANCIA HUMANA.-** El problema propuesto radica su relevancia humana, en el sentido de constatación de una investigación que abarca a todos quienes son parte de esta dirección como también de quienes utilizan los servicios que esta ofrece.

**RELEVANCIA CONTEMPORÁNEA.-** Esta investigación contribuye en la solución de un problema que aparentemente no incide mucho, pero que en realidad se está convirtiendo en algo serio, ya que si no se toman los correctivos a tiempo, el problema tiende a agudizarse más y más.



**BENEFICIARIOS.-** Los beneficiarios de la presente investigación son tantos directivos, personal administrativo y muy especialmente las personas e instituciones que utilizan los servicios de esta dirección regional, por cuanto ofrece en qué medida incide el recurso humano en éstos.

La investigación propuesta en sí, es novedosa ya que no existe trabajo investigativo similar que se haya planteado, lo que justifica la realización del mismo. Por otro lado fue factible su realización, por cuanto se contó con los recursos humanos necesarios y la información que nos facilitaron los directivos que están al frente de esta Dirección Regional del MICIP.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **DESCRIPCIÓN**

La Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP) de la ciudad de Manta, organismo de derecho público, facultada en conjunto con el ministerio de planificar, dirigir, controlar y ser el ejecutor en la provincia de Manabí de las políticas que implante el Ministerio como

tal, en las áreas de su competencia y ser parte constructivo de la competitividad en el país y en la provincia de general.

Para ello es necesario que los involucrados tengan un proceso de reflexión sobre los objetivos y aspiraciones del futuro de la institución, tras la realización de un análisis concienzudo del servicio que se esté dando a los usuarios, como de las oportunidades y amenazas que se presentan en el entorno, lo que conlleva a que se mide si ello es fortaleza o debilidad interna; con el fin de aplicar las estrategias que permitan en un momento determinado mejorar este servicio y por ende la competitividad como tal.

Pero para poder cumplir con todos estos objetivos, se hace imprescindible contar con un número adecuado de funcionarios y capacitados de acuerdo a su función, ya que hay que recalcar que una de las deficiencias de esta dirección es que, el despacho de lo que le corresponde a la institución como tal, es en cierta medida lento, esto se da, porque no existe una agilidad de las personas que aquí laboran; razón más que suficiente para investigar este problema.

Hay que hacer hincapié en la gestión de recursos humanos, ya que las actividades y responsabilidades encomendadas a cada uno de los funcionarios que laboran en esta dirección deben estar en determinados momentos coordinadas con los jefes superiores, por lo que este tipo de acción no responde a las expectativas que esperan los usuarios de estas dependencias; ya que según ellos pierden demasiado tiempo en ir a tramitar cualquier documento, lo que redundaría en que, existe una deficiencia administrativa en esta entidad.

## **ANALISIS**

Una economía verdaderamente sólida, creciente y altamente competitiva puede crear una democracia participativa, en la cual la mayoría de la población tenga acceso a los servicios y beneficios que brinda esta institución en la provincia de Manabí, ya que esta Dirección alberga a más de 100 entidades de desarrollo provincial<sup>3</sup>, de las cuales en gran parte utilizan el servicio de exportación; otras por el hecho de registrarse como tales y tener acceso a los beneficios que se determinan en la Ley de Fomento de la Pequeña Industria y Artesanía.

---

<sup>3</sup> Dirección Regional del MICIP - Manta

Pero cual es el problema al que se enfrentan tanto funcionarios de esta institución como los clientes que hacen uso de los servicios que ofrece la misma; a que la gestión de recursos humanos en cierta medida se vea opacada por la mala aplicación de mecanismos que conlleven a que, el tipo de relación en primera instancia entre jefes y subalternos sea la más óptima, para que los resultados y objetivos planteados se cumplan; y en segunda de que, los usuarios de esta dependencia tengan que perder valioso tiempo en realizar alguna gestión de sus negocios, lo que trae consigo el retraso en general de la institución como también la pérdida de tiempo, paciencia, dinero y en definitiva de todo.

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera incide la Gestión de Recursos Humanos de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad de la ciudad de Manta en la prestación de servicios a los usuarios. Período 2003 – 2006?

### **1.4. OBJETIVOS**

#### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

“Analizar la Gestión de Recursos Humanos de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP) de la ciudad de Manta y su incidencia en la prestación de servicios a los usuarios. Período 2003 – 2006”

#### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Ø Describir los antecedentes generales de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad de la ciudad de Manta
  
- Ø Detectar la gestión de recursos humanos que aplica esta dirección.
  
- Ø Analizar los servicios y beneficios que ofrece la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad de la ciudad de Manta
  
- Ø Indagar las relaciones institución – usuarios con respecto a la atención que prestan los funcionarios de la dirección.

Ø Demostrar la incidencia de la Gestión de Recursos Humanos en la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad de la ciudad de Manta en la prestación de servicios a los usuarios.

## **2. MARCO REFERENCIAL, TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

### **2.1. MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1.1. ANTECEDENTES GENERALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DEL MICIP - MANTA**

El Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad, nace como un ente que le corresponde formular, dirigir y ejecutar la política en los campos de fomento industrial, pequeña industria y artesanía, normalización, turismo, comercio exterior e integración adscribiéndosele el Centro de Desarrollo Industrial (CENDES), la Organización Comercial para la Exportación de Productos Artesanales (OCEPA), la Empresa de Alcoholes del Estado, el Instituto Ecuatoriano de Normalización y la Secretaría de

Integración Fronteriza Colombo – Ecuatoriana (División del Ecuador).

Para dar un mejor servicio este ministerio dentro de lo que es la parte administrativa está conformado por: 7 Subsecretarías, 13 Direcciones en la Matriz, 6 Direcciones Regionales y una Dirección de Pesca<sup>4</sup>. Por ello y para que se den cumplimiento a los objetivos establecidos por esta institución, se crea en primer instancia y mediante Acuerdo No. 719, publicado en el Registro Oficial No. 121 de noviembre 17 de 1981, la Oficina Zonal del Ministerio de Industrias, Comercio e Integración de Manabí, con sede en la ciudad de Manta y con jurisdicción en la provincia de Manabí.

Posterior a ello y mediante Acuerdo No. 431 de julio 4 de 1985 y publicado en el Registro Oficial de ese mismo año, se eleva a Dirección Regional del Ministerio de Industria, Comercio e Integración con sede en la ciudad de Manta y jurisdicción en la provincia de Manabí

Esta dirección que está llamada a dar un servicio óptimo como se lo merecen quienes hacen uso de los mismos, debe en todo su accionar aplicar la gestión de recursos humanos, como un medio de

---

<sup>4</sup> MICIP

eficacia y eficiencia administrativa, lo que redundará en el progreso, desarrollo y crecimiento institucional y por ende de nuestro país.

Los beneficios principales que otorga la Dirección Regional Manabí, a través de la Ley de Fomento Artesanal son:

- Ø La exoneración de impuestos de los artículos y productos artesanales exportados.
- Ø Exoneración de los impuestos a los capitales en giro
- Ø Exoneración de los impuestos fiscales, provinciales y municipales para la obtención de la Patente Municipal y Permisos de Funcionamiento de los talleres, donde desarrollan en forma exclusiva sus actividades.
- Ø Aprovechamiento de los regímenes especiales salariales que se expidieran para el sector, de conformidad con la ley.
- Ø Derecho a afiliarse al Seguro Social del Artesano y grupo familiar que contribuya con su trabajo al funcionamiento del taller amparándose en régimen especial salarial artesanal, gestión que será calificado previamente por el IESS.

Para dar cumplimiento a aquello, la Dirección Regional establece ciertos requisitos que deben cumplir quienes se quieran acoger a estos beneficios.



### **2.1.1.1. PROCESOS**

Los procesos que le corresponden ejecutar a la Dirección Regional del MICIP ubicada en la ciudad de Manta, se destacan los más importantes.

Ø Implementar políticas y estrategia de comercio exterior, industria, pequeña industria, PYMES y artesanías, a través de:

- Mantener reuniones permanentes con los representantes de los diferentes sectores
- Implementar mecanismos de aplicación de estrategias y políticas
- Elaborar y presentar informes de evaluación del resultado de la aplicación de las políticas y estrategias

Ø Emisión de certificados, a través de:

- Receptar la solicitud de usuarios
- Realizar el análisis de la documentación
- Emitir certificados

Ø Claves de exportación de café, a través de:

- Receptar la solicitud de usuarios
- Realizar el análisis de la documentación, asignar número
- Emitir certificados

Ø Promoción, a través de:

- Desarrollar servicios para las PYMES
- Incentivar el desarrollo de estrategias asociativas entre las PYMES
- Participar en eventos feriales
- Promover el sistema de información empresarial
- Editar catálogos de soluciones empresariales, gestión empresarial y oportunidades de negocios

Ø Capacitación empresarial y artesanal, a través de:

- Elaborar programas de capacitación y asistencia técnica
- Participar activamente en el Sistema Nacional de Capacitación

Ø Promover oportunidades empresariales, a través de:

- Planificar la identificación de nuevas oportunidades empresariales
- Promocionar en las Cámaras Artesanales, los proyectos de inversión

Ø Gestión de calidad, a través de:

- Elaborar diagnósticos sectoriales
- Elaborar y actualizar el enfoque en el cliente interno y externo de la empresa

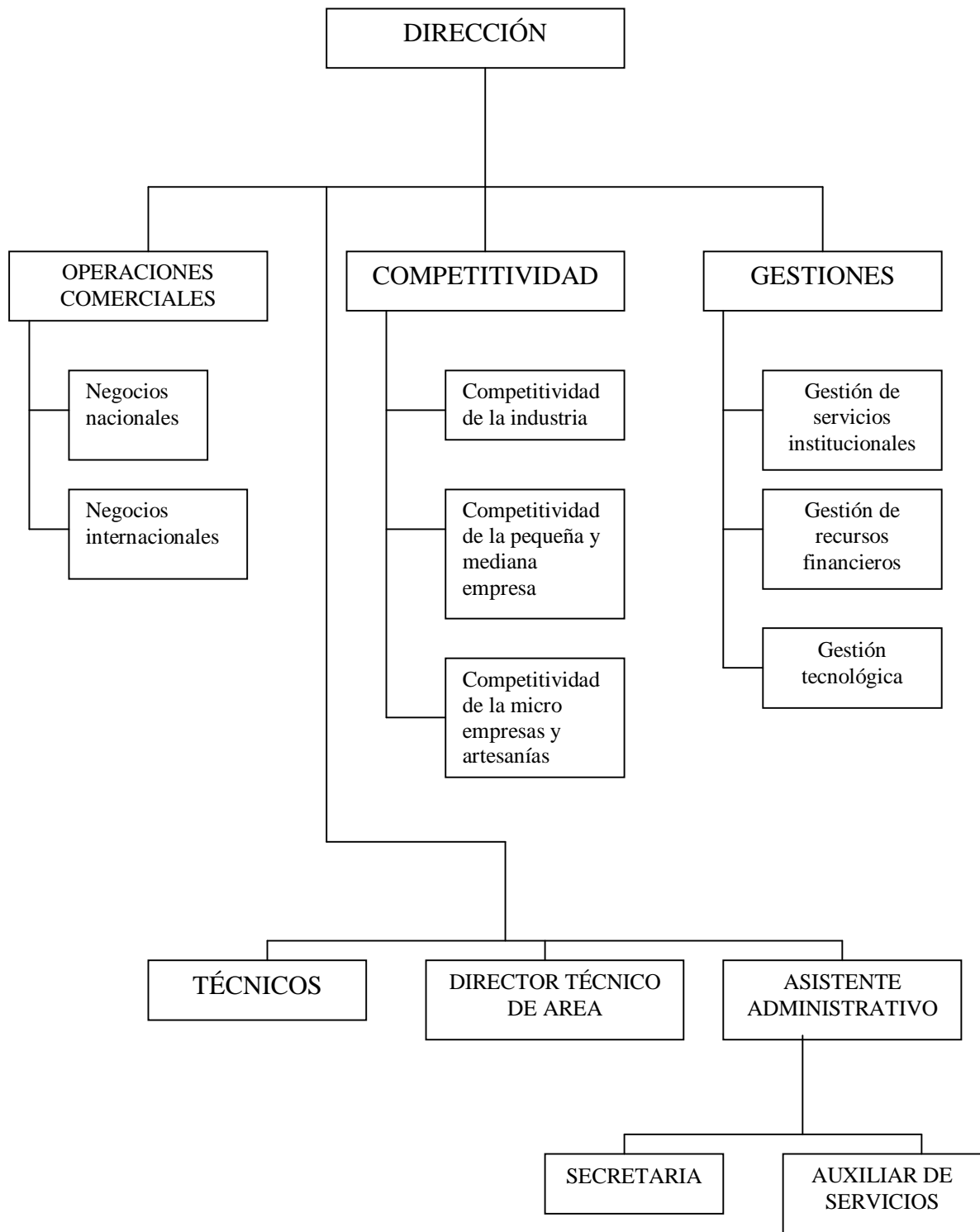
Ø Administración de las leyes, a través de:

- Preparar proyectos de modernización de la ley
- Preparar informes de calificación y recalificación artesanal
- Mantener actualizado el registro de PYMES, pequeñas industrias, artesanías, gremios y asociaciones micro empresariales

Cada uno de ellos con sus respectivos objetivos de aplicación o fines a conseguir,

## **2.1.1.2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCION REGIONAL DEL MICIP – MANTA**

La Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad, que funciona en la ciudad de Manta, en si no tiene un organigrama estructural acorde a sus necesidades, más aún a la realidad del recuso humano que en ella laboran; ya que el que se muestra más adelante es que se encuentra y está vigente en la misma. Así mismo no existe un manual de funciones correspondiente a que es lo que tiene que realizar el personal que labora en cada área determinada en este organigrama, sino que los funcionarios realizan su actividad de acuerdo a las necesidades que se presenten en ella.



### **2.1.1.3. PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES**

Los principios y valores instituciones se basan en cuatro ejes fundamentales, como: Transparencia, Calidad, Aptitud Preactiva y Cultura de Servicio

**TRANSPARENCIA.-** La ejecución de las actividades por parte de las autoridades y funcionarios de esta Dirección, demuestra claridad en la aplicabilidad de políticas, normas y conocimientos en los actos administrativos y técnicos.

**CALIDAD.-** La actuación de la Dirección como tal, se realiza bajo una visión para la optimización de sus recursos en procura de la obtención de resultados que consideren las necesidades del cliente – usuario.

**APTITUD PROACTIVA.-** La Dirección capacita y motiva en forma permanente a su recurso humano, para que actúe de manera proactiva en todas las actividades del quehacer institucional

**CULTURA DE SERVICIO.-** Actitud positiva hacia el cliente interno e externo, a fin de satisfacer con eficiencia sus necesidades.

#### **2.1.1.4. SERVICIOS QUE BRINDA LA DIRECCIÓN REGIONAL DEL MICIP – MANTA**

El Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad, desde sus diversas dependencias, brinda varios servicios y a través de la Dirección Regional Manabí, están los siguientes: Regula procesos ligados a actividad de comercio, de industrias, de pesca, de PYMES y artesanías, a través de los trámites que se cumplen en la entidad, que están señalados con requisitos y formularios para el efecto, de acuerdo a lo que le corresponde a esta dirección como tal.

La capacitación es un tema importante en el desarrollo de esta institución, así como dar a conocer oportunidades, ferias y eventos que se desarrollan tanto en Ecuador como en el resto del mundo, esto a través del procesamiento dado por los departamentos técnicos de esta dependencia.

#### **2.1.1.5. BENEFICIOS**

Dentro de los principales beneficios que otorga la Dirección, están los contemplados en la Ley de Fomento Artesanal:

- Ø Exoneración de impuestos de los artículos y productos artesanales exportados
- Ø Exoneración de los impuestos a los capitales en giros
- Ø Exoneración de los impuestos fiscales, provinciales y municipales para la obtención de la patente municipal y permiso de funcionamiento de los talleres, donde desarrollan en forma exclusiva sus actividades
- Ø Aprovechamiento de los regímenes especiales salariales que se expidieran para el sector, de conformidad con la Ley.
- Ø Derecho a afiliarse al Seguro Social del Artesano y grupo familiar que contribuya con su trabajo al funcionamiento del taller amparándose en régimen especial salarial artesanal, gestión que será calificada previamente por el IESS.
- Ø Entre otros

Para ser beneficiados con este beneficio, especialmente los artesanos adscritos a esta Dirección, deben de cumplir con los siguientes requisitos:

- Ø Ejercer una actividad artesanal
- Ø Presentar solicitud y formulario
- Ø Fotocopias de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación actualizada



- Ø Certificado y copia del carné de la organización artesanal, para artesanos agremiados
- Ø Certificado de salud otorgado por el centro del Ministerios de Salud (actividades alimenticias o belleza)
- Ø Permiso de inversión extranjera, copia del pasaporte y visa, para personas de otra nacionalidad
- Ø En caso de ser artesano autónomo y no poseer un taller, debe presentar una declaración juramentada debidamente notariada.
- Ø Pago de derechos de actuación
- Ø Presentar original y tres copias del documento solicitado.

En el caso de los microempresarios, los requisitos son por no decirlo los mismos, lo único que varía es estar agremiado micro empresarialmente y tener una microempresa.

#### **2.1.1.6. FIRMAS EXPORTADORAS QUE UTILIZAN LOS SERVICIOS**

De los más de 167 organismos adscritos a esta Dirección, los que se detallan en el siguiente cuadro, son las que más utilizan los servicios que esta les ofrece.

**NOMINA DE FIRMAS EXPORTADORAS QUE UTILIZAN LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE MANABI**

EMPRESA EXPORTADORA	PRODUCTO	DIRECCIÓN
EDPACIFIC S A,	CAMARÓN CONGELADO	Ave. Bolívar s/n y Ascázubi
EMPACADORA DUFRER CÍA LTDA.	CAMARÓN CONGELADO	Parroquia Leónidas Plaza, Cdla Popular, km. 8 Vía Bahía-Chone
ECUACOROZO S A	ANÍMELAS DE TAGUA	Vía Manta Montecristi
COROZORIENT S.A.	ANÍMELAS DE TAGUA	Vía Manta-Montecristi
BOTOCOROZOSA	ANÍMELAS DE TAGUA	Ave 113 s/n. Km. 2 1/2 Vía Manta – Montecristi
BOTOTAGUA CÍA. LTDA.	BOTONES, PEPAS, ANÍMELAS Y ARTESANÍAS DE TAGUA	Ave. 113 s/n Km. 2 1/2 Vía Manta – Montecristi
CONSORCIO COROZO ECUADOR	ANÍMELAS DE TAGUA	Ave 113 s/n. Km. 2 1/2 Vía Manta – Montecristi
TAGNIMELA EXPORT S.A	ANÍMELAS DE TAGUA	Calle 117 y Ave. 113, Km. 1 .8 Manta-Mont.
TIERRAS MANABITAS S.A	MADERA	Km. 5 1/2 Vía Manta-Montecristi
TECNOCAMPO ECUADOR	MADERA DE BALSA	Km. 5 1/2 Vía Manta-Montecristi
TROPICAL PLANK S.C.	MADERA ASERRADA Y SECA	Km. 3 1/2 s/n Vía Manta - Porto viejo
MBA EXPORT	ANÍMELAS DE TAGUA	Calle 12, Vía San Mateo
IMPEL AMERICA	ANÍMELAS DE TAGUA	Zona Franca Manabí - ZOFRAMA
CORPORACIÓN MARIOLA	BOTONES DE TAGUA	Zona Franca Manabí - ZOFRAMA
DAN QUÍMICA C.A.	ACIDO ACETIL SALICILICO	Km 11 Vía Manta - Portoviejo
WALTER MOREIRA	ANÍMELAS DE TAGUA	Km 5 1/2 Vía Manta-Montecristi
L IYIMAR ZAMBRANO	PIMIENTA NEGRA EN GRANO	Avenida 12 #1806
ORLINDALGOMARVEIFZS	PINAS FRESCAS	
AL FREDOALCIVAR ÁLAVA	ANÍMELAS DE TAGUA	Calle 29 s/n. entre Flavio Reyes y Ave 30
ARTESANÍAS MONTECRISTI	SOMBREROS DE PAJA TOQUILLA	Calle Chimborazo # 258 y 23 de Octubre
TAGUAJ EX CÍA LTDA	ANÍMELAS DE TAGUA	Fray Agustín León 140-B1 y Antonio Román
PRODUCONS TRU S A	ANÍMELAS DE TAGUA	Junín 448 y Baquerizo Moreno

FUENTE: Dirección Regional del MICIP – Manta. ELABORACIÓN: Autoras de la tesis

Como se puede notar en el mismo se hace un detalle enunciando primeramente, el nombre o la razón social de la empresa, luego el producto a la que se dedica y exporta y por último la dirección de las mismas; esto con la finalidad de llevar una estadística y control de qué empresas utilizan los servicios que ésta ofrece.

La Dirección Regional del MICIP de la ciudad de Manta agrupa aproximadamente a 168 instituciones micros empresariales de la provincia de Manabí, agrupadas indistintamente, en 27 cámaras, 2 colegios de protección ambiental, una red financiera, una organización de desarrollo provincial, 2 núcleos de ejecutivos, 15 uniones artesanales, 14 centros de desarrollo artesanal, 8 corporaciones, 5 federaciones, 6 fundaciones, 3 comités y 84 asociaciones. (Anexo 1); todas ellas por beneficiarse de lo que determina la Ley de Fomento.

Por otro lado agrupa a grandes industrias como las descritas en el cuadro anterior, como también a otro grupo de industrias de Manabí y de Manta particularmente.

Todo ello conlleva a que esta institución tiene acogida, lo que hace que la Gestión de Recursos Humanos, debe de impulsársela y ser más eficiente.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (GRH)**

Gestión de Recursos Humanos (GRH), estrategia empresarial que subraya la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas entre gestores o directivos y trabajadores. La GRH se refiere a una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos, y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa. El objetivo es fomentar una relación de cooperación entre los directivos y los trabajadores para evitar los frecuentes enfrentamientos derivados de una relación jerárquica tradicional. Cuando la GRH funciona correctamente, los empleados se comprometen con los objetivos a largo plazo de la organización, lo que permite que ésta se adapte mejor a los cambios en los mercados.

La Gestión de Recursos Humanos implica tomar una serie de medidas, entre las que cabe destacar: el compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a éstos, una formación profesional continuada y vincular la política

de contratación a otros aspectos relativos a la organización de la actividad como la producción, el marketing y las ventas. Algunas empresas llevan a cabo parte de estas medidas, pero son pocas las que las aplican todas de forma simultánea. La aplicación de estas medidas es independiente del sector industrial al que pertenezca la empresa: así, compañías tan distintas como IBM, Marks & Spencer y McDonalds aplican esta política empresarial, al igual que varias empresas del sector público.

Existe tres clases fundamentales de relaciones empresario-trabajadores. Por lo general, la negociación colectiva es el proceso de negociación entre empresarios y sindicatos de trabajadores para establecer de modo conjunto los niveles salariales y las condiciones laborales, pero este tipo de colectivismo se aplica cada vez menos en los países con políticas económicas ultraliberales. El segundo tipo es la aplicación de las políticas de GRH. Sin embargo, el tercer tipo es el más común: la organización jerárquica en la que los gestores o directivos imponen sus decisiones de forma independiente de la negociación colectiva o la GRH.

Permitir la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en la organización de la actividad implica darles información adicional y consultarles sobre cómo deben

desarrollarse estas actividades. La clave de la GRH reside en que la comunicación fluya del nivel superior al nivel inferior y viceversa. No basta con breves reuniones ni con una transmisión de órdenes de los gestores a los trabajadores. La participación activa de los trabajadores requiere la creación de grupos de reflexión para solucionar los distintos problemas y reuniones periódicas entre éstos y los gestores de la empresa. Estas reuniones subrayan la importancia del control de calidad de los bienes y servicios producidos por la compañía. Esa participación permite que la empresa aproveche al máximo la preparación de sus trabajadores, así como sus iniciativas. De esta forma, se fomenta, en ciertos casos, una relación de confianza entre el empresario y sus subordinados.

El segundo elemento de la GRH implica relacionar los salarios con la productividad de cada trabajador. En vez de pagar un salario homogéneo en función del trabajo a realizar, como ocurre cuando se aplica la negociación colectiva, el salario se establece en función de la productividad de cada uno y de la buena marcha de la empresa. Los trabajadores reciben un pago por obra o rendimiento. El reparto de parte de los beneficios y de acciones entre los trabajadores asegura la vinculación de la remuneración laboral con el buen funcionamiento de la compañía. Cuando se reparten

beneficios entre los trabajadores se paga un suplemento en función de la situación financiera de la empresa, que puede consistir en acciones que no han de ser vendidas antes de un periodo determinado, lo que ayuda a que los empleados se preocupen por la situación de la empresa. Estas políticas implican que ambas partes participen del riesgo y de los beneficios de la compañía.

Las organizaciones que aplican la GRH dedican parte de sus recursos a la selección de personal y a la formación profesional de éste. Intentan contratar a trabajadores que puedan ocupar diferentes puestos en vez de aplicar estrictas demarcaciones de cada tipo de trabajo. Los trabajadores deben poder adaptarse a los cambios en las condiciones laborales, negociando de modo periódico el número de horas laborales. Estas organizaciones pretenden eliminar las tradicionales jerarquías que distinguen entre trabajadores de cuello blanco y operarios u obreros. Los empleados deben recibir el mismo trato en cuanto a modalidades de pago, fijación de objetivos y otros beneficios, como los bonos de comida o los vales de restaurante.

El último elemento de la GRH implica que las relaciones entre gestores y trabajadores no sólo dependen de los responsables del departamento de personal. También se subraya la necesidad de

vincular las relaciones de los trabajadores con la actividad empresarial<sup>5</sup>.

### **2.2.1.1. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Para poder analizar el funcionamiento de la GRH hay que plantearse tres preguntas: ¿se aplican todas las políticas de GRH?; ¿podrán las organizaciones sindicales sobrevivir en este tipo de organizaciones?; ¿es el GRH un modo estratégico de eliminación de los sindicatos y su capacidad negociadora?; ¿mejora este método la gestión de la empresa? Los distintos aspectos relacionados con la GRH —participación de los trabajadores, salarios vinculados a la productividad, importancia de la selección y formación del personal— afectan a toda la actividad de la empresa, pero no se suelen aplicar todos de forma simultánea. En efecto, en las empresas con representación sindical es más probable que exista una comunicación fluida entre gestores y trabajadores, y que se pueda aplicar un sistema de reparto de beneficios, que en las que no existen sindicatos. El papel de éstos es muy diferente cuando se aplican todas las políticas inherentes a la GRH que si se opera con

---

<sup>5</sup> Microsoft Corporation. Enciclopedia Encarta 2006



una negociación colectiva del tipo tradicional. Por ejemplo, si se ponen en práctica todas las medidas es más fácil que el empresario se comunique directamente con sus empleados sin que los sindicatos tengan que mediar; los salarios no los negociarían los representantes sindicales, sino que se establecerían de forma individual. Todo esto sugiere que el futuro de los sindicatos en las empresas que aplican la GRH es incierto. Algunos analistas piensan que la GRH es un elemento de distensión ficticia entre gestores o directivos y trabajadores tendentes a eliminar la existencia de los sindicatos.

Cuando no existen las organizaciones sindicales, la representación colectiva de los trabajadores —por oposición a una negociación individual— adquiere mayor importancia. En algunos países de la Unión Europea se han creado comités de empresarios y trabajadores, unas veces sólo para realizar consultas mutuas y otras para decidir entre distintas alternativas estratégicas o la introducción de nuevas tecnologías. Parece que este tipo de comités son muy positivos para el funcionamiento de la empresa. En los países latinoamericanos más desarrollados la importancia de las organizaciones sindicales es fundamental, dado que son los únicos capaces de amortiguar los desfases de la política económica.

La experiencia parece demostrar que las empresas que emplean la GRH obtienen mejores resultados y mayores niveles de producción y productividad que las que aplican una jerarquía tradicional o en las que las relaciones laborales se realizan mediante la negociación colectiva. Sin embargo, parece que la GRH no redundaría en una mejora de las relaciones personales: se producen más dimisiones o renuncias, mayor absentismo laboral y se enturbian los vínculos entre los gestores y los trabajadores. Al parecer, este sistema de gestión está diseñado para aprovechar al máximo las cualidades de cada trabajador y su capacidad de compromiso con la evolución de la empresa. Los que no pueden soportar la presión se retiran o se ausentan; las relaciones entre los trabajadores y los gestores son más tensas de lo que parece. Pero, en definitiva, la política asociada con la GRH parece ser positiva en tanto en cuanto genera mejores resultados económicos para las empresas.<sup>6</sup>

#### **2.2.1.2. ANALISIS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO**

Dentro del reclutamiento del personal se debe tomar muy en cuenta lo establecido en una buena acción de la gestión de recursos humanos, ya que esta debe estar fundamentada en plantear los objetivos que esta persigue, determinar en sí los

---

<sup>6</sup> Ibidem

conceptos propios de lo que es “puesto de trabajo” y su importancia en la clasificación de los mismos y el proceso a seguirse para la aplicación de ello.

### **2.2.2. PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

La planificación de los recursos humanos está sustentada igualmente en los objetivos que esta persigue de acuerdo a las necesidades de la institución; hay que aplicar lo concerniente a la gestión de recursos humanos dentro de lo que es la “planificación de recurso humanos”; el modelo a darse y aprovechar igualmente el personal capacitado y especializado, de acuerdo a la profesión que éste posee.

### **2.3. HIPÓTESIS**

“La Gestión de Recursos Humanos de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP) de la ciudad de Manta incide significativamente en la prestación de servicios a los usuarios. Período 2003 – 2006”

## **2.4. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN**

### **2.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

Gestión de los Recursos Humanos de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP) de la ciudad de Manta

### **2.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

Prestación de servicios a los usuarios

## **3. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **3.1. SUJETO INVESTIGADO**

Gestión de los Recursos Humanos de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP) de la ciudad de Manta

### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

**Investigación de campo.-** Se la aplicó mediante la realización de entrevistas y encuestas a los directivos, personal administrativo y usuarios de la Dirección Regional del MICIP de la ciudad de Manta, que son parte de esta investigación.

**Investigación bibliográfica descriptiva.-** Porque este proceso tuvo como finalidad interpretar los hechos tal cual como aparecieron en la realidad, lo que permitió la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

**Investigación histórica.-** La misma permitió analizar y describir los hechos del pasado para comprender de una mejor manera los del presente.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

**Población.-** La presente investigación se basó de un universo de 1200 personas, que comprende a directivos y personal administrativo de la Dirección Regional del MICIP de la ciudad de Manta, como también a los usuarios de la misma que son parte de esta investigación.

**Muestra.-** Para la obtención del tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N}{E^2 (N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1200}{(0,07)^2 (1200 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1200}{0,0049 (1199) + 1}$$

$$n = \frac{1200}{5,8751 + 1}$$

$$n = \frac{1200}{6,8751}$$

$$n = 174,54 = 175$$

n = Tamaño de la muestra

E = Error admisible

N = Población o universo

### 3.4. METODOS

**Método Histórico.-** La investigación se basó en la recopilación de la mayor cantidad de información que existe sobre el tema

**Método Analítico.-** Se realizó a través del análisis de los datos estadísticos obtenidos

**Métodos Deductivo e Inductivo.-** En la investigación propuesta se aplicaron los métodos deductivo e inductivo, porque se partió del análisis general al particular, ya que hubo que establecer las causas del problema propuesto y determinar la incidencia en la prestación de servicios a los usuarios.

### **3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Entrevistas estructuradas y no estructuradas a los directivos, personal administrativo y la observación, encuesta y entrevista a los usuarios de la Dirección Regional del MICIP de la ciudad de Manta; Además se utilizará la información primaria y secundaria.

### **3.6. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION**

La información obtenida por medio de la aplicación de las técnicas e instrumentos, fueron procesadas y analizadas para determinar el cumplimiento de la investigación.

Los resultados obtenidos están presentados en forma de gráficos, cuadros estadísticos, gráficos de barras, etc.; habiéndose así cumplido con los objetivos de la investigación y la comprobación de la hipótesis planteada, verificando si se cumplió o no la misma.

#### **4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS, ANALISIS E INTERPRETACIÓN**

A continuación se detallan los resultados obtenidos de las encuestas realizada a los involucrados que en un número de 175 componen el tamaño de la muestra; de donde 150 corresponde a los usuarios de los servicios y beneficios que brinda la Dirección Regional del MICIP de la ciudad de Manta; y por otro lado se consideró a 25 personas que integran el grupo de directivos y personal administrativo de esta misma institución.

Seguidamente se hace un análisis e interpretación de estos resultados, en donde se enfatiza las posibles causas que han dado motivo a las respuestas dadas por los investigados.



#### 4.1. ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DEL MICIP – MANTA

**CUADRO No. 1**

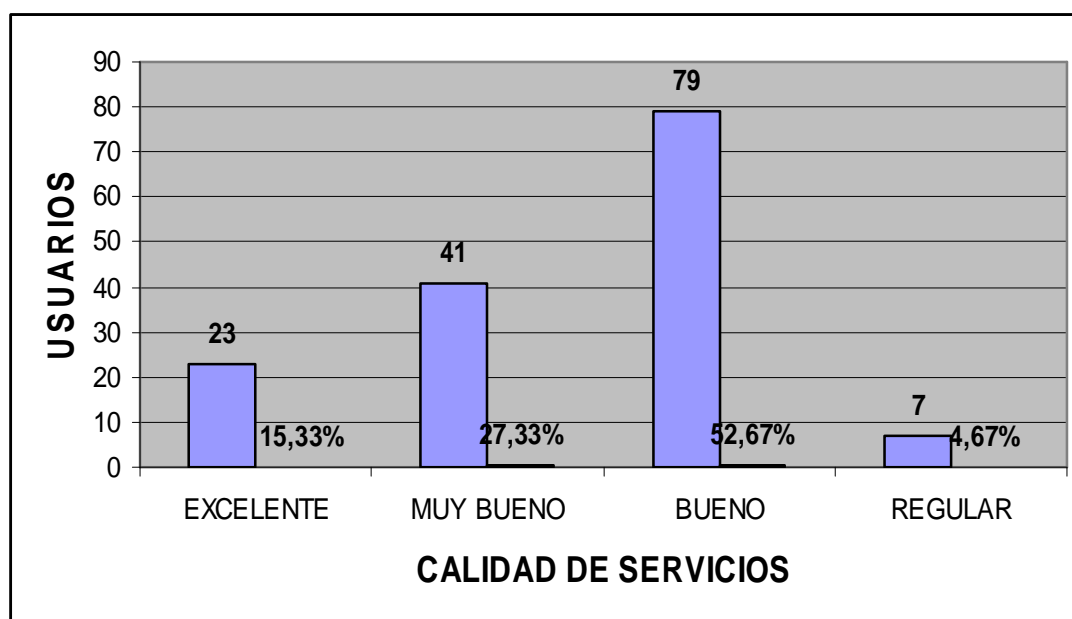
##### CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA DIRECCIÓN REGIONAL

CALIDAD DE SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	23	15.33
Muy Bueno	41	27.33
Bueno	79	52.67
Regular	7	4.67
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Usuarios de la Dirección Regional del MICIP – Manta  
 ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

**GRÁFICO No. 1**

##### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA DIRECCIÓN REGIONAL



FUENTE: Usuarios de la Dirección Regional del MICIP – Manta  
 ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 1**

El cuadro y gráfico # 1, refleja el resultado de la encuesta realizada a los 150 usuarios de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP), y que se relaciona con la calificación que dan éstos a los servicios que ofrece la institución; al respecto 23 de los encuestados que representa el 15.33% del total general respondieron como "excelente"; de otro lado 41 de los usuarios encuestados que equivale al 27.33% del total general respondieron que "muy bueno"; un 52.67% del total general, es decir 79 de los encuestados respondieron que "bueno"; y, el 4.67% restante que representa a 7 de los usuarios encuestados respondieron que "regular".

Como se puede notar existe una marcada aceptación por parte de los usuarios de esta Dirección Regional del MICIP de la ciudad de Manta de los servicios que ofrece ésta a los mismos, ya que la gran mayoría de los encuestados califican desde bueno hasta llegar a excelente, lo que redundará en la imagen de la institución. Es de indicar que como en todas partes hay resentidos, por ende la respuesta de 7 de los encuestados en responder como regular.

## CUADRO No. 2

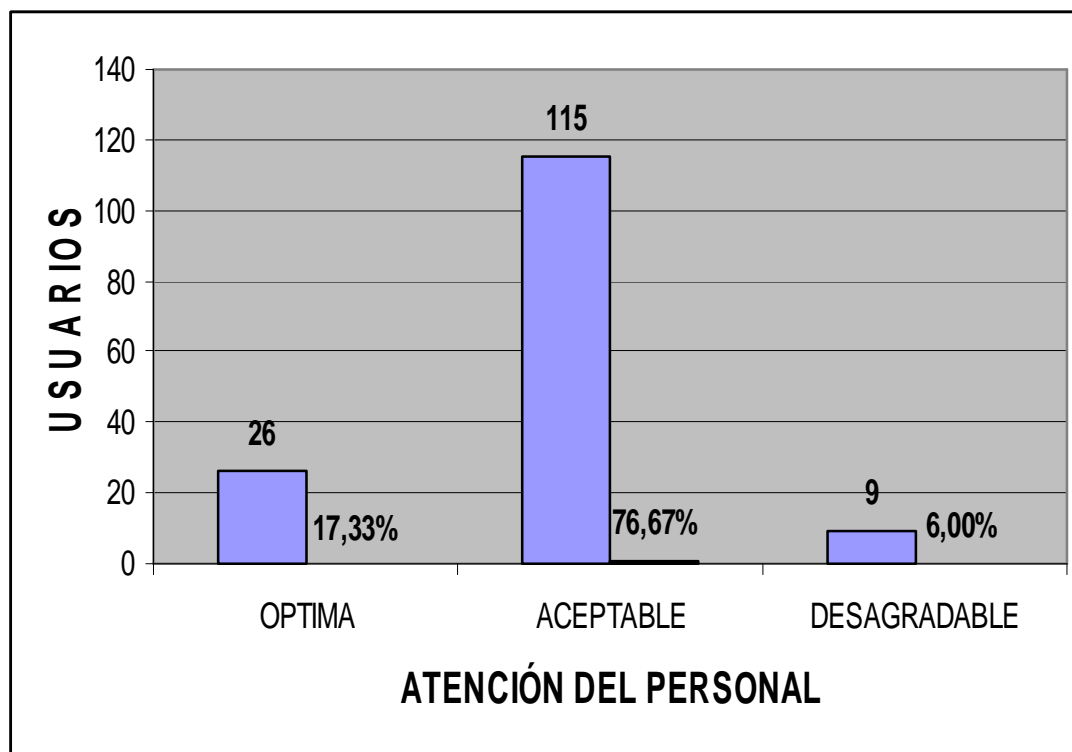
### ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL A LOS USUARIOS

ATENCIÓN DEL PERSONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Óptima	26	17.33
Aceptable	115	76.67
Desagradable	9	6.00
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Usuarios de la Dirección Regional del MICIP – Manta  
ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## GRÁFICO No. 2

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL A LOS USUARIOS



FUENTE: Usuarios de la Dirección Regional del MICIP – Manta  
ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 2**

El cuadro y gráfico # 2, refleja el resultado de la encuesta realizada a los 150 usuarios de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP), y que tiene relación con la atención que da el personal de esta Dirección, a lo que 26 de los encuestados que representa el 17.33% del total general respondieron que es "óptima"; así mismo 115 de las personas encuestadas que equivale al 76.67% del total general respondieron que la atención es "aceptable"; y, el 6% restante, es decir 9 de los encuestados respondieron que "desagradable".

De lo expuesto se deduce que, igualmente que el análisis anterior la atención que brinda el personal que labora en esta institución va desde aceptable hasta lo óptimo. Esto se da por el esmero que reflejan las personas que laboran en esta institución que aunque es mínimo, tratan de brindar lo mejor de sí, ya que el beneficio es mutuo tanto de los usuarios como de la institución como tal.

### CUADRO No. 3

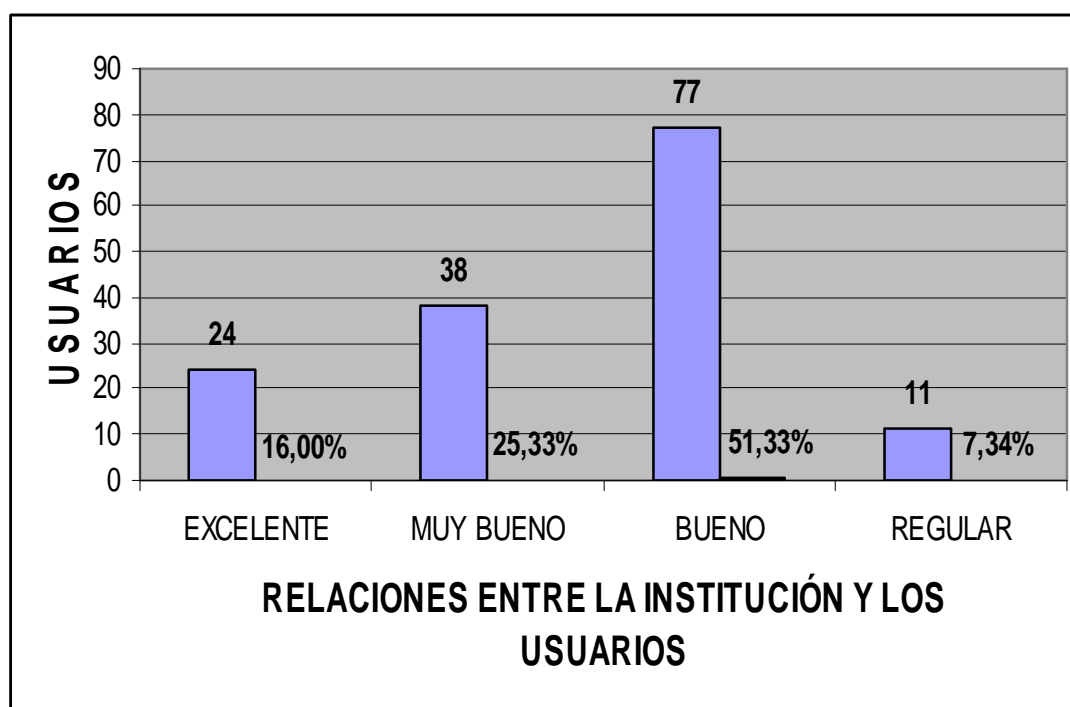
#### RELACIONES ENTRE LA DIRECCIÓN REGIONAL Y LOS USUARIOS

RELACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	24	16.00
Muy Bueno	38	25.33
Bueno	77	51.33
Regular	11	7.34
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Usuarios de la Dirección Regional del MICIP – Manta  
ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

### GRÁFICO No. 3

#### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LAS RELACIONES ENTRE LA DIRECCIÓN REGIONAL Y LOS USUARIOS



FUENTE: Usuarios de la Dirección Regional del MICIP – Manta  
ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

### **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 3**

El cuadro y gráfico # 3, refleja el resultado de la encuesta realizada a los 150 usuarios de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP), y que se refiere a las relaciones que existe entre la institución como tal y ellos como usuarios; al respecto 24 de las personas encuestadas que representa el 16% del total general analizado, respondieron que es "excelente"; por otro lado 38 de lo encuestados que equivale al 25.33% del total general respondieron que "muy bueno"; un 51.33% del total general, es decir 77 de los usuarios encuestados respondieron que "bueno"; y, el 7.34% restante que equivale a 11 de los encuestados respondieron que "regular".

Lo descrito demuestra que los usuarios califican las relaciones entre ellos y la institución de manera general, de buena hasta llegar a excelente. Esto por cuanto de una u otra manera existe una empatía entre los dos entes, por la forma como se desenvuelven tanto los usuarios como quienes hacen parte de esta institución. Aunque igualmente existe un porcentaje mínimo que la califica de regular, por cuanto siempre nadie se siente contento como ocurre en muchas instituciones.

#### CUADRO No. 4

##### CONFORMIDAD CON LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA DIRECCIÓN REGIONAL

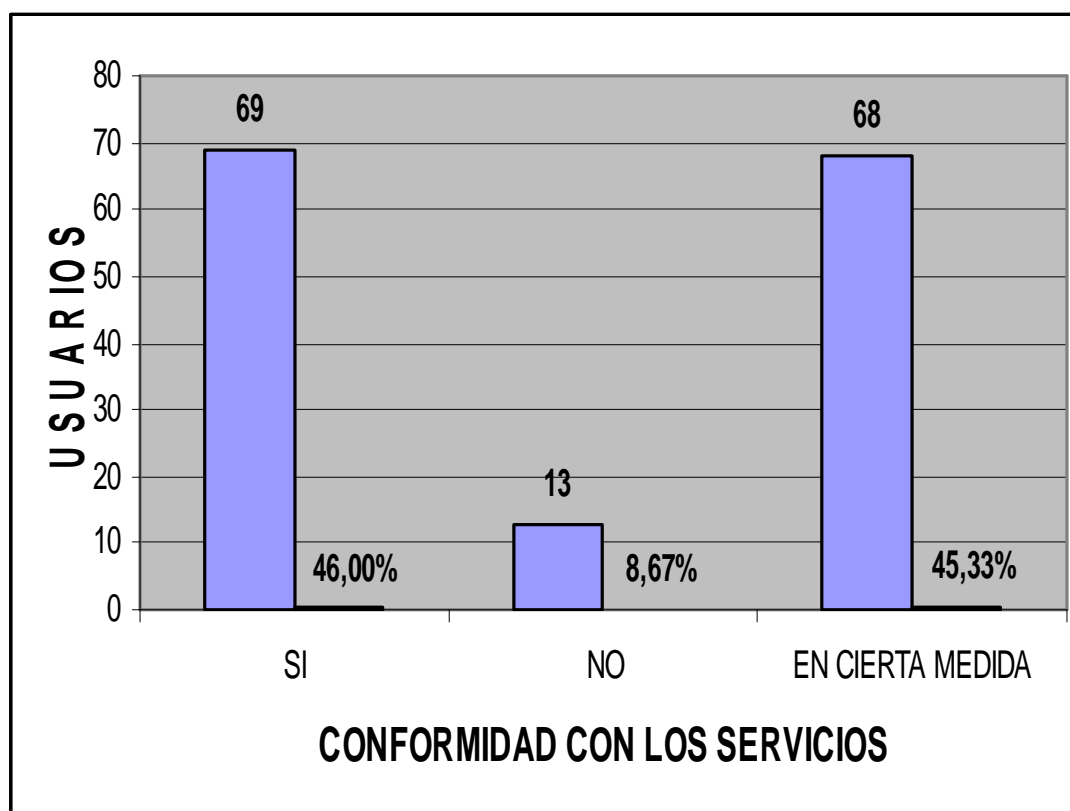
CONFORMIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	69	46.00
NO	13	8.67
EN CIERTA MEDIDA	68	45.33
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Usuarios de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

#### GRÁFICO No. 4

##### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA CONFORMIDAD CON LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA DIRECCIÓN REGIONAL



FUENTE: Usuarios de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 4**

El cuadro y gráfico # 4, refleja el resultado de la encuesta realizada a los 150 usuarios de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP), y que tiene relación con la conformidad de los servicios que ofrece esta dirección; al respecto 69 de los usuarios encuestados que representa el 46% del total general respondieron que "si"; mientras que un 8.67% que equivale a 13 de las personas encuestadas respondieron que "no"; y, el 45.33% restante, es decir 68 de los encuestados respondieron que "en cierta medida".

Como se puede notar hay una conformidad por parte de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece esta institución, ya que el porcentaje de negación es bajísimo. Esto se debe a que los usuarios en esta Dirección encuentran los servicios que antes tenían que ir a tramitar a otras ciudades como el caso de Guayaquil o Quito, lo que redundaba en ahorro de tiempo y de dinero y en la resolución rápida de sus necesidades de gestión propia de sus negocios o de otra actividad económica o social.



## CUADRO No. 5

### RELACIÓN PORCENTUAL EN QUE SE JUSTIFICA LA CREACIÓN DE LA DIRECCIÓN REGIONAL

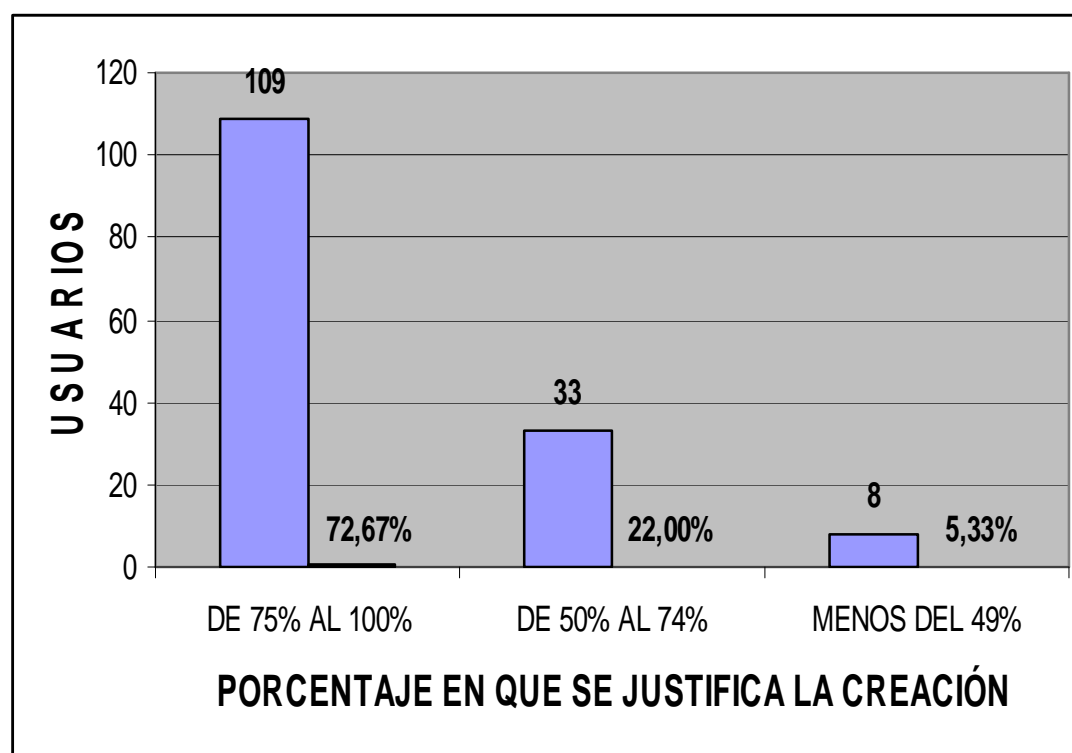
CONFORMIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 75% al 100%	109	72.67
De 50% al 74%	33	22.00
Menos del 49%	8	5.33
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Usuarios de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## GRÁFICO No. 5

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA RELACIÓN PORCENTUAL EN QUE SE JUSTIFICA LA CREACIÓN DE LA DIRECCIÓN REGIONAL



FUENTE: Usuarios de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 5**

El cuadro y gráfico # 5, refleja el resultado de la encuesta realizada a los 150 usuarios de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP), y que se relaciona con la calificación porcentual de justificación de la creación de la institución como tal; al respecto 109 de los encuestados que representa el 72.67% del total general respondieron el parámetro de 75% al 100%; por otro lado 33 de los usuarios analizados que equivale al 22% del total general marcaron el parámetro de 50% al 74%; y, el 5.33% restante, es decir 8 de las personas encuestadas escogieron la opción de menos del 49%.

Esto se debe a que los usuarios de esta Dirección, están conforme con la creación de esta institución por los beneficios tanto en ahorro de dinero y tiempo que están palpando desde que se creó la misma; ya que antes tenían que realizar sus trámites en otras direcciones o subsecretarías localizadas en ciudades como Quito y Guayaquil. Por eso la aceptación por parte de ellos.

## CUADRO No. 6

### CONOCIMIENTO SOBRE LO QUE ES GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

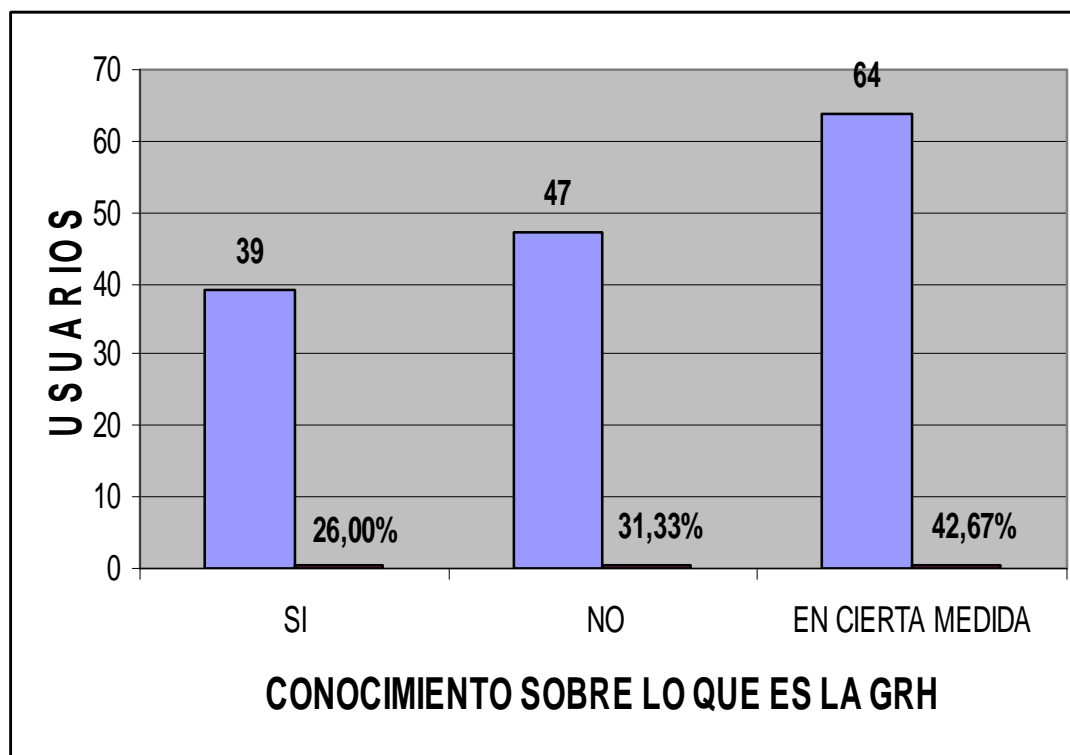
CONOCIMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	39	26.00
NO	47	31.33
EN CIERTA MEDIDA	64	42.67
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Usuarios de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## GRÁFICO No. 6

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL CONOCIMIENTO SOBRE LO QUE ES GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS



FUENTE: Usuarios de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 6

El cuadro y gráfico # 6, refleja el resultado de la encuesta realizada a los 150 usuarios de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP), y que tiene relación a si conoce lo que es la Gestión de Recursos Humanos, a lo que 39 de los encuestados que representa el 26% del total general respondieron que "si"; un 31.33% del total general que equivale a 47 de los usuarios encuestados, respondieron que "no"; y , el 42.67% restante, es decir 64 de los encuestados respondieron que "en cierta medida".

Lo descrito demuestra que existe un bajo porcentaje que conoce lo que es la Gestión de Recursos Humanos, esto por cuanto, muchos de ellos no aplican lo relacionado a este tema, ya que es muy raro ver en muchas instituciones de nuestro medio que se aplique ésta. Aunque existe un porcentaje aceptable de que al menos conocen algo del tema.

## CUADRO No. 7

### INCIDENCIA PORCENTUAL DE LA GRH DE LA DIRECCIÓN REGIONAL EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

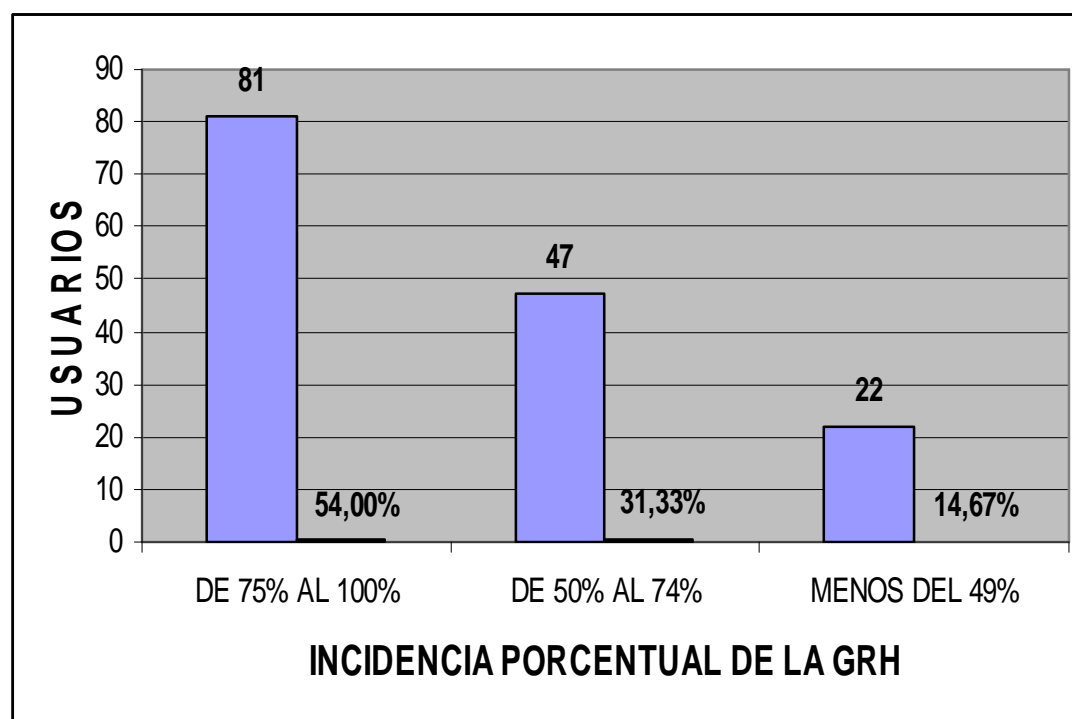
INCIDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 75% al 100%	81	54.00
De 50% al 74%	47	31.33
Menos del 49%	22	14.67
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Usuarios de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## GRÁFICO No. 7

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA INCIDENCIA PORCENTUAL DE LA GRH DE LA DIRECCIÓN REGIONAL EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS



FUENTE: Usuarios de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 7**

El cuadro y gráfico # 7, refleja el resultado de la encuesta realizada a los 150 usuarios de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP), y que se relaciona a la calificación porcentual sobre la incidencia de la Gestión de Recursos Humanos de esta institución en la prestación de servicios a ellos como usuarios; al respecto 81 de los encuestados que representa el 54% del total general respondieron que del 75% al 100%; otro grupo de 47 de los encuestados que equivale al 31.33% del total general respondieron que del 50% al 74%; y, el 14.67% restante, es decir 22 de los encuestados respondieron que menos del 49%.

Una vez que se les explicara a los usuarios en que consiste la Gestión de Recursos Humanos se inclinaron por las respuestas dadas, lo que demuestra que en esta institución si se aplica la GRH en esta institución y que la misma incide en la prestación de servicios que esta ofrece.

## CUADRO No. 8

### CARÁCTER DE LA INCIDENCIA DE LA GRH DE LA DIRECCIÓN REGIONAL

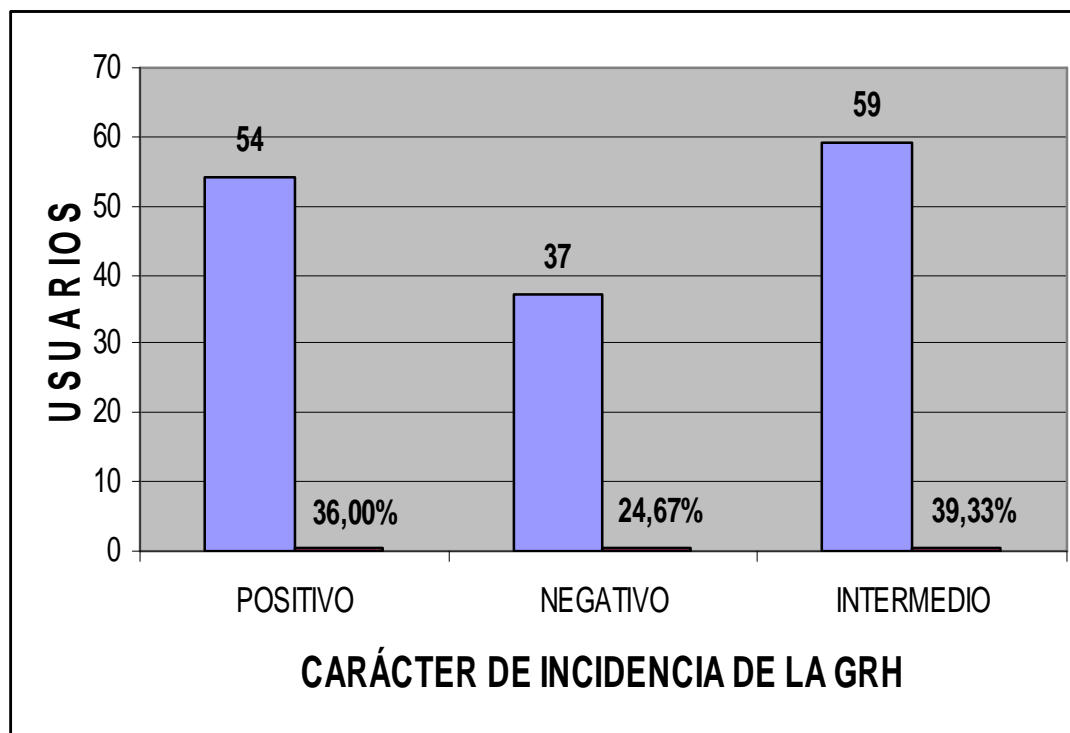
CARÁCTER	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positivo	54	36.00
Negativo	37	24.67
Intermedio	59	39.33
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Usuarios de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## GRÁFICO No. 8

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL CARÁCTER DE LA INCIDENCIA DE LA GRH DE LA DIRECCIÓN REGIONAL



FUENTE: Usuarios de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 8**

El cuadro y gráfico # 8, refleja el resultado de la encuesta realizada a los 150 usuarios de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP), y que tiene relación con el carácter de incidencia que tiene la Gestión de Recursos Humanos; al respecto 54 de los encuestados que representa el 36% respondieron que es de carácter positivo; otro 24.67% del total general que equivale a 37 de los usuarios encuestados respondieron que es "negativa"; y el 39.33% restante que representa a 59 de los encuestados se limitaron en escoger la opción "intermedio", es decir ni positivo ni negativo.

La calificación de negativa, se debe a que debería de implementarse más recurso humano en la institución, ya que con el que se cuenta es muy escaso y limitado y deben en muchos de los casos cumplir otras funciones que no son propias de ellos, pero por no haber alguien encargado de la misma le toca realizarlo, convirtiéndose en multifacético. Y con respecto al intermedio se asemeja con lo descrito; pero en definitiva la incidencia es netamente positiva por los análisis realizados con anterioridad.



## 4.2. ENCUESTA REALIZADA A LOS DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DEL MICIP – MANTA

**CUADRO No. 9**

### CONOCIMIENTO SOBRE LO QUE ES GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

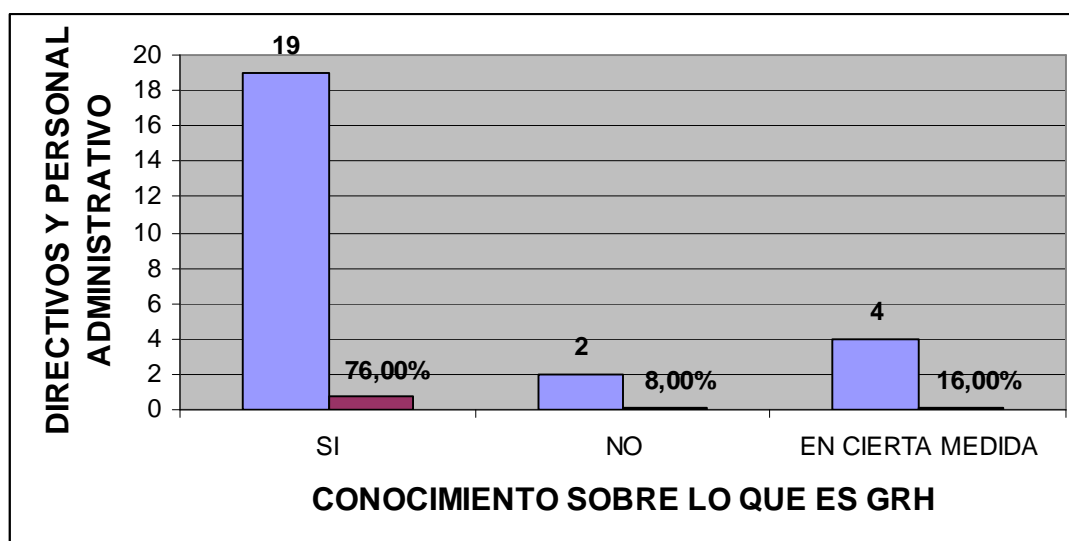
CONOCIMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	76.00
NO	2	8.00
EN CIERTA MEDIDA	4	16.00
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Directivos y Personal Administrativo de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

**GRÁFICO No. 9**

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL CONOCIMIENTO SOBRE LO QUE ES GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS



FUENTE: Directivos y Personal Administrativo de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 9**

El cuadro y gráfico # 9, refleja el resultado de la encuesta realizada a las 25 personas que comprende el grupo de directivos y personal administrativo de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP), y que tiene relación con el conocimiento sobre lo que es la Gestión de Recursos Humanos; al respecto 19 de los encuestado que representa el 76% del total general respondieron que "sí"; un 8% que equivale a 2 de los encuestados respondieron que "no"; y el 16% restante del total general que representa a 4 de las personas encuestas respondieron que "en cierta medida".

Como se puede notar la mayoría de los directivos y personal administrativo de esta dirección si conocen lo que es la Gestión de Recursos Humanos, por ende se supone que deben de aplicarla en beneficio tanto de la institución como de ellos. Y es así por los resultados dados en las encuestas realizadas a los usuarios de la misma y a ellos como tales.

## CUADRO No. 10

### APLICACIÓN DE LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS

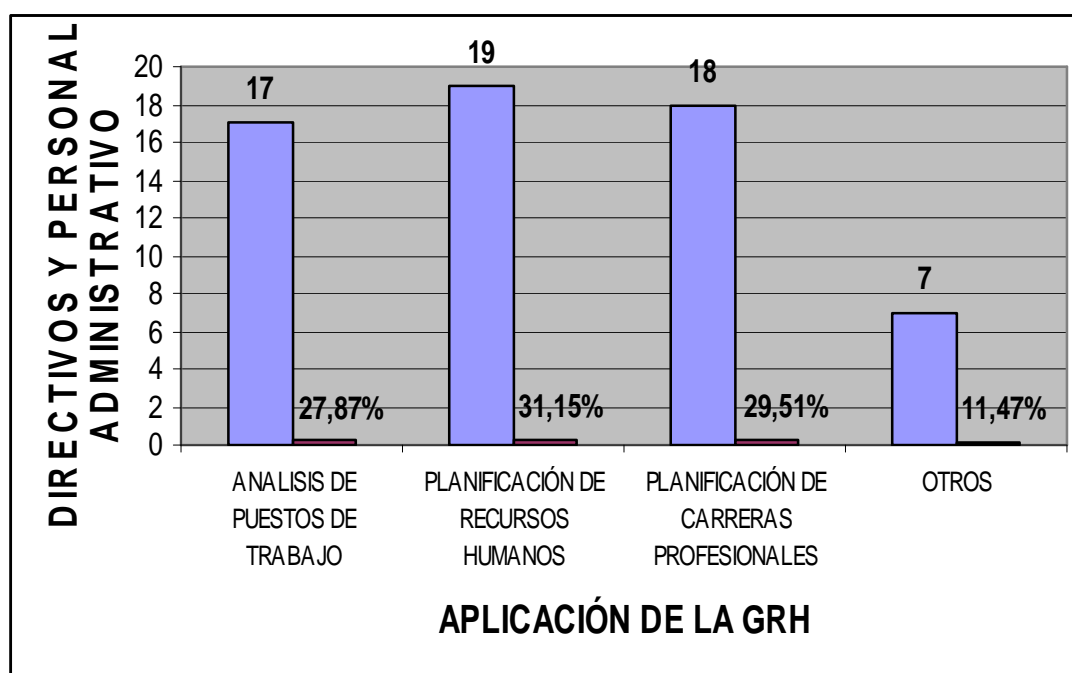
APLICACIÓN DE LA GRH	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Análisis de puestos de trabajo	17	27.87
Planif. de recursos humanos	19	31.15
Planif. de carreras profesionales	18	29.51
Otros	7	11.47
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Directivos y Personal Administrativo de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## GRÁFICO No. 10

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA APLICACIÓN DE LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS



FUENTE: Directivos y Personal Administrativo de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 10**

El cuadro y gráfico # 10, refleja el resultado de la encuesta realizada a las 25 personas que comprende el grupo de directivos y personal administrativo de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP), y que tiene relación con que si en la institución a la que ellos se deben se aplica la Gestión de Recursos Humanos, a lo que todos los encuestados respondieron que si; y 17 de los encuestados que representa el 27.87% del total general tabulado respondieron que en el "análisis de puestos de trabajo"; otras 19 personas de las encuestadas que representa el 31.15% del total general tabulado respondieron que en la "planificación de recursos humanos"; otro 29.51% del total general, es decir 18 de los encuestados respondieron que en la "planificación de carreras profesionales"; y, el 11.47% que representa a 7 de los encuestados se limitaron en responder que en "otras" formas, como capacitación.

Es de indicar que el total de respuestas dadas no coincide con el total de la muestra dada en este caso, es por que los encuestados tomaron más de una de las alternativas propuesta en esta pregunta.

Lo descrito demuestra que en definitiva en esta institución si se aplica la Gestión de Recursos Humanos especialmente en los aspectos anotados anteriormente, esto primeramente por que así se lo exige el organismo superior y por otro lado como una forma de hacer sostenible y sustentable la actividad que cada funcionario de esta institución debe de cumplir, como también en el reclutamiento del personal que labore en ésta.

## CUADRO No. 11

### CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA DIRECCIÓN REGIONAL A SUS USUARIOS

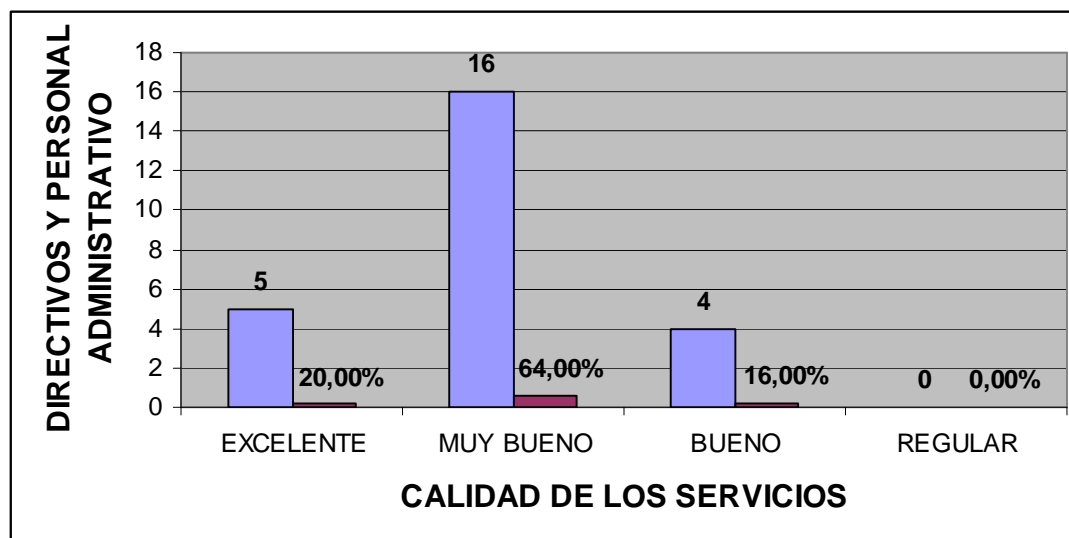
CALIDAD DE LOS SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	20.00
Muy Bueno	16	64.00
Bueno	4	16.00
Regular	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Directivos y Personal Administrativo de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## GRÁFICO No. 11

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA DIRECCIÓN REGIONAL A SUS USUARIOS



FUENTE: Directivos y Personal Administrativo de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 11**

El cuadro y gráfico # 11, refleja el resultado de la encuesta realizada a las 25 personas que comprende el grupo de directivos y personal administrativo de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP), y que tiene relación con la calificación sobre los servicios que ofrece la institución a los usuarios; al respecto 5 de los encuestados que representa el 20% del total general tabulado respondieron que "excelente"; otro 64% que equivale a 16 de las personas analizadas, respondieron que "muy bueno"; 4 de los encuestados que representa el 16% del total general, respondieron que "bueno". Nadie tomo la alternativa de "regular".

Existe una marcada apreciación por parte de directivos y personal administrativo de esta institución en manifestar que los servicios que ofrece esta entidad son de calidad muy buenos, con tendencia hacia la excelencia.

Esto por la finalidad que tienen los mismos, es decir la funcionalidad que prestan a los usuarios.

## CUADRO No. 12

### ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO

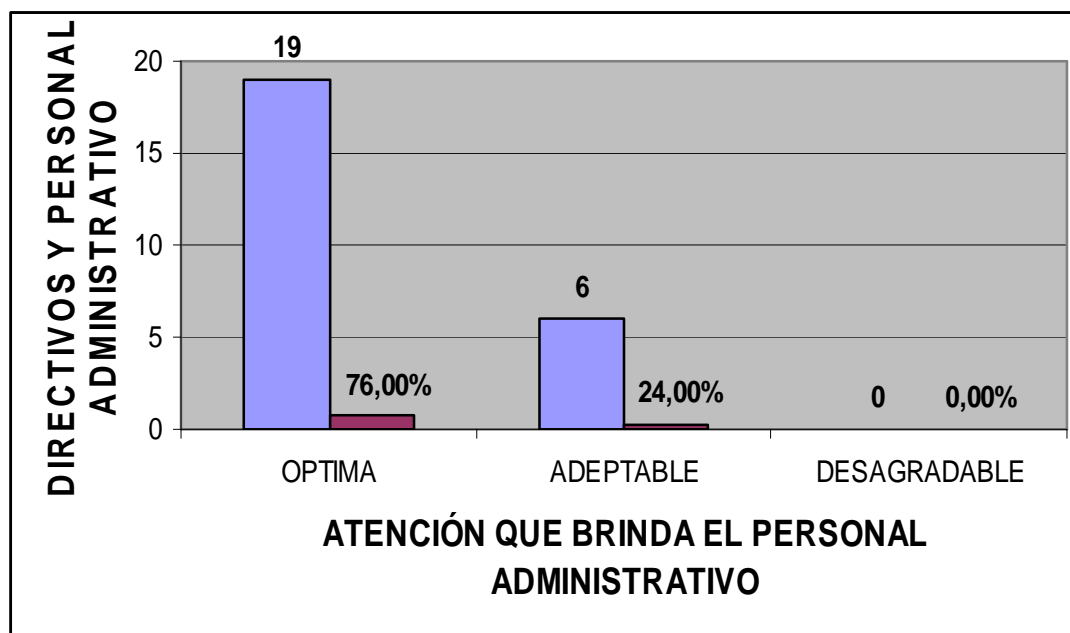
ATENCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Óptima	19	76.00
Aceptable	6	24.00
Desagradable	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Directivos y Personal Administrativo de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## GRÁFICO No. 12

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO



FUENTE: Directivos y Personal Administrativo de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar



## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 12**

El cuadro y gráfico # 12, refleja el resultado de la encuesta realizada a las 25 personas que comprende el grupo de directivos y personal administrativo de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP), y que se relaciona con la atención que prestan ellos a los usuarios de la misma; al respecto 19 de los encuestados que representa el 76% del total general tabulado respondieron que ésta es "óptima"; mientras que el 24% restante, es decir 6 de las personas encuestadas respondieron que "aceptable". Nadie escogió la alternativa "desagradable".

Como se puede notar hay una predisposición tanto del personal administrativo como de los directivos de esta institución por atender de la mejor manera a sus usuarios, lo que redundaría en la imagen institucional y eficiencia de la misma y por ende de ellos como tales.

### CUADRO No. 13

#### RELACIONES ENTRE LA DIRECCIÓN REGIONAL Y LOS USUARIOS

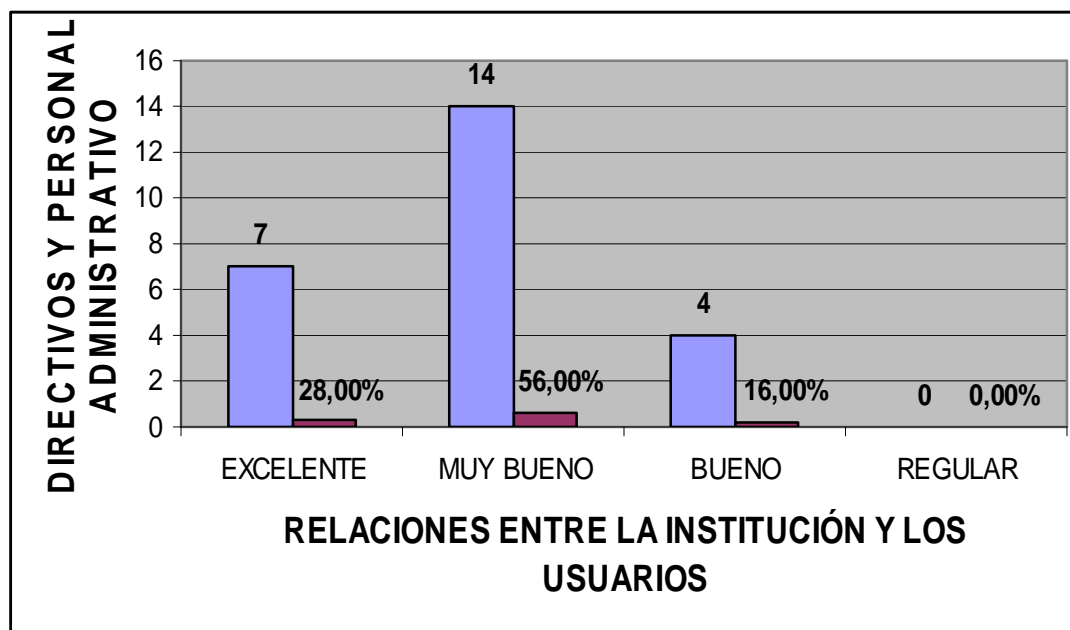
RELACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	7	28.00
Muy Bueno	14	56.00
Bueno	4	16.00
Regular	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Directivos y Personal Administrativo de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

### GRÁFICO No. 13

#### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LAS RELACIONES ENTRE LA DIRECCIÓN REGIONAL Y LOS USUARIOS



FUENTE: Directivos y Personal Administrativo de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 13**

El cuadro y gráfico # 13, refleja el resultado de la encuesta realizada a las 25 personas que comprende el grupo de directivos y personal administrativo de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP), y que se refiere a las relaciones existentes entre la institución y los usuarios; al respecto 7 de los encuestados que representa el 28% del total general tabulado respondieron que "excelente"; otro 56% que equivale a 14 de las personas encuestadas respondieron que son "muy buena"; y, el 16% restante, es decir 4 de los encuestados respondieron que "buena". Nadie respondió por la alternativa "regular".

Esto deja claro entrever que existe una afinidad y empatía entre la institución representada por ellos como tales y los usuarios de la misma, lo que redundará en beneficio de todos; ya que el esfuerzo que ponen como funcionarios de esta institución es digno de imitar y de que se ponga en práctica en otras instituciones estatales.

## CUADRO No. 14

### RELACIÓN PORCENTUAL DE LA JUSTIFICACIÓN DE CREACIÓN DE ESTA INSTITUCIÓN

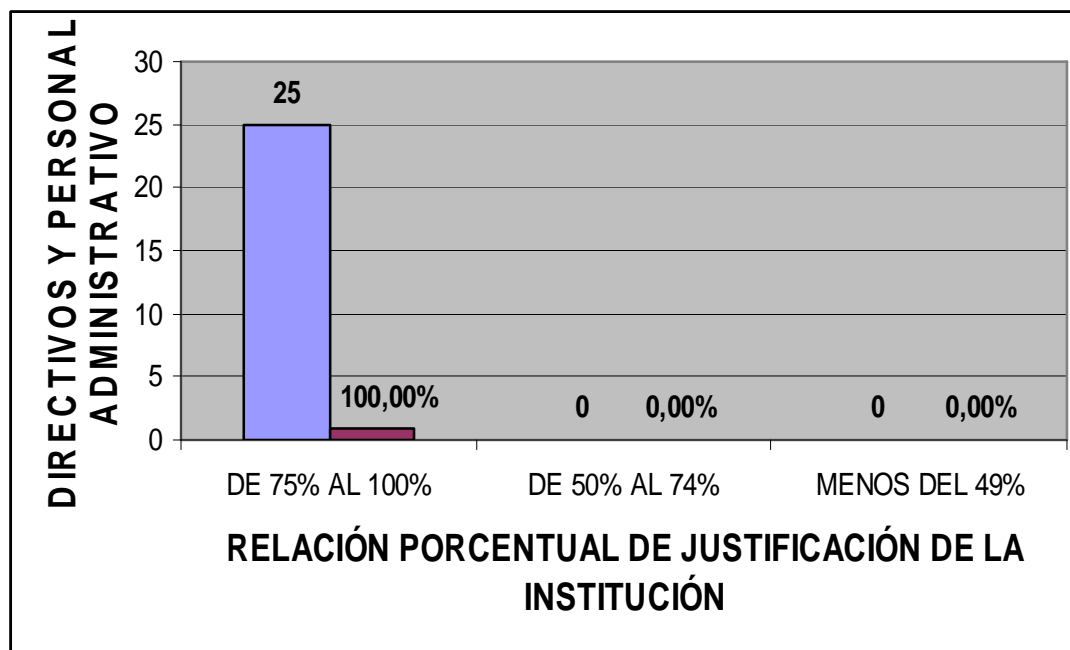
RELACIÓN PORCENTUAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 75% al 100%	25	100.00
De 50% al 74%	-	-
Menos del 49%	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Directivos y Personal Administrativo de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## GRÁFICO No. 14

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA RELACIÓN PORCENTUAL DE LA JUSTIFICACIÓN DE CREACIÓN DE ESTA INSTITUCIÓN



FUENTE: Directivos y Personal Administrativo de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 14**

El cuadro y gráfico # 14, refleja el resultado de la encuesta realizada a las 25 personas que comprende el grupo de directivos y personal administrativo de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP), y que tiene relación con la calificación porcentual con respecto a la creación de la institución; al respecto todos ellos que representa el 100% del total tabulado respondieron que del 75% al 100%.

Lo expuesto demuestra que la creación de la puesta en marcha de esta Dirección Regional del MICIP en la ciudad de Manta esta más que justificada, por las razones que se han expuesto con anterioridad y por los resultados alcanzados tanto a nivel de institución en forma particular como de los usuarios en forma general.

### CUADRO No. 15

#### RELACIÓN PORCENTUAL DE LA INCIDENCIA DE LA GRH EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LOS USUARIOS

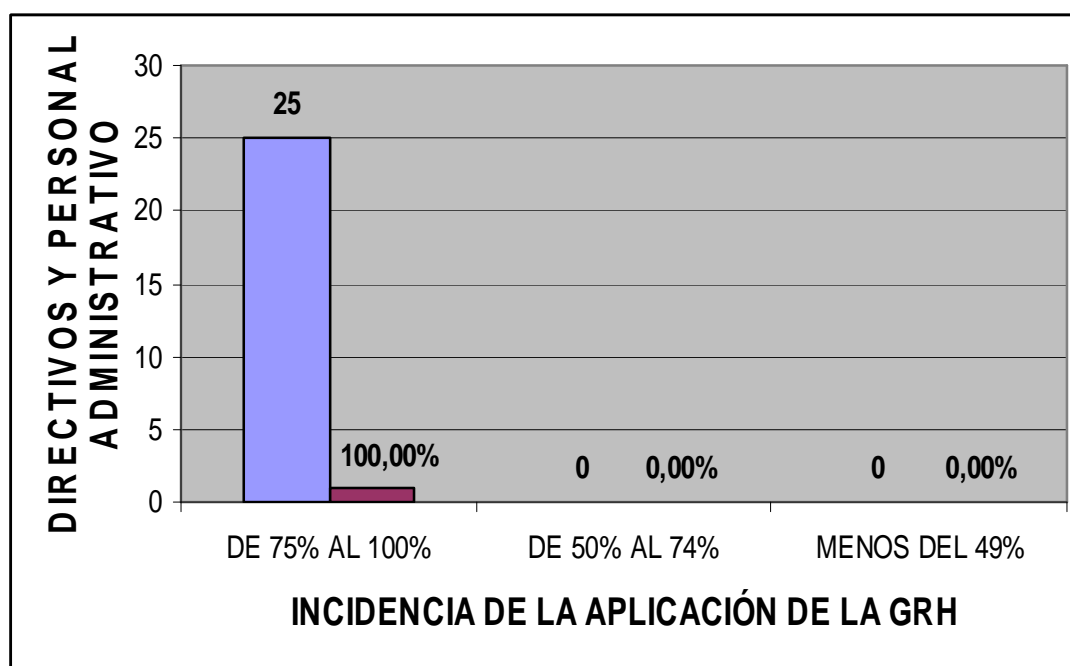
INCIDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 75% al 100%	25	100.00
De 50% al 74%	-	-
Menos del 49%	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Directivos y Personal Administrativo de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

### GRÁFICO No. 15

#### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA RELACIÓN PORCENTUAL DE LA INCIDENCIA DE LA GRH EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LOS USUARIOS



FUENTE: Directivos y Personal Administrativo de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 15**

El cuadro y gráfico # 15, refleja el resultado de la encuesta realizada a las 25 personas que comprende el grupo de directivos y personal administrativo de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP), y que se refiere con la calificación porcentual sobre la incidencia que tiene la Gestión de Recursos Humanos de esta institución en la prestación de servicios a los usuarios; al respecto el 100% del total general tabulado que representa a los 25 encuestados respondieron que del 75% al 100%.

En definitiva la Gestión de Recursos Humanos incide en la prestación de servicios de los usuarios de esta institución, esto debido a los resultados alcanzados tanto a nivel de usuario especialmente como de la entidad como tal.

## CUADRO No. 16

### CARÁCTER DE LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

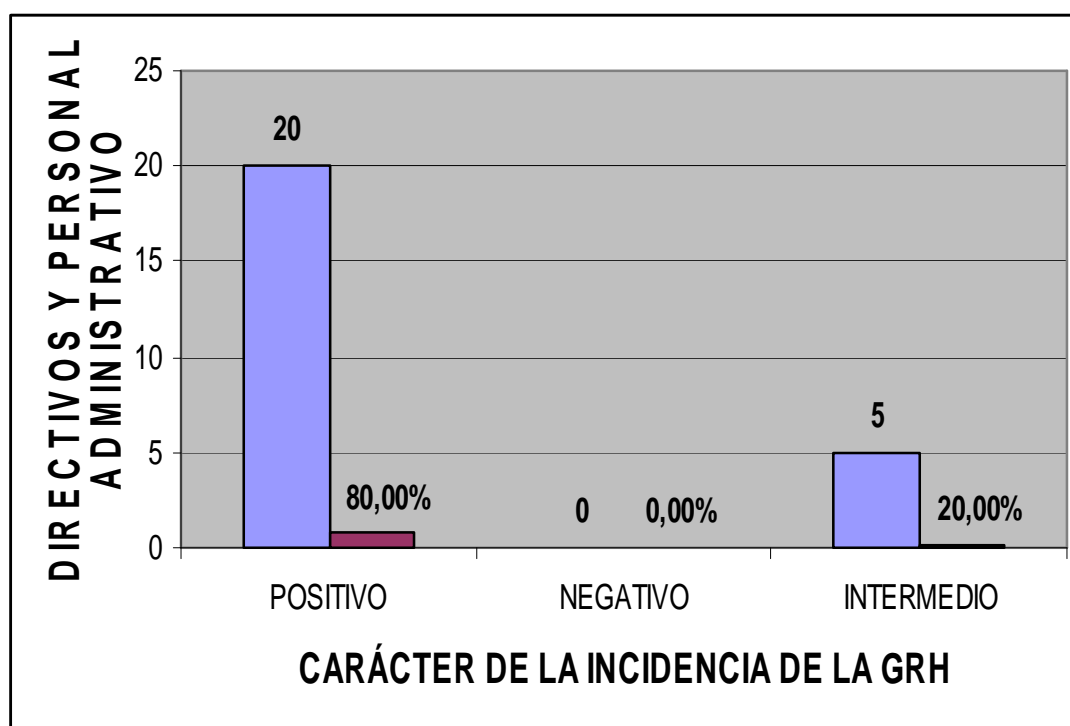
INCIDENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positivo	20	80.00
Negativo	-	-
Intermedio	5	20.00
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.00</b>

FUENTE: Directivos y Personal Administrativo de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar

## GRÁFICO No. 16

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL CARÁCTER DE LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS



FUENTE: Directivos y Personal Administrativo de la Dirección Regional del MICIP – Manta

ELABORACIÓN: Lady Alava Vásquez – Yesenia Garibaldi Alcívar



## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO # 16**

El cuadro y gráfico # 16, refleja el resultado de la encuesta realizada a las 25 personas que comprende el grupo de directivos y personal administrativo de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP), y que tiene relación con el carácter que califica a la Gestión de Recursos Humanos; al respecto 20 de los encuestados que representa el 80% del total general tabulado respondieron que es "positiva"; y, el 20% restante, es decir 5 de las personas encuestadas respondieron que "intermedio". Nadie tomó la alternativa "negativo".

Esta demuestra que la institución con la aplicación de la Gestión de Recursos Humanos incide positivamente, y así se lo ha demostrado en el caso de los usuarios y más aún que ello son parte de esta Dirección Regional.

### **4.3. CUMPLIMIENTOS DE LOS OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL**

“Analizar la Gestión de Recursos Humanos de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP) de la ciudad de Manta y su incidencia en la prestación de servicios a los usuarios. Período 2003 – 2005”.

El cumplimiento del objetivo general, se lo da en todo el proceso del desarrollo de la investigación.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Ø Describir los antecedentes generales de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad de la ciudad de Manta

Este objetivo específico se da cumplimiento en lo descrito en el Marco Referencial en los puntos 2.1.1. y siguientes.

Ø Detectar la Gestión de Recursos Humanos que aplica esta dirección.

El cumplimiento de este objetivo específico se lo palpa cuando se describe el Marco Teórico en los puntos 2.2.1 y siguientes; y concretamente en los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios de esta institución, reflejados en los análisis y descripciones de los cuadros y gráficos # 6, 7 y 8; como también en los resultados de las encuestas realizadas a los directivos y personal administrativo de esta dependencia, constantes en los análisis y descripciones de los cuadros y gráficos # 9, 10, 15 y 16.

Ø Analizar los servicios y beneficios que ofrece la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad de la ciudad de Manta

El cumplimiento de este objetivo específico, se lo da cuando se desarrolla el Marco Referencial, específicamente en los puntos 2.1.1.4. y 2.1.1.5; y, en los resultados de las encuestas realizada a los usuarios de esta Dirección Regional, constantes en los cuadros y gráficos # 1, 2 y 4 y de los resultados de las encuestas realizadas a los directivos y personal administrativo de esta dependencia reflejados en los cuadros y gráficos # 11 y 12 y al análisis e interpretación que se hicieran de los mismos.

Ø Indagar las relaciones institución – usuarios con respecto a la atención que prestan los funcionarios de la dirección.

Igualmente el cumplimiento de este objetivo específico se lo constata en los resultados de la encuesta realizada a los usuarios de la Dirección Regional reflejados en los cuadros y gráficos # 3 y 5; y en los resultados de las encuestas hechas a los directivos y personal administrativo de esta dependencia constantes en los cuadros y gráficos # 13 y 14, y al análisis e interpretación que se hiciera de los mismos

Ø Demostrar la incidencia de la Gestión de Recursos Humanos en de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad de la ciudad de Manta en la prestación de servicios a los usuarios

Este objetivo específico se cumple cuando se analizan y describen los resultados dados de las encuestas realizadas a los usuarios de esta dirección constantes en los cuadros y gráficos # 7 y 8; como también en los resultados de las encuestas realizadas a los directivos y personal administrativo de esta institución reflejados en los cuadros # 15 y 16.

#### 4.4. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

“La Gestión de Recursos Humanos de la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP) de la ciudad de Manta incide significativamente en la prestación de servicios a los usuarios. Período 2003 – 2005”.

La comprobación de la hipótesis planteada, específicamente se da, cuando se obtienen los resultados de las encuestas realizadas a los directivos, personal administrativo y usuarios de la Dirección Regional del MICIP de la ciudad de Manta constantes en los cuadros # 7, 8, 15 y 16, como también al análisis e interpretación que se hicieran a los mismos.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

Una vez finalizada la presente investigación, se concluye:

- Ø Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP) de la ciudad de Manta, nace como una necesidad de que la provincia de Manabí cuente con una entidad de esta naturaleza, con el fin de poder agilizar los trámites relacionados a su incumbencia que ofrece esta institución.
  
- Ø La Gestión de Recursos Humanos que aplica esta institución, desde el punto de vista de los usuarios, personal administrativo y directivos, se la realiza de una manera buena hasta llegar a excelente.
  
- Ø Los servicios y beneficios que ofrece la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad de la ciudad de Manta, según los usuarios es proporcionalmente buena; en cambio para los directivos y personal administrativo es muy buena.

- Ø Las relaciones institución – usuarios, con respecto a la atención que prestan los funcionarios de esta dirección, en forma general se puede decir que son muy buenas.
  
- Ø La incidencia de la Gestión de Recursos Humanos en la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad (MICIP) de la ciudad de Manta, en la prestación de servicios a los usuarios, en forma porcentual va desde el 75 al 100% y en definitiva e muy positiva la misma.
  
- Ø La Gestión de Recursos Humanos en la Dirección Regional del Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización, Pesca y Competitividad de la ciudad de Manta, incide significa y positivamente en la prestación de servicios a los usuarios, así lo refleja la investigación realizada ene. período 2003 – 2005.

## 5.2. RECOMENDACIONES

Dadas las conclusiones establecidas, se recomienda lo siguiente:

- Ø La persona que este al frente como Ministro del MICIP, debe de fortalecer y apoyar las gestiones que realicen los directivos de la Dirección Regional de la ciudad de Manta, de tal manera que no decline el buen accionar que esta realizando la misma y la acogida favorable de parte de quienes hacen uso de esta dependencia.
- Ø Quienes lleguen a ocupar la Dirección de esta institución, deben de mantener y en lo posible superar la aplicación idónea de la Gestión de Recursos Humanos de tal forma que ésta su aplicación y resultados sean de manera excelentes.
- Ø Se deben de fortalecer y mejorar los servicios y beneficios que ofrece esta institución de tal manera que los mismos repercutan de una mejor manera en los usuarios de ésta y así éstos lleguen a niveles excelentes.
- Ø Aunque el personal es muy reducido en esta Dirección Regional del MICIP de la ciudad de Manta, los mismos hacen todo lo



posible por satisfacer la demanda de los usuarios, de tal manera que ello ha conllevado que las relaciones entre la institución y usuarios llegue a estándares muy favorables para ambos estamentos.

Ø Se debe de mantener el margen porcentual en cuanto a la incidencia que tiene la Gestión de Recursos Humanos en esta dependencia con relación a la prestación de servicios a los usuarios de la misma.

Ø La Gestión de Recursos Humanos en la Dirección del MICIP de la ciudad de Manta incide significativa y positivamente en la prestación de servicios a los usuarios de ésta; lo que debe de mantenerse y en lo posible superar tal incidencia que va en beneficio de los usuarios y de la institución como tal.