

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Manual de procesos para mejorar el trabajo Administrativo del
Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital
Guaranda.**

TESIS

**Para Optar el Grado Académico de Maestro en
Gestión Pública.**

Autor, Br. Cirilo Efraín Montalvo Aponte.

Tumbes, 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Manual de procesos para mejorar el trabajo Administrativo del
Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital
Guaranda.**

Tesis aprobada en estilo y forma por:

Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo. (Presidente)

Mg. César Eduardo Gonzales Vega. (Secretario)

Mg. José Álamo Barreto. (Miembro)

Tumbes, 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Manual de procesos para mejorar el trabajo Administrativo del
Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital
Guaranda.**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en
su contenido y forma.**

Br. Cirilo Efraín Montalvo Aponte

(Ejecutor)

Mg. Armina Isabel Morán Baca

(Asesora)

Tumbes, 2021

ACTA DE REVISIÓN Y DEFENSA DE TESIS.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los trece días del mes de enero del año dos mil veintiuno, a las 10:00 horas, en la modalidad virtual por <https://us04web.zoom.us/j/75734455755?pwd=Ymx1b3RYTUplERGvJc1BaS0JYblUzd09>, se reunieron los miembros del jurado designados con Resolución Directoral N° 051-2020/UNTUMBES-EPG-D; Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo (Presidente)- Presidente; Mg. Cesar Eduardo Gonzales Vega (Secretario); Mg. José Viterbo Álamo Barreto (Vocal); y con Resolución Directoral N° 002-2021/UNTUMBES-EPG-D, se declaró expedito el informe final, para la sustentación y defensa de la tesis: **Manual de procesos para mejorar el trabajo administrativo del departamento de talento humano de la Dirección Distrital de Guaranda**; presentado por maestrante de Gestión Pública Cirilo Efraín Montalvo Aponte; asesorado por la Mg. Armina Isabel Moran Baca con DNI N° 00236697.

Concluida la exposición y sustentación, absueltas las preguntas y efectuadas las observaciones, lo declaran: **Aprobado por mayoría**, dando cumplimiento al Art. 29° del Reglamento de Investigación con fines de Graduación en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 11:15 horas, se dio por concluido el acto académico, y dando conformidad se procedió a firmar la presente acta en presencia del público.

Tumbes, 13 de enero de 2021.

Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo
DNI N° 00230120
Presidente de Jurado

Mg. Cesar Eduardo Gonzales Vega
DNI N° 18118539
Secretario de Jurado

Mg. José Viterbo Álamo Barreto
DNI N° 41057014
Miembro

C.c. Jurado de Proyecto de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)

DEDICATORIA.

Esta tesis realizada para obtener el grado de maestro con mencion en Gestión Pública, se lo dedico a mis hijos y a mis nietos, quien han sido mi apoyo en todo momento, mi compañía, mi guía para que así pueda alcanzar todos los objetivos que me he propuesto.

AGRADECIMIENTO.

En primer lugar agradecer a Dios, a mi familia por permitirme vivir y poder lograr todo lo que me he propuesto.

A la casa de estudios Universidad Nacional de Tumbes que me acogió, a este programa a fin de recibir los conocimientos y aportar con ellos con esta tesis.

A mis docentes, compañeros de aula de nacionalidad ecuatoriana y peruana por haber sido una compañía en este largo camino.

A mi asesora, jurados que me guiaron para la culminación de mi tesis. Muchas gracias.

Índice General

	Página
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I	13
1. INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO II	14
2. MARCO REFERENCIAL DEL PROBLEMA.....	14
CAPÍTULO III	40
3. MATERIALES Y MÉTODOS.....	40
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.....	40
3.2. Población, muestra y muestreo.....	40
3.3. Métodos, técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	41
3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	42
CAPÍTULO IV.....	44
4. RESULTADOS.....	44
CAPÍTULO V.....	55
5. DISCUSIÓN.....	55
CAPÍTULO VI.....	62
6. CONCLUSIONES.....	62
CAPÍTULO VII.....	64
7. RECOMENDACIONES.....	64
CAPÍTULO VIII.....	65
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
CAPÍTULO IX.....	67
9. ANEXOS.....	67

Indice de Cuadros

	Página.
Cuadro 1: Universo de la población.	41
Cuadro 2: Método de evaluación aplicado.	44
Cuadro 3: ¿Usted a tenido algun problema para realizar los tramites en el seguro social?.	45
Cuadro 4: ¿Considera usted que los problemas que tubo en el seguro social fueron acausa de un inadecuado accionar del Departamento de Talento Humano?.....	46
Cuadro 5: ¿ Como a sido atendido usted por parte del personal que labora en el Departamento de Talento Humano?	47
Cuadro 6: ¿A recibido usted algun manual o folletos de las normativas institucionales?	48
Cuadro 7: ¿Considera usted que la información para realizar las actividades sean dadas de manera?.....	49
Cuadro 8: ¿A recibido usted alguna capacitación o inducción al momento de incorporarse a laborar en esta dirección?.....	50
Cuadro 9: ¿Considera usted adecuado el sistema de evaluación existente?.....	51
Cuadro 10: ¿Considera pertinente el tiempo que se demora él Departamento de Talento Humano para atender algún requerimiento?	52
Cuadro 11: ¿Le gustaría a usted que exista un manual de procesos para agilizar las actividades dentro de cada uno de los departamentos?.....	53
Cuadro 12: Resultado de la entrevista.....	54

Indice de Anexos

	Página.
Anexo 1: Aplicación de Encuesta	67
Anexo 2: Aplicación de Entrevista	68
Anexo 3: Propuesta del Manual	69
Anexo 4: Oficios	91
Anexo 5: Informe de originalidad.....	94
Anexo 6: Matriz de consistencia.....	97
Anexo 7: Matriz de Validacion del Instrumento	98

RESUMEN

En vista de la existencia de una deficiente atención y organización dentro del Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital Guaranda, pues se evidencian retrasos en el pago de sueldos, aportes al seguro social, sistema único de pensiones alimenticias, mala organización de archivos del historial laboral, lo que representa una desmotivación laboral por cuanto no se puede realizar prestamos hipotecarios, quirografarios, problemas familiares por el retraso al SUPA, dificultad para acceder a los servicios de atención médica, entre otros. Por ende el presente trabajo investigativo está basado en la aplicación de la Gestión en Administración Pública específicamente en el Departamento de Talento Humano, pues en el ámbito Nacional existen paradigmas donde se evidencia un cambio significativo y sustancial en el manejo Administrativo del Departamento de Talento Humano tanto en la parte tecnológica, como en el área psicológica del ser humano en función de atender las necesidades de los usuarios tanto internos como externos dando respuestas inmediatas frente a los nuevos requerimientos en función de un instrumento que sirva de guía para el cumplimiento secuencial de cada una de las actividades.

ABSTRACT

In view of the existence of a deficient attention and organization within the human talent department of the Guaranda district management, since delays are evident in the payment of salaries, contributions to social security, unique system of alimony, poor organization of records of the history labor, which represents a job demotivation because it is not possible to make mortgage loans, unsecured loans, family problems due to the delay in SUPA, difficulty in accessing health care services, among others. Therefore, the present investigative work is based on the application of management in public administration specifically in the human talent department, since in the national sphere there are paradigms where a significant and substantial change is evidenced in the administrative management of the human talent department both in the technological part, as in the psychological area of the human being, in order to meet the needs of both internal and external users, giving immediate responses to new requirements based on an instrument that serves as a guide for the sequential fulfillment of each one of the activities.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN.

La investigación realizada tuvo como objetivo determinar si el manual de procesos contribuiría para mejorar el trabajo Administrativo del Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital Guaranda. La aplicación de esta investigación busca determinar la propuesta para mejorar el desenvolvimiento laboral de sus colaboradores proponiendo una nueva visión y misión que les permita mejorar el desempeño de sus labores como profesionales capaces y eficientes en el desempeño laboral.

Evidenciando desde mi punto de vista y siendo testigo de esta carencia evidente para todos los usuarios de esta Institución quienes brindan un servicio deficiente de baja calidad no existiendo adecuados procedimientos para la aplicación de normativas legales que se aplican en las actividades diarias, considerándose esta como una debilidad en el Departamento de Talento Humano, con lo que cuenta es con el orgánico estructural y el protocolo de funciones, por lo que dificulta el accionar de los procesos al interior de la Institución con llevando a retrasos y/u omisiones reglamentarias.

Se busca proponer que el manual de procesos disminuya o suprima los errores o inconsistencias ocasionados por un inadecuado manejo de los procesos administrativos los mismos que son recurrentes. Para que no exista duplicidad de funciones se debe redistribuir las actividades de cada uno de los funcionarios según su perfil y puesto que ocupa.

Con un adecuado manejo del proceso administrativo se mejoraría el trabajo y comportamiento de todo el personal en todas sus áreas aprovechando al máximo sus capacidades y aptitudes en función de transformar la institucionalidad en beneficios de la colectividad.

CAPÍTULO II

2. MARCO REFERENCIAL DEL PROBLEMA.

2.1. Antecedentes.

Fernández & Ramírez (2017), en su tesis: “Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A & B”, analizó el, “Beneficio costo que representa una posible implementación de la propuesta planteada, encontrando un resultado de 1.39, lo que significa que el beneficio percibido por aumento en la producción supera a los costos incurridos en la implementación de las mejoras, es decir, la propuesta es económicamente viable”.

Flórez (2018), en su tesis: “Plan de mejoramiento empresarial de unidades de servicio de la comunidad ubicada en el asentamiento luz de salvación II del Municipio de Bucaramanga, señala que, los resultados en el corto tiempo fueron gratificantes, ya que las personas realizaban y cumplían con las tareas u actividades que se dejaron para aplicar a los negocios. Estas actividades fueron llevadas a la contabilidad, aplicación de las 5’s, manipulación de alimentos, orientación en publicidad, en el servicio y atención al cliente. Esto es importante para todos negocios, ya que este se caracteriza por ser unos de los factores críticos percibidos por el cliente”.

Poggi (2018), en su tesis: “Implementación de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente en la empresa Distribuidora Capistrano S.A.C., 2018”, señala que, “De acuerdo al problema expuesto en la presente el cual es la satisfacción al cliente, éste se puede mejorar de muchas formas, dando como propuesta un plan de mejora continua se desea dar soluciones a

las 4 categorías que llevarán a cabo la solución del problema. La tangibilidad de la empresa distribuidora Capistrano se evidencia en el almacén y en la integración que manifiestan 189 las áreas que la conforman, ya que los productos que distribuya se deben encontrar en áreas predeterminadas y en condiciones adecuadas, necesitando ubicaciones estratégicas de ellos de acuerdo su naturaleza y demanda. Para esto se requiere dar mejoras en la parte tecnológica como la actualización del sistema o inclusión de herramientas tecnológicas, se requiere también hacer mejoras en la infraestructura de la empresa, es decir es necesario integrar la parte administrativa con la parte operativa, área de logística y almacén con el fin de tener un mejor orden y cuidado específico de cada uno de los productos”.

Campos, Guanipa, Lugo y Quiérales (2011), Titulado: Análisis de la Gestión Administrativa en el Manejo de la Gerencia Directiva del Liceo Nacional José Leonardo Chirinos, de Barinas presentado ante la Universidad. Experimental Libertador del Estado Zulia, para optar por el título de Pedagogo, mención Administración Educativa, estableciendo como objetivo general analizar la Gestión Administrativa de la Gerencia Directiva del Liceo Nacional José Leonardo Chirinos, con la finalidad de sugerir mejoras en su administración.

Los investigadores concluyeron que, al realizar un análisis de la Gestión Administrativa, el mismo permitiría contar con información veraz y confiable de las actividades gerenciales realizadas, por medio de la Gestión Administrativa en función al manejo de los listados de notas, permitiendo de esta manera apoyarse en soportes (sabanas de notas y resúmenes finales), para así tener un adecuado manejo del departamento, impidiendo deficiencias y debilidades en su gestión.

Saldivia y Carrizales (2011), describen las siguientes características del proceso administrativo en una Institución Educativa señalando que la universalidad de estos procesos viene dada en donde quiera que exista una organización o Institución Educativa, que la especificidad se refiere, a que sólo se presenta y se relaciona con una actividad humana en este caso.

Otra característica del proceso administrativo en la educación es que es temporal, porque se distinguen etapas, fases y/o elementos del proceso educativo en su parte administrativa y pedagógica. Por último, se tiene una unidad jerárquica debido a que todos los docentes que tienen carácter de jefes en una Institución forman un único cuerpo administrativo, (Colectivo Directivo de Gestión), que va desde el Director hasta el último coordinador pedagógico institucional.

Silva, Cruz, Méndez y Rodríguez (2013), en México, titulada: Sistema de Gestión Digital para Mejorar los Procesos Administrativos de Instituciones de Educación Superior: Caso de estudio en la Universidad Autónoma Metropolitana, cuyo objetivo fue optimizar la eficiencia de las actividades administrativas que se realizan en el Departamento de Sistemas de la UAM-A, a través de la identificación, modelado de procesos clave y el desarrollo de aplicaciones web para brindar información adecuada para la toma de decisiones estratégicas de las autoridades de la Institución.

La investigación se fundamentó en las teorías de gestión y el modelado de procesos, sistemas de información y gestión del rendimiento. El estudio se apoyó en un proyecto de investigación de campo, descriptivo, modalidad proyecto factible. El estudio concluyó que la sociedad de la información y del conocimiento, la globalización y la dinámica interna de cambio de paradigmas de los sistemas educativos producen múltiples impactos en los procesos de gestión educativa en las IES. Este contexto demanda la necesidad de implementar sistemas de gestión digital para IES que permitan optimizar recursos y realizar una toma de decisiones estratégicas y pertinentes para la nueva sociedad.

Es por ello que este estudio es relevante para la presente investigación ya que presenta una arista del problema de mejoramiento de los procesos administrativos, enfocándose en mejorar el desempeño y la eficiencia de las funciones administrativas, llevadas a cabo en una Institución Educativa

Universitaria, proporcionando una herramienta que ayudará a mantener organizada y vinculada la información, además se disminuirán los requerimientos de espacios físicos para el archivo.

García Dennys y Ubilla Guillermo (2012), en su tesis de grado sobre el desarrollo de un manual de procedimientos para mejorar el proceso de control interno en la empresa INTERVISATRADE S.A., dedicada a la generación de energía y potencia eléctrica, después de realizar un análisis de los procesos internos de la empresa, llegaron a la conclusión que el manual de procedimientos internos es de vital importancia para facilitar el control de las operaciones de la empresa.

Vásconez (2002), sostiene que actualmente: “En el siglo XXI, se reafirma la era del conocimiento en donde el activo principal es el intelectual y la herramienta que la apoya es la innovación, por tanto la necesidad de responder a esta transformación es por su puesto la administración del talento humano eficiente y eficaz, desarrollando destrezas y competencias en los empleados, contando con un modelo estratégico que proporcione el liderazgo ejecutivo de excelencia y lograr la productividad potencializando el desempeño empresarial”.

Carrillo Silva, Ninfa (2010), en su tesis de grado sobre un manual de procedimientos para el plan de capacitación en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones C.N.T., ha realizado un análisis sobre el funcionamiento interno de la entidad, considerando todos los detalles de las actividades que realizan los empleados, llegando a la conclusión que las competencias personales no se ajustan a la formación profesional de los empleados, no se realizan evaluaciones de conocimientos al personal y la planeación anual de capacitación no se lleva a cabo con eficiencia. Por tal razón, considera necesario la implementación de un manual de procedimientos, que permita mejorar la calidad de las actividades realizadas por el personal de la entidad.

Bedoya (2003), manifiesta que: “La nueva concepción de los recursos humanos y el establecimiento de un sistema de gestión de evaluación de su desempeño, incidirá en el desarrollo de las empresas en un entorno de alta competitividad, así mismo, menciona que el enfoque tradicional de evaluación de los recursos humanos como una función aislada con estándares especiales está siendo reemplazado por un nuevo enfoque sustentado en la gestión de las personas como creadores de ventajas competitivas para la empresa”.

La investigación demuestra cuál importante es la Gestión de los Recursos Humanos y su incidencia en el desarrollo institucional de las empresas, demostrando así que depende en gran medida de la gestión de personas. Esto permitirá servir como apoyo a la presente investigación.

Andrade Castro, Anthony y Bustamante León, José (2012), en su tesis de grado, sobre el diseño de un sistema de gestión por procesos, para la empresa WIFITEL, dedicada a la venta de servicios de internet banda ancha, video vigilancia y telefónica IP, luego de realizar un análisis de sus procesos y respectivos procedimientos, llegaron a la conclusión de que es importante que estos se encuentren estructurados y documentados adecuadamente, para evitar que el cumplimiento de las tareas que se realizan en la empresa se vea afectado. Por tal razón, hacen énfasis en la aplicación del manual de procesos, el mismo que permite guiar a la empresa en la realización de sus actividades con eficiencia.

Sánchez, Sevilla y Méndez (2006), en su trabajo de investigación manifiestan: “Que de acuerdo a la guía de entrevista dirigida a jefes de departamentos de la Universidad de Oriente, el 72.73% aseguró que sí se planifica el recurso humano y el 100% manifestó que los empleados son eficientes, por lo tanto, la planificación del recurso humano propicia eficiencia laboral en el personal administrativo de la Universidad de Oriente, de 24 la Ciudad de San Miguel”, se puede decir que de la misma manera se pueden añadir nuevos modelos de gestión de los recursos humanos en las diferentes instituciones las mismas

que permitirán mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en los diferentes puestos administrativos.

Armando, Camejo y cejas (2009), en su Publicación destaca: “Que se evidencia que la función de la Gestión de los Recursos Humanos ha adquirido en este siglo XXI una significativa importancia en la vida de las organizaciones modernas con la aplicación de nuevas técnicas, teorías y principios que den respuestas al comportamiento humano en la misma, dentro y fuera de la organización”.

Según Flores (2015), en su tesis titulada: “Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en COPROABAS Jinotega”, su principal objetivo fue analizar el Proceso Administrativo y Gestión Empresarial de esta Institución, pretendiendo constatar si se aplica de forma continua y adecuadamente el Proceso Administrativo, para establecer medidas correctivas que les permita administrar de manera eficiente y productivamente la Cooperativa.

En este contexto concluyen que el Proceso Administrativo se lleva a cabo de forma parcial, esto debido a los pobres conocimientos administrativos de los Órganos Directivos que trabajan y el poco compromiso de alguno de ellos, por lo tanto, se realizó un planteamiento de alternativas de soluciones para mejorar el desempeño Administrativo en la Cooperativa.

Borbor, (2013), en el trabajo de investigación denominado: “Análisis de los Procesos Administrativos y Contables en la empresa IMPORDAU S.A., de la ciudad de Guayaquil”, la tesis se centra en el análisis situacional de cómo se desarrollan los Procesos Administrativos, en este sentido, se determinó que no dispone de políticas, procedimientos y funciones establecidas motivo por el cual el personal no tiene delimitados sus actividades existiendo un personal poli funcional que exista un seguimiento de actividades.

En este contexto una de sus propuestas se centra en implementar un manual de funciones, con el fin de que cada empleado de la empresa sea

responsable, cumpla con sus deberes y responsabilidades conforme el diseño de las competencias establecidas según el cargo que vaya a desempeñar.

2.2. Bases Teórico – Científicas estado del arte.

1.1.1. La Administración.

Según Fritz Mostern Marx, (2016), manifiesta que la administración es: “Toda acción encaminada a convertir un propósito en realidad objetiva, es el orden sistemático de acciones y el uso calculado de recursos aplicados a la realización de un propósito, previendo los obstáculos que pueden surgir en el logro del mismo. Es la acción de dirección y supervisión del trabajo y del uso adecuado de materiales y elementos para realizar el fin propuesto con el más bajo costo de energía, tiempo y dinero”.

1.1.2. Gestión Administrativa.

Según el autor Amador, Juan Pablo (2003), establece que: *“El Proceso Administrativo se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades.”* El Proceso Administrativo permite a la empresa llevar adecuadamente sus actividades, mediante la planificación, la organización, dirección y control. *“De los mismos incluyendo un adecuado desempeño de sus administradores, así como también nos permitirá medir el grado en que los gerentes realizan su función y si realizan debidamente su trabajo”.*

Podemos afirmar que en la actualidad encontramos cuatro tipos de elementos muy importantes que se encuentran relacionado con la Gestión Administrativa, entre las cuales tenemos:

Planificación.

Para Amador, Juan Pablo (2008): *“La Planeación es decir por adelantado, qué hacer, cómo y cuándo hacerlo, y quién ha de hacerlo.*

La planeación cubre la brecha que va desde donde estamos hasta dónde queremos ir”.

Organización.

Según, Amador, Juan Pablo (2008), La organización: *“Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa”.*

Dirección.

Según, Reyes Montserrat (2007), control: *“Es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones. Se trata por este medio de obtener los resultados que se hayan previsto y planeado”.*

Control.

Para, Amador, Juan Pablo (2008), control: *“Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas.”*

La Gestión Administración se focaliza dentro de seis subáreas estratégicas, que se integran para ofrecer un servicio de calidad a la comunidad universitaria y al sector externo, así:

- a. Planeación, Prospectiva y Evaluación Institucional.
- b. Gestión Del Talento Humano.
- c. Gestión Financiera.
- d. Gestión de Servicios Administrativos y Desarrollo de Planta Física.
- e. Gestión en Tecnología Informática y de Comunicaciones
- f. Gestión Jurídica.

1.1.3. Gestión Del Talento Humano.

El Autor Chiavenato, Idalberto (2002), menciona que: “La Gestión Del Talento Humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes” (Pág.6).

La Gestión Del Talento Humano “Es considerada uno de los aspectos más importantes en las organizaciones y, este depende de las actividades y la forma en que desarrollan, tomando en consideración varios aspectos como puede ser características, costumbres, habilidades y aptitudes de cada uno de los miembros que conforman la organización y las actitudes para realizar el trabajo”.

1.1.4. Objetivos de la Gestión Del Talento Humano.

“Las personas constituyen el principal activo de la organización, de ahí la necesidad de que ésta sea más consciente y este más atenta de los empleados. La Gestión Del Talento Humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas, para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales.” Para el autor Chiavenato, Idalberto (2002), menciona que: *“Los objetivos de la gestión de personas son diversos. La ARH debe contribuir a la eficacia organizacional, a través de los siguientes medios”.*

“Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: la función de RH es un componente fundamental de la organización actual. No se puede imaginar la función de RH, sin conocer los negocios de una organización.

Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: dar reconocimiento a las personas y, no solo dinero constituye el elemento básico de la motivación humana. Para mejorar el desempeño, las personas deben percibir justicia en las recompensas que reciben.

Administrar el cambio: en las últimas décadas hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevos enfoques, más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones.”

1.1.5. Técnica de la Gestión Del Talento Humano

Cadena de Valor.

Para el autor Cárdenas Mario (2008), “La cadena de valor de una empresa y la forma en que desempeña sus actividades individuales son un reflejo de su historia, de su estrategia, de su enfoque para implementar la estrategia y las economías fundamentales para las actividades mismas”. Es una herramienta gerencial para identificar fuentes de ventaja competitiva.

Captación de Personal.

“Proceso en donde se alimenta a la organización de recursos humanos, éste es de vital importancia para la empresa, ya que del éxito de la ejecución de este proceso dependerá la atención satisfactoria de las necesidades de nuevo personal que responda a los requerimientos técnicos de sus unidades productivas o administrativas”. Esta acción tiene como propósito principal cubrir las necesidades de los colaboradores en sus puestas laborales de las diferentes organizaciones.

Diseño de Cargos.

El autor Chiavenato, Idalberto (2002), establece que el: “Diseño de cargos es la especificación del contenido de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás cargos para satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales y sociales, así como los requisitos personales del ocupante.” El diseño de cargos constituye la manera como cada cargo está estructurado y dimensionado; diseñar un cargo significa definir cuatro condiciones básicas:

1. El conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante deberá desempeñar.
2. Como deben desempeñarse las tareas o las atribuciones (métodos de trabajo).
3. A quién deberá reportar el ocupante del cargo (responsabilidad), es decir, quien es su superior inmediato.
4. A quién deberá supervisar y dirigir (autoridad) el ocupante del cargo, es decir, quienes son sus subordinados.

Reclutamiento de Personal.

Referente al tema, Chiavenato, Idalberto (2002), indica que reclutamiento es: “El proceso de generar un conjunto de candidatos para un cargo específico”. Debe anunciar la disponibilidad del cargo en el mercado y atraer candidatos calificados para disputarlo.

Tipos de Reclutamiento.

Desde el punto de vista de su aplicación el reclutamiento puede ser interno o externo.

Reclutamiento Interno: Chiavenato, Idalberto (2002), “El reclutamiento interno se aplica a los candidatos que trabajan en la organización, es decir, a los empleados, para promoverlos o transferirlos a otras actividades más complejas o más motivadoras”.

Reclutamiento Externo: Chiavenato, Idalberto (2002), “El reclutamiento externo se dirige a candidatos que están en el RH (Recursos Humanos), fuera de la organización, para someterlos al proceso de selección de personal.

1.1.6. Manual de Procesos.

Manual, según Munera (2002), es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización.

Procedimiento, de acuerdo con Prieto (1997), es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente.

Palma, 2010, un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación".

1.1.7. Objetivos:

1. Presentar una visión de la organización.
2. Determinar las funciones asignadas a cada departamento de la organización.
3. Establecer la jerarquía de la organización.
4. Manual de procedimientos contables.

Para Franklin (2009), los manuales de procedimientos: “Constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se

constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización”.

Objetivos de los manuales de procedimientos.

Un manual de procedimiento permite que se asignan en las diferentes oficinas administrativas delimitando responsabilidades, con el fin de evitar la duplicidad de las actividades o el omitir alguna de ellas. Los principales objetivos de los manuales de procedimientos son:

- a. Contribuir a que las actividades se hagan correctamente en base a los lineamientos registrados o el estándar.
- b. Ayudar en la optimización de los recursos, ya sea tiempo, esfuerzo con la no repetición de alguna instrucción.
- c. Reclutar y seleccionar es más sencillo al tener claro los requerimientos de la actividad.
- d. Coordinar la elaboración, revisión, aprobación, publicación y aplicación del mismo.
- e. Diferenciar las responsabilidades de cada unidad o puesto de trabajo.
- f. Servir como vehículo de orientación e información para los que interactúan dentro de la organización.

Estructura de los manuales de procedimientos Lazzaro (1995), menciona: “Que los manuales de procedimiento se diseñan con vistas a su legibilidad, sencillez y flexibilidad. La estructura de los manuales de procedimiento, como todo tiene su orden y estructura, sin embargo, hay variación de un manual a otro, todo depende de quién lo elabora y que tan detallado o sencillo lo requiera”.

La siguiente estructura está tomada del libro “Organización de empresas” de Franklin (2009):

- a. Identificación, aquí se incluyen los datos de la empresa, logotipo, nombre de la empresa, denominación del manual, fecha de

elaboración, número de páginas y datos relativos a la o las revisiones del manual.

- b. Índice, presenta la relación de capítulos y apartados del documento.
- c. Introducción, es una breve explicación del contenido total del manual.
- d. Objetivo, muestra qué es lo que se quiere lograr con dicho documento.
- e. Alcance, son todos los requisitos a cumplir para lograr el objetivo.
- f. Políticas, son criterios que orientan y facilitan las operaciones.
- g. Responsable, es el puesto o la unidad administrativa que tiene a su cargo la preparación y aplicación del procedimiento.
- h. Procedimientos, son la descripción detallada de las operaciones, se presentan por escrito y de una forma secuencial, describe en qué consiste el procedimiento, cómo, dónde y con qué se lleva a cabo.
- i. Glosario, es la lista que explica de forma técnica algunos conceptos relacionados en el contenido.

“Como toda actividad el elaborar un manual de procedimientos trae consigo una planeación, de una forma sencilla” Lazzaro (1995), los describe de la siguiente manera: “Programar los procedimientos en el orden de su importancia y estimar el tiempo empleado para completar el manual, determinar las necesidades del personal directivo, proporcionar a la dirección un cuadro de tiempo o diagrama de Gantt para el desarrollo del manual, programar el trabajo de procedimientos a fin de capitalizar las oportunidades naturales de la secuencia del trabajo, decidir sobre detalles físicos del manual (tipo, formato, etc.) y, solicitar una cantidad de dinero específica para realizar el trabajo en su totalidad”.

MARCO LEGAL

ACUERDO MINISTERIAL No.000080

Ing. Ana Beatriz Tola Bermeo

MINISTRA DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

Misión: “Planificar, coordinar, gestionar, controlar y evaluar el desarrollo de los subsistemas de recursos humanos, mediante la aplicación de leyes, reglamentos, normas técnicas, políticas, métodos y procedimientos que permitan mejorar la gestión organizacional mediante la profesionalización eficiente y eficaz del recurso humano”.

Responsable: Director/a de Administración de Recursos Humanos atribuciones y responsabilidades:

- a. Elaborar planes, programas y proyectos, definir indicadores y metas articulados a la política pública dentro del ámbito de su competencia;
- b. Proponer políticas, estrategias para el fortalecimiento de la rectoría, normas técnicas, estándares de calidad, modelos de gestión y/o procedimientos de atención para el desempeño de su ámbito de acción;
- c. Dirigir, acompañar, apoyar y asesorar a las unidades desconcentradas en la ejecución e implementación de la política pública dentro de su ámbito de competencia.
- d. Supervisar el cumplimiento de las políticas de Gestión Del Talento Humano emanadas por la autoridad de conformidad con lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos pertinentes;
- e. Formular y presentar la planificación del talento humano necesaria para la ejecución de los procesos en las diferentes unidades administrativas de la institución y gestionar su aprobación por parte del Ministerio de Trabajo;
- f. Gestionar el Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos institucional y demás instrumentos de gestión interna y tramitar su aprobación ante las instituciones competentes;
- g. Aplicar y gestionar el sistema integrado de talento humano y sus subsistemas (selección, evaluación de desempeño, capacitación);
- h. Elaborar y poner en consideración de las autoridades institucionales para su aprobación, el plan de capacitación anual y desarrollo de competencias del talento humano, sus componentes y presupuesto;

- i.** Formular el plan de evaluación del desempeño y su cronograma de aplicación;
- j.** Ejecutar los procesos de seguridad, salud ocupacional y bienestar social del personal enmarcados en el cumplimiento de la normativa vigente;
- k.** Validar los informes para el pago de horas extras, sobresueldos y nómina del personal de la Institución;
- l.** Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección;
- m.** Coordinar la aplicación del régimen disciplinario establecido en la ley, con la Secretaría Nacional de la Administración Pública, cuando se informe sobre presuntos actos de corrupción de los servidores públicos;
- n.** Coordinar acciones con las áreas correspondientes para alcanzar la certificación en la calidad del servicio de acuerdo a los parámetros y normativa vigente;
- o.** Controlar los reportes de seguimiento a las quejas, sugerencias y felicitaciones sobre la atención brindada al usuario de los servicios de la Institución, a través de los Buzones de Sugerencias del Ministerio de Trabajo;
- p.** Coordinar inter institucionalmente para la aplicación de las políticas públicas, estándares y normativas enfocadas en su ámbito de acción;
- q.** Cumplir y hacer cumplir las leyes y normativas en el ámbito de su competencia;
- r.** Dirigir acciones para garantizar la calidad de los productos y servicios de su ámbito de acción;
- s.** Controlar el cumplimiento de la planificación interna y gestión del equipo de trabajo;
- t.** Promover procesos de formación, profesionalización, bienestar y seguridad ocupacional del personal bajo su cargo, generando estrategias que faciliten su desarrollo y promuevan el sentido de

pertenencia institucional, en coordinación con la Dirección de Administración de Recursos Humanos;

- u. Presentar informes técnicos de la gestión de la Dirección a nivel nacional y de la gestión institucional para la rendición de cuentas en lo referente a su ámbito de acción;
- v. Asesorar y reportar a la coordinación en su ámbito de competencia; y
- w. Ejercer las demás atribuciones determinadas en las leyes, reglamentos y el ordenamiento jurídico vigente, así como las responsabilidades que le sean asignadas por la autoridad competente.

Productos y servicios:

Gestión Interna:

- Gestión Interna del Manejo Técnico de Recursos Humanos
- Gestión Interna del Desarrollo Organizacional
- Gestión Interna de la Administración de Recursos Humano y Régimen Disciplinario
- Gestión Interna de Remuneraciones y Nómina
- Gestión Interna de Seguridad y Salud Ocupacional
- Gestión Interna del Manejo Técnico de Recursos Humanos:
 1. Plan anual de formación y capacitación.
 2. Plan de evaluación del desempeño aprobado.
 3. Plan de mejoramiento sobre resultados de evaluación del desempeño.
 4. Instructivo y programas de inducción.
 5. Informe de planificación anual del Recurso Humano aprobado.
 6. Informe Técnico para la creación de puestos, listas de asignación aprobadas.

7. Informe Técnico para los procesos de desvinculación por supresión de puestos, renunciaciones, etc.; listas de asignación aprobadas.
8. Informe técnico de la aplicación de los procesos de reclutamiento y selección.
9. Informes dirigidos al Ministerio de Trabajo.
10. Informes de evaluación de los procesos de capacitación.
11. Expedientes de concursos de méritos y oposición, (Plan de concursos, convocatorias, bases, documentación de postulaciones y validación, informes de tribunales, informes favorables, etc.).
12. Reporte de cumplimiento de indicadores de Gestión por Resultados (GPR).
13. Reportes de avances y cumplimiento del plan anual de capacitación aprobado.
14. Reporte del Sistema Informático Integrado de Talento Humano (SIITH) actualizado.
15. Evaluaciones del desempeño del personal de la Institución.
16. Acciones de personal e informes técnicos.
17. Contratos de trabajo registrados.
18. Plan Anual de Inversión, Plan Anual de Política Pública, Gobierno por Resultados, y Plan Anual de Contrataciones de la Dirección.
19. Planes, programas y proyectos, con indicadores de gestión y resultados de la Dirección, en su ámbito de competencia.
20. Informe de acciones de mejora, bienestar y formación dirigidas al personal que labora en la dirección.
21. Propuestas de políticas, instrumentos técnicos, modelos de gestión, metodologías, estrategias, estándares y/o procedimientos para la ejecución, seguimiento y apoyo técnico en el ámbito de competencia.
22. Informes de evaluación de gestión y resultados de la aplicación de las políticas públicas, en su ámbito de competencia”.

Gestión Interna del Desarrollo Organizacional:

1. Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos y reformas aprobado.
2. Informe Técnico para el proyecto de reformas a la estructura y estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos o sus reformas.
3. Informes Técnicos para reformas integrales y/o parciales al manual de puestos institucional.
4. Informes Técnicos de revisión a la clasificación y valoración de servidores de la Institución por implementación del manual de puestos, listas de asignación aprobadas.
5. Diccionario de competencias institucional.
6. Planes, programas y proyectos, con indicadores de gestión y resultados de la dirección, en el ámbito de la Gestión del Desarrollo Organizacional.
7. Propuestas de políticas, instrumentos técnicos, modelos de gestión, metodologías, estrategias, estándares y/o procedimientos para la ejecución, seguimiento y apoyo técnico en el ámbito de la Gestión del Desarrollo Organizacional.
8. Informes de evaluación de gestión y resultados de la aplicación de las políticas públicas, en el ámbito de la Gestión del Desarrollo Organizacional”.

Gestión Interna de la Administración de Recursos Humanos y Régimen Disciplinario:

1. Reglamento Interno de Administración del Talento Humano.
2. Informes de Gestión Interna del Área.
3. Informes de aplicación del calendario anual de vacaciones.
4. Informes de aplicación del Régimen Disciplinario.
5. Informes de procesos sumarios administrativos, faltas, sanciones, resoluciones, etc.

6. Informes de desenrolamiento de personal.
7. Reporte del monitoreo de las actividades de administración de Recursos Humanos y Régimen Disciplinario a nivel central y desconcentrado.
8. Reporte de movimientos de personal (traspasos, traslados, cambios administrativos, licencias, comisiones de servicio, renunciaciones, etc.).
9. Reporte mensual y anual de alimentación.
10. Registros, listas y control de Asistencia.
11. Expedientes de las y los servidores de la Institución actualizados (digital y físico).
12. Avisos de entrada y salida del IESS.
13. Planilla de Pago del IESS.
14. Acciones de personal e informes técnicos.
15. Planes, programas y proyectos, con indicadores de gestión y resultados de la Dirección, en el ámbito de la Gestión de la Administración de Recursos Humanos y Régimen Disciplinario.
16. Propuestas de políticas, instrumentos técnicos, modelos de gestión, metodologías, estrategias, estándares y/o procedimientos para la ejecución, seguimiento y apoyo en el ámbito de la gestión de la administración de recursos humanos y régimen disciplinario.
17. Informes de evaluación de gestión y resultados de la aplicación de las políticas públicas, en el ámbito de la Gestión de la Administración de Recursos Humanos y Régimen Disciplinario”.

Gestión Interna de Remuneraciones y Nómina:

1. Reporte de liquidación de servidores cesantes.
2. Informe de horas extras / autorización de pago de horas extras.
3. Liquidación de vacaciones.
4. Reporte de reformas al distributivo de remuneraciones mensuales unificadas.
5. Nómina y rol de pagos de remuneraciones del personal.
6. Registro distributivo SPRYN.

7. Informe de los resultados de la remuneración variable.
8. Planes, programas y proyectos, con indicadores de gestión y resultados de la dirección, en el ámbito de la gestión de remuneraciones y nómina.
9. Propuestas de metodologías, estrategias, estándares y/o procedimientos para la ejecución, seguimiento y apoyo técnico en el ámbito de la gestión de remuneraciones y nómina.
10. Informes de evaluación de gestión y resultados de la aplicación de las políticas públicas, en el ámbito de la gestión de remuneraciones y nómina.

Gestión Interna de Seguridad y Salud Ocupacional:

1. Plan anual de seguridad laboral y salud ocupacional.
2. Planes de emergencia y contingencia.
3. Políticas de seguridad y salud ocupacional.
4. Informe de capacitaciones y talleres sobre salud, seguridad e higiene en el trabajo.
5. Informe de evaluación de la medición de factores de riesgo.
6. Informe de cumplimiento de auditorías internas y externas al sistema de SSO.
7. Informe de control de desviaciones del plan de gestión.
8. Reporte de servicios médicos.
9. Reporte de servicios odontológicos.
10. Registros de comités y brigadas en el ámbito de su competencia.
11. Exámenes pre ocupacionales, de corresponder.
12. Planes, programas y proyectos, con indicadores de gestión y resultados de la dirección, en el ámbito de la gestión de gestión de seguridad y salud ocupacional.
13. Propuestas de políticas, metodologías, estrategias, estándares y/o procedimientos para la ejecución, seguimiento y apoyo técnico en el ámbito de la gestión de gestión de seguridad y salud ocupacional.

14. Informes de evaluación de gestión y resultados de la aplicación de las políticas públicas, en el ámbito de la gestión de seguridad y salud ocupacional.

1.1.8. Dirección Distrital Guaranda.

“La Dirección Distrital Guaranda MIES, está ubicado a una cuadra del barrio Guanguliquin (Plaza Roja), al noreste de la ciudad en las calles Eloy Alfaro 304 y Azuay es un espacio en donde existe varios departamentos para poder atender a la ciudadanía con diferentes casos, es el caso del Departamento de Talento Humano donde la atención a los usuarios internos como externos son de lunes a viernes de acuerdo a los trámites que deben realizar”.

La tecnología que se utiliza dentro de la Institución es:

QUIPUX. - Es un “servicio web que la Presidencia de la República pone a disposición de las instituciones del sector público, es un sistema de información para gestión documental se han convertido en herramienta básica para el soporte, registro, control, circulación y organización de los documentos digitales y/o impresos que se envían y reciben en una organización”.

Estos sistemas facilitan la gestión de un archivo digital con las siguientes ventajas: “Ahorro de espacio físico para almacenamiento de documentos, Disminución del riesgo de la pérdida por incendios, robos, inundaciones, otros”.

Conservación intacta de los documentos a lo largo del tiempo.

a) Mozilla Thunderbird. - Es un correo que se utiliza internamente en la Institución: sirve para la comunicación y el envío de archivos dentro de los diferentes departamentos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, tanto en la Provincia Bolívar como a nivel Nacional.

Infraestructura física.

Las instalaciones de la Dirección Distrital Guaranda MIES están constituidas de la siguiente manera:

La infraestructura donde están ubicadas las oficinas del MIES- GUARANDA, pertenecen al Ministerio de Salud dados en comodato por 30 años, en la planta baja cuenta con: oficinas de Acompañamiento Familiar, Balcón de Servicios, Inclusión Económica, Servicios Sociales; además existe 5 servicios higiénicos, 2 para uso de las personas externas, y 3 para los funcionarios; además se cuenta con 2 áreas para los técnicos de Desarrollo Infantil Integral; también se encuentra ubicado una sala para reuniones técnicas; además se cuenta con una bodega, misma que se encuentra en la parte de atrás de las instalaciones junto al estacionamiento vehicular de la Institución.

En la planta alta se cuenta con el departamento de informática con su respectivo servicio higiénico, adjunto se encuentra: la oficina de Secretaria General, conjuntamente con la Dirección Distrital Guaranda-MIES; en la parte frontal derecha se encuentra ubicado el departamento de comunicación social con su respectivo servicio higiénico; al lado se encuentra la oficina de Talento Humano, presupuesto, contabilidad y, tesorería anexo al Departamento Administrativo Financiero; en la parte de la terraza se encuentra ubicado en el Departamento Jurídico, adjunto a las oficinas administrativas con sus respectivos servicios higiénicos.

Infraestructura Tecnológica:

Dentro de la parte de la infraestructura tecnológica la Dirección Distrital cuenta con 40 equipos informáticos, entre computadoras fijas y portátiles, de las cuales dos se encuentran en el hogar de los adultos mayores; 13 en la parte administrativa financiera; 16 en lo referente del personal técnico; 7 en

el centro de protección de derechos; los mismos que son de Marca Pentium 4/ Intel Core Duo, además cuentan con 13 impresoras y dos copiadoras; también tienen 2 proyectores, los mismos que sirven para realizar toda la documentación en cuanto, a reportes, menos, oficios, etc.

Dentro de la página del MIES se define y ejecuta políticas entre estas se define el siguiente link. <https://www.inclusion.gob.ec/misionvision/>:

Visión:

“Ser el referente Regional y Nacional en la definición y ejecución de políticas de inclusión económica y social, contribuyendo a la superación de las brechas de desigualdad; a través de la construcción conjunta del Buen Vivir para la población ecuatoriana”.

Misión:

“Definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la Inclusión Económica y Social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortaleciendo a la economía popular y solidaria”.

Valores:

- Integridad.
- Transparencia.
- Calidez.
- Solidaridad.
- Colaboración.
- Efectividad.
- Respeto.
- Responsabilidad.
- Liderazgo democrático.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

- ✓ Incrementar el acceso y calidad de los servicios de inclusión social con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en pobreza o vulnerabilidad, para reducir las brechas existentes.
- ✓ Incrementar la promoción del desarrollo integral de la población que requiere de los servicios de inclusión social, durante el ciclo de vida, así como la corresponsabilidad de las familias y comunidad ligadas a la prestación de los servicios que brinda el MIES.
- ✓ Incrementar las intervenciones de prevención en el ámbito de la protección especial para la población susceptible de vulneración de derechos.
- ✓ Incrementar la inclusión económica de la población en situación de pobreza a través del fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria desde una perspectiva territorial, articulación de redes de actores de la EPS, e inserción en el cambio de la matriz productiva, como un mecanismo para la superación de desigualdades.
- ✓ Incrementar la movilidad ascendente de las personas y las familias en condiciones de vulnerabilidad y extrema pobreza a través de transferencias monetarias y el fortalecimiento de sus capacidades para concretar un proyecto de vida que les permita salir de su situación de pobreza.
- ✓ Incrementar la eficacia institucional del MIES.
- ✓ Incrementar el uso eficiente del presupuesto del MIES.
- ✓ Incrementar el desarrollo del talento humano del MIES.

Ejes estratégicos.

Eje No.1: Protección Especial: “Garantizar políticas y regulaciones para la protección especial, con la finalidad de promover, proteger y restituir los derechos de las y los ciudadanos en todo su ciclo de vida, con énfasis en niños, niñas, adolescentes adultos mayores personas con discapacidad,

en corresponsabilidad con la comunidad que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos”.

Eje No.2: Desarrollo Integral: “Garantizar la gestión estratégica en la formulación, aplicación e implementación de las políticas, programas, normas e instrumentación que permitan fomentar y garantizar los derechos de niños y niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad en el Ecuador para el ejercicio pleno de su ciudadanía en libertad e igualdad de oportunidades en el marco del Buen Vivir”.

Eje No.3: Promoción y Movilidad: “Coordinar la implementación de políticas, planes, programas, proyectos y servicios dirigidos a promover la generación de capacidades humanas y oportunidades productivas, para la inclusión económica y la movilidad social ascendente de las personas usuarias del bono de desarrollo humano y pensiones, vinculándolas en la estrategia del Viceministerio de Inclusión Social y Ciclo de Vida.

Eje No.4: Aseguramiento No Contributivo: “Asegurar las políticas, planes, programas y proyectos relacionados a transferencias monetarias, redes de descuento, crédito, pensión jubilar y asistencia frente a contingencias a las madres jefes de hogar, adultos mayores y personas con discapacidad; a través de un adecuado seguimiento y control de los servicios brindados a la ciudadanía a nivel zonal, distrital y circunscripta”.

CAPÍTULO III

3. MATERIALES Y MÉTODOS.

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.

Esta investigación de acuerdo al fin que persigue será aplicada, ya que se fundamentó en buscar alternativas de solución para la problemática del Departamento de Talento Humano frente al manejo de información, de la misma manera de acuerdo al enfoque de investigación se consideró cuantitativa y descriptiva ya que se valorará el número de usuarios de esta dirección.

El diseño de investigación, corresponde al no experimental, toda vez que no existen grupo de control y prueba. Simplemente se trabajará a efectos de describir aspectos relevantes de la calidad de servicio, con la finalidad de plantear un manual de mejora.

3.2. Población, muestra y muestreo.

La población de la presente investigación estuvo integrada por los 301 funcionarios.

a) Universo de la población.

Por la característica de nuestra investigación la población, muestra y muestreo estará definida por los 301 funcionarios públicos de la Dirección Distrital Guaranda.

Cuadro: 1 Universo de la población.

FUNCIÓN	Nº
Administrativos	16
Código de Trabajo	15
Técnicos	270
Total	301

Fuente: Personal Dirección Distrital.

Resultado = N1 = 301: Personal que labora dentro de la Dirección Distrital.

b) Muestra y muestreo.

Para el caso de la Población (N1), y por ser una población pequeña, el tamaño de muestra será $n1 = 301$.

3.3. Métodos, técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

3.3.1. Métodos.

Para la presente investigación se usó, “El método deductivo por qué; se siguió la investigación correspondiente a un proceso sintético y analítico, debido al uso de conceptos, principios, definiciones, leyes o normas generales; de las cuales se permite extraer conclusiones o consecuencias en las que se aplican; o se examinan casos particulares sobre la base de las afirmaciones generales presentadas, y así poder plantear las recomendaciones”.

También se utilizó el no experimental, al mismo tiempo teniendo en cuenta que se realizó una descripción de la situación actual del Departamento de Talento Humano.

En la realización de la búsqueda de la información, se ha seguido los lineamientos del método científico, es por ello que la estadística

resulta de mucha utilidad en el manejo de información. Para ello se trabajó en función de:

- a) Recoger la información.
- b) Tabular la información
- c) Presentar la información.
- d) Analizar la información.

El aspecto central respecto al manejo de información fue la recolección de datos, ya que el procesamiento de datos depende de la confiabilidad que aquella pueda tener.

3.3.2. Técnicas de recolección:

- a. Selección de la técnica. - Se utilizó la técnica de gabinete, haciendo uso de informes de investigación, fichas de lectura, cuadro de distribución de frecuencias, revisión del marco teórico.
- b. Encuesta. - Se aplicó a toda la población.
- c. Entrevista. - La entrevista se aplicó solo al Director Distrital.

3.3.3. Instrumentos de recolección de datos:

Para la observación sistemática, los instrumentos a utilizar son:

- a. Cuestionarios.
- b. Entrevista.

3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos.

3.4.1. Procesamiento de datos.

Para el procesamiento de los resultados, se utilizó: “Un procesamiento a la información primaria, siguiendo los pasos de edición o corrección de los cuestionarios, codificación, tabulación de los datos, seguido de la síntesis estadística y como corresponde la síntesis gráfica.” Para el procesamiento de datos se utilizó el

programa SPSS versión 21 (Statistical Package for the Social Sciences).

3.4.2. Análisis de datos.

Acoplada la información, los datos cuantitativos se organizaron en una matriz de tabulación. El análisis se efectuó sobre esta matriz, en referencia a la clasificación y organización de los datos. El proceso es el siguiente: primero, separar información de acuerdo a los criterios de evaluación. Una vez realizado este primer paso, se procederá a ingresar y procesar la información aplicando los métodos y técnicas correspondientes. El trabajo de análisis se concluye con la contratación de la hipótesis de investigación utilizando el software SPSS versión 21.

CAPÍTULO IV

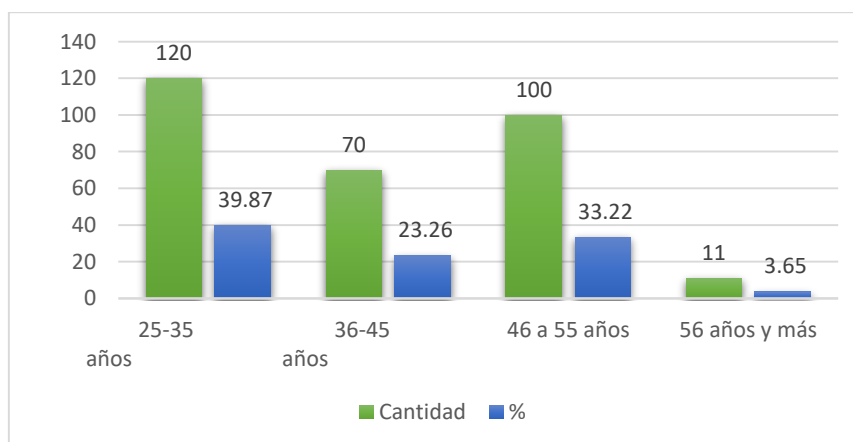
4. RESULTADOS.

En esta parte investigación se exponen los resultados, considerando distintas fases de análisis en el estudio e interpretación de los resultados; en primer orden, se exponen los datos y características de la muestra estudiada en relación con el objeto de estudio.

La mayoría de personas encuestadas son aquellas que están en la edad de 25-35 años, que laboran en la dirección mientras que un pequeño porcentaje (3.65%) están en la edad de 56 años. Ver Cuadro 2.

Cuadro 2: Método de evaluación aplicado.

Opciones	N° De Encuestas	Porcentaje
25-35	120	39.87
36-45	70	23.26
46-55	100	33.22
56 años y más	11	3.65
Total	211	100

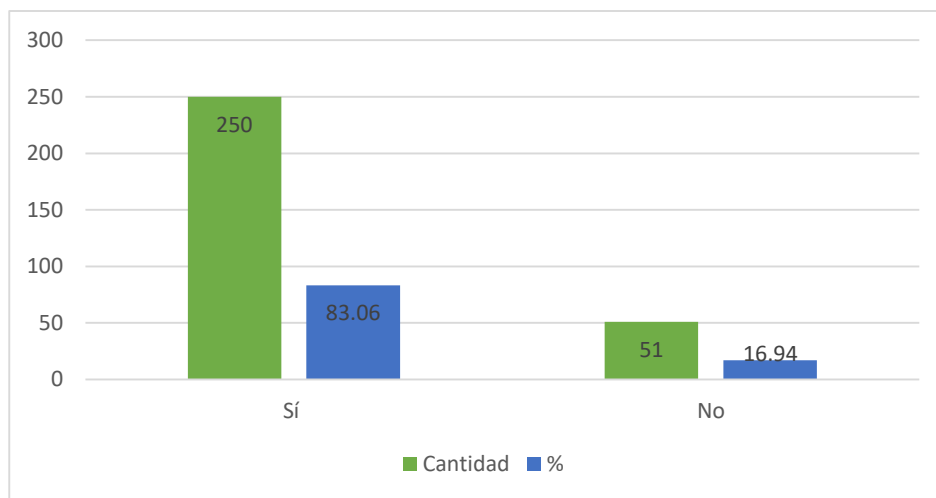


Fuente: Encuesta realizada al personal de la Dirección Distrital. Guaranda MIES. edad de las personas encuestadas.

1. Evaluación de la Pregunta 1.

Cuadro 3: ¿Usted a tenido algun problema para realizar los tramites en el seguro social?.

Opciones	N° De Encuestas	Porcentaje
Sí	250	83.06
No	51	16.94
Total	301	100.00



Fuente: Encuesta realizada al personal de la Dirección Distrital Guaranda MIES.

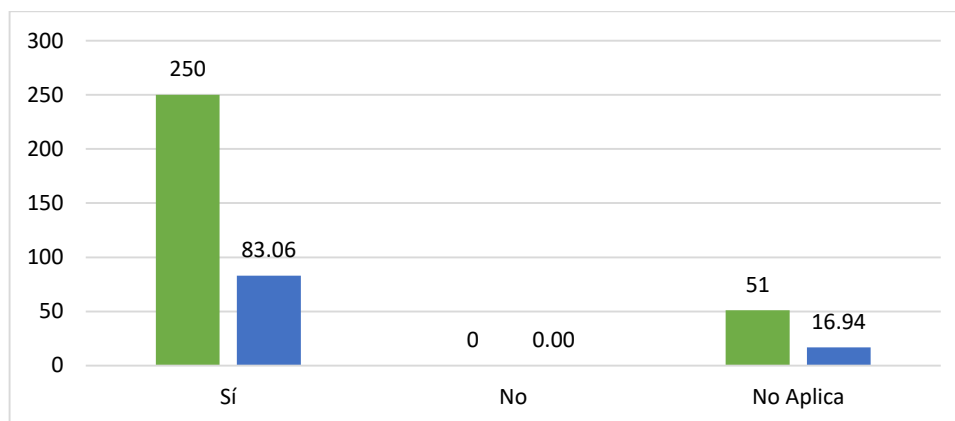
¿Usted a tenido algun problema para realizar los tramites en el seguro?

Análisis: El 83.06%, de los encuestados han tenido problemas en el seguro social al momento de realizar algun tramite, mientras que un 16.94%, no a tenido problemas.

2. Evaluación de la Pregunta 2.

Cuadro 4: ¿Considera usted que los problemas que tubo en el seguro social fueron acausa de un inadecuado accionar del Departamento de Talento Humano?

Opciones	N° de Encuestas	Porcentaje
Sí	250	83.06
No	0	0.00
No Aplica	51	16.94
Total	301	100.00



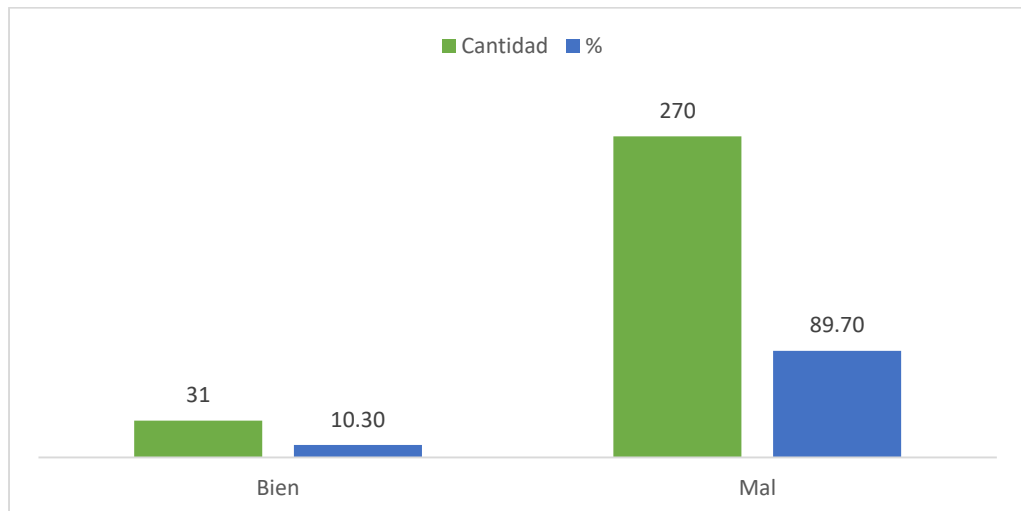
Fuente: Encuesta realizada al personal de la Dirección Distrital Guaranda MIES:
¿Considera usted que los problemas que tubo en el seguro social fueron acausa de un inadecuado accionar del Departamento de Talento Humano?

Análisis: El 83.06%, de los encuestados comento que por el inadecuado manejo de talento humano, un 16.94, no aplica.

3. Evaluación de la Pregunta 3.

Cuadro 5: ¿ Como a sido atendido usted por parte del personal que labora en el Departamento de Talento Humano?

Opciones	N° de Encuestas	Porcentaje
Bien	31	10,30
Mal	270	89,70
Total	301	100



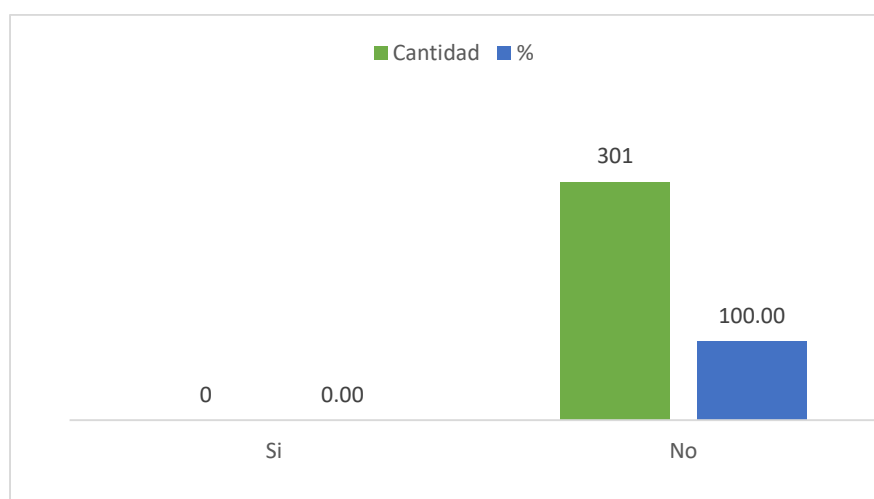
Fuente: Encuesta al personal de la Dirección Distrital Guaranda MIES.
¿ Como a sido atendido usted por parte del personal que labora en el Departamento de Talento Humano?

Análisis: De las personas encuestadas un 89.70, dice que el trato que han recibido es malo, mientras que un 10.30, manifiestan estar bien.

4. Evaluacion de la pregunta 4.

Cuadro 6: ¿A recibido usted algun manual o folletos de las normativas institucionales?

Opciones	N° de Encuestas	Porcentaje
Si	0	0,00
No	301	100,00
Total	301	100



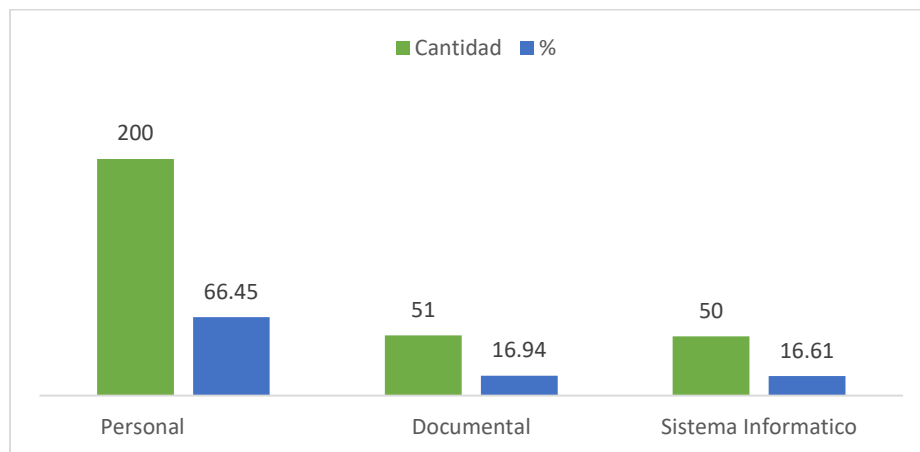
Fuente: Encuesta al personal de la Dirección Distrital Guaranda MIES.
¿A recibido usted algun manual o folletos de las normativas institucionales?

Análisis: De las personas encuestadas el 100%, no a recibido ningun manual de las normativas institucionales.

5. Evaluación de la pregunta 5.

Cuadro 7: ¿Considera usted que la información para realizar las actividades sean dadas de manera?

Opciones	N° de Encuestas	Porcentaje
Personal	200	66,45
Documental	51	16,94
Sistema Informático	50	16,61
Total	301	100,00



Fuente: Encuesta al personal de la Dirección Distrital Guaranda MIES.

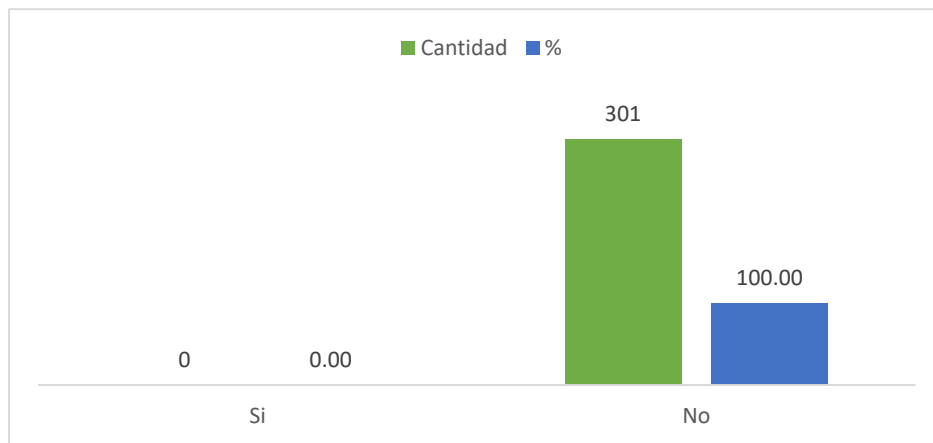
¿Considera usted que la información para realizar las actividades sean dadas de manera?

Análisis: De las personas encuestadas el 66.45%, manifiestan que les gustaría recibir la información de forma personal, un 16.94 mediante documento y el 16.61, de forma digital.

6. Evaluación de la pregunta 6.

Cuadro 8: ¿A recibido usted alguna capacitación o inducción al momento de incorporarse a laborar en esta dirección?

Opciones	N° de Encuestas	Porcentaje
Si	0	0.00
No	301	100.00
Total	301	100.00



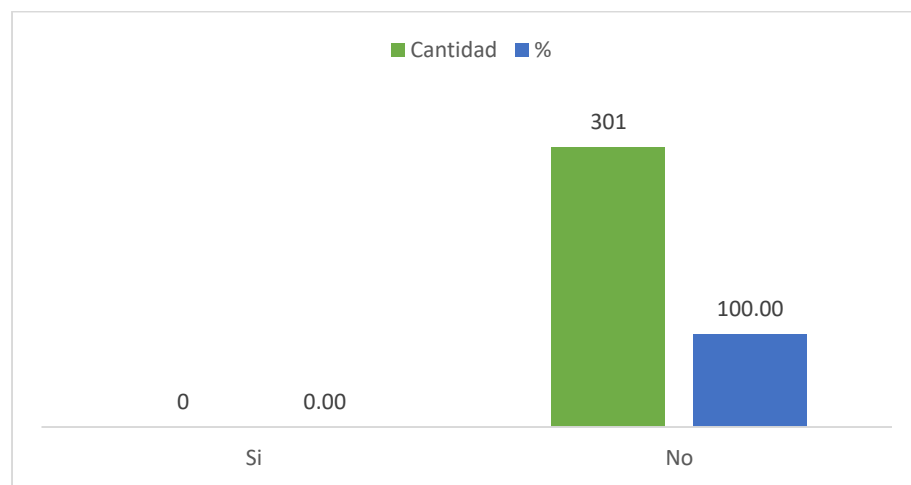
Fuente: Encuesta al personal de la Dirección Distrital Guaranda MIES.
¿A recibido usted alguna capacitación o inducción al momento de incorporarse a laborar en esta dirección?

Análisis: De las personas encuestadas el 100%, manifiestan que no han recibido capacitación por parte del Departamento de Talento Humano.

7. Evaluación de la pregunta 7.

Cuadro 9: ¿Considera usted adecuado el sistema de evaluación existente?

Opciones	N° de Encuestas	Porcentaje
Si	0	0.00
No	301	100.00
Total	301	100.00



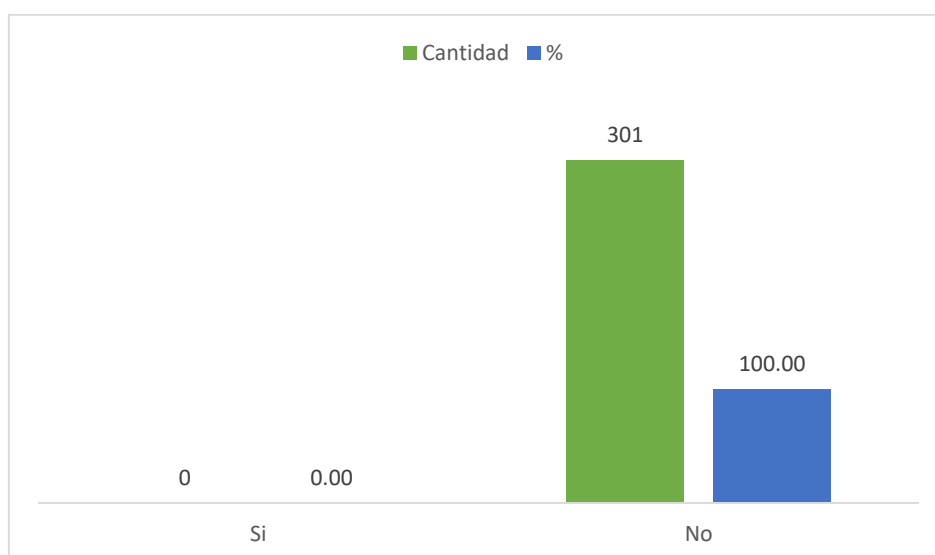
Fuente: Encuesta al personal de la Dirección Distrital Guaranda MIES.
¿Considera usted adecuado el sistema de evaluación existente?

Análisis: De las personas encuestadas el 100%, manifiestan que el sistema de evaluación no es el correcto.

8. Evaluación de la pregunta 8

Cuadro 10: ¿Considera pertinente el tiempo que se demora el Departamento de Talento Humano para atender algún requerimiento?

Opciones	N° de Encuestas	Porcentaje
Si	0	0.00
No	301	100.00
Total	301	100.00



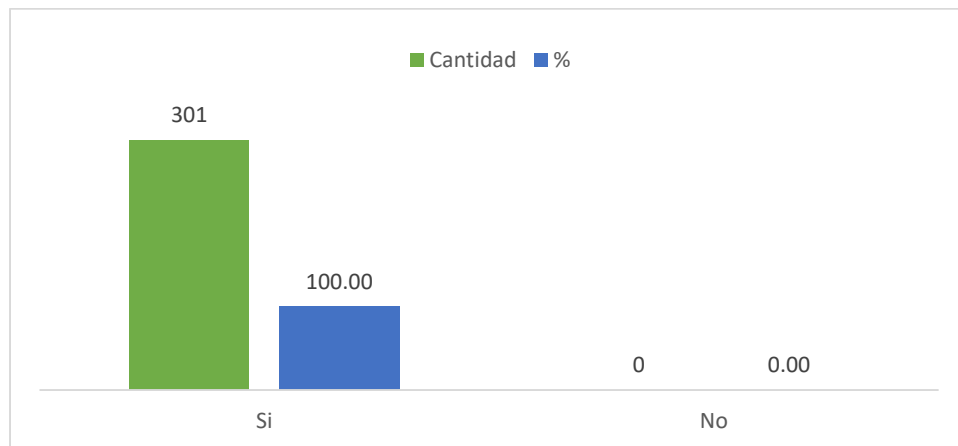
Fuente: Encuesta al personal de la Dirección Distrital Guaranda MIES
¿Considera pertinente el tiempo que se demora el Departamento de Talento Humano para atender algún requerimiento?

Análisis: De las personas encuestadas el 100%, manifiestan que el Departamento de Talento Humano se demora mucho para despachar los tramites.

9. Evaluación de la pregunta 9

Cuadro 11: ¿Le gustaría a usted que exista un manual de procesos para agilizar las actividades dentro de cada uno de los departamentos?

<i>Opciones</i>	<i>N° de Encuestas</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	301	100.00
No	0	0.00
Total	301	100.00



Fuente: Encuesta al personal de la Dirección Distrital Guaranda MIES. ¿Le gustaría a usted que exista un manual de procesos para agilizar las actividades dentro de cada uno de los departamentos?

Análisis: De las personas encuestadas el 100%, manifiestan que si seria bueno tener un manual de procesos.

Resultados Obtenidos, a Través de Entrevista. - Se presentan los resultados, como producto de la aplicación de la entrevista, dirigida al Director Distrital de la Institución, cuyo **N1 = n1 = 1**.

Cuadro 12: Resultado de la entrevista.

Preguntas	Respuestas
¿Qué título posee Ud?	Lcdo. Ciencias Sociales
¿Qué puesto sustenta en la Institución?	Director Distrital
¿Cuántos años de experiencia tiene en su trabajo?	Primera vez que estoy de Director de una institución (6meses).
¿Se siente usted motivado para realizar su trabajo?	Si por que asi conozco un poco mas de la política pública.
¿La Institución donde labora cumple son sus expectativas como profesional?	Bueno yo era Profesor de Colegio, pero el estar como Director es un cargo muy alto.
¿Cómo incentiva usted a sus colaboradores por su buena labor desempeñada?	Manteniendo reuniones con los lideres de procesos para saber en que se puede reforzar alguna falencia.
¿Considera que el horario de trabajo establecido por la Institución es el adecuado?	Si porque se entra a las 8h00 hasta las 17h00.
¿Sus Colaboradores son empoderados?	“Cuando se les dice que se les hara seguimiento, o cuando alguna autoridad vendra a ver su trabajo.
¿Qué gestiones realiza para que la infraestructura del Dirección Distrital Guaranda-MIES mejore?	Es dificil realizar alguna gestión ya que hay mucho cambio de autoridades”.
¿Posee convenios con instituciones	“La Dirección Distrital Guaranda mantiene convenios para brindar atencion a los niños y adultos mayores con los GAD,s – Organizaciones Sociales”.

Fuente: Entrevista aplicada 2020.

La entrevista se realizo con el fin de conocer si el Director Distrital sabe del manejo de la Institución.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN.

Se puede determinar, que las respuestas que se obtuvieron del personal es que si tuvieron problemas en el seguro social fueron a causa de un inadecuado accionar por parte del Departamento de Talento Humano, por lo que se considera que con un plan de mejoras, en el Proceso Administrativo del Departamento de Talento Humano, basado en la gestión por procesos según Fernández & Ramírez (2017), es muy importante la aplicación ya que esto representara según el análisis el beneficio de una reducción de costos representando un resultado de incremento del 1.39 en la productividad de dicho departamento.

La investigación se desarrolla en el marco, para determinar si el manual de procesos servirá para mejorar el trabajo Administrativo del Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital, mismo que es un documento formal donde se concentra información y que está al alcance del personal, sirve como una de las herramientas para lograr los objetivos organizacionales. Los manuales son la base de una correcta organización y disciplina para la realización de las actividades.

Según los derechos contemplados en la Constitución del Ecuador (2008), “Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables.” La ley definirá “el organismo rector en materia de Recursos Humanos y remuneraciones para todo el Sector Público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, Régimen Disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.”

Las obreras y obreros del Sector Público estarán sujetos al Código 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. Según lo que manifiesta la constitución el derecho del trabajador es irrenunciable, pero considerando que se debe de cumplir a cabalidad y en su debido tiempo las funciones y/o actividades encomendadas con el fin de cumplir, con los objetivos institucionales; sin embargo, se puede evidenciar que existe una mala interpretación y/o aplicación en los Procesos Administrativos a la falta de una normativa específica mediante un instrumento como es el manual de procesos.

Al respecto Munera (2002), es la forma: “En la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa mecanismos, mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización.” Otra definición que plantea Diamond (1983), de los manuales es la siguiente “Son un medio de comunicación muy especializada y requiere de habilidades de comunicación especializada, que se estructuran a través de pasos simples y lógicos”.

Sin embargo, periodo tras periodo por la rotación continua del personal de Talento Humano, se evidencia una falencia importante en el cumplimiento de las responsabilidades, es decir, los responsables de talento humano no realizan bien ni a tiempo las actividades bajo su responsabilidad, lo que obliga a reflexionar las causas y efectos en el cumplimiento de los objetivos de la Institución, dicha inobservancia a sus responsabilidades. El personal no se siente a gusto ni satisfecho debido a que la mala ejecución de los procesos administrativos genera problemas en la obtención de atención de salud y problemas económicos en su entorno familiar.

Según los resultados de la Cuadro 2, podemos evidenciar que un 39.87%, de las personas encuestadas comprenden la edad de 25-35 años, esto es 120 personas lo que genera una deficiente administración por la falta de experiencia y de capacitación y rotación constante; esto significa la entrada y salida del

personal sin cumplir con los procedimientos de selección apropiados, porque según la LOSEP **Art. 52.-** De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades:

- a. Cumplir y hacer cumplir la presente ley, su reglamento general y las resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, en el ámbito de su competencia;
- b. Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de Gestión Del Talento Humano;
- c. Elaborar el reglamento interno de Administración de Talento Humano, con sujeción a las normas técnicas del Ministerio de Relaciones Laborales;
- d. Elaborar y aplicar los manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos institucionales, con enfoque en la gestión competencias laborales;
- e. Administrar el Sistema Integrado de Desarrollo Institucional, Talento Humano y Remuneraciones;
- f. Realizar bajo su responsabilidad los procesos de movimientos de personal y aplicar el Régimen Disciplinario, con sujeción a esta ley, su reglamento general, normas conexas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales;
- g. Mantener actualizado y aplicar obligatoriamente el Sistema Informático Integrado del Talento Humano y Remuneraciones elaborado por el Ministerio de Relaciones Laborales;
- h. Estructurar la planificación anual del talento humano institucional, sobre la base de las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales en el ámbito de su competencia;
- i. Aplicar las normas técnicas emitidas, por el Ministerio de Relaciones Laborales, sobre selección de personal, capacitación y desarrollo profesional con sustento en el estatuto, manual de procesos de descripción, valoración y clasificación de puestos genérico e institucional;
- j. Realizar la evaluación del desempeño una vez al año, considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan las servidoras y servidores a los usuarios externos e internos;

- k. Asesorar y prevenir sobre la correcta aplicación de esta Ley, su Reglamento General y las normas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales a las servidoras y servidores públicos de la Institución;
- l. Cumplir las funciones que esta ley dispone y aquellas que le fueren delegadas por el Ministerio de Relaciones Laborales;”
- m. Poner en conocimiento del Ministerio de Relaciones Laborales, los casos de incumplimiento de esta Ley, su reglamento y normas conexas, por parte de las autoridades, servidoras y servidores de la Institución. En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes descentralizados, las respectivas Unidades de Administración del Talento Humano, reportarán el incumplimiento a la Contraloría General del Estado;
- n. Participar en equipos de trabajo para la preparación de planes, programas y proyectos institucionales como responsable del desarrollo institucional, talento humano y remuneraciones;
- o. Aplicar el subsistema de selección de personal para los concursos de méritos y oposición, de conformidad con la norma que expida el Ministerio de Relaciones Laborales;
- p. Receptar las quejas y denuncias realizadas por la ciudadanía en contra de servidores públicos, elevar un informe a la autoridad nominadora y realizar el seguimiento oportuno;
- q. Coordinar anualmente la capacitación de las y los servidores con la red de formación y capacitación continuas del servicio Público; y,
- r. Las demás establecidas en la ley, su reglamento y el ordenamiento jurídico vigente.

Dentro de la Cuadro 3, el 83.06%, manifiestan que han tenido problemas para realizar los trámites en el seguro social de la misma manera el 89.70%, de los encuestados manifiestan que han sido mal atendidos por el personal que labora en el Departamento de Talento Humano, según lo que manifiesta el IESS Art. 4.- Recursos del seguro general obligatorio. - Las prestaciones del Seguro General Obligatorio se financiarán con los siguientes recursos:

- a. La aportación individual obligatoria de los afiliados, para cada seguro;

- b. La aportación patronal obligatoria de los empleadores, privados y públicos, para cada seguro, cuando los afiliados sean trabajadores sujetos al Código del Trabajo;
- c. La aportación patronal obligatoria de los empleadores públicos, para cada seguro, cuando los afiliados sean servidores sujetos a la Ley de;
- d. Servicio Civil y Carrera Administrativa;
- e. La contribución financiera obligatoria del Estado, para cada seguro, en los casos que señala esta Ley;
- f. Las reservas técnicas del régimen de jubilación por solidaridad intergeneracional;
- g. Los saldos de las cuentas individuales de los afiliados al régimen de jubilación por ahorro individual obligatorio;
- h. Los ingresos provenientes del pago de los dividendos de la deuda pública y privada con el IESS, por concepto de obligaciones patronales;
- i. Los ingresos provenientes del pago de dividendos de la deuda del Gobierno Nacional con el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;
- j. Las rentas de cualquier clase que produzcan las propiedades, los activos fijos, y las acciones y participaciones en empresas, administrados por el IESS;
- k. Los ingresos por enajenación de los activos de cada Seguro, administrados por el IESS;
- l. Los ingresos por servicios de salud prestados por las unidades médicas del IESS, que se entregarán al Fondo Presupuestario del Seguro General de Salud;
- m. Los recursos de cualquier clase que fueren asignados a cada seguro en virtud de leyes especiales para el cumplimiento de sus fines; y,
- n. Las herencias, legados y donaciones.

En tal virtud frente a que el seguro social para el personal que labora en las instituciones del sector público es con el carácter de obligatorio, sin embargo, al no cumplirse o retrasarse en dichos cumplimientos se negará la atención de los diferentes servicios tanto de salud y financieros.

En un 100%, de las personas encuestadas manifiestan que no han recibido por parte de la Institución algún manual de procedimientos o folleto con las normativas institucionales; procedimiento, de acuerdo con Prieto (1997), “Es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente”. También lo define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera en un 66.45%, consideran que la información para realizar las actividades sean dadas de manera personal, gestión del conocimiento, del inglés *Knowledge Management*, Fleitas y Gil (2008), lo definen como: “El conjunto de metodologías, sistemas y herramientas informáticas que ayudan a las empresas, en relación con los conocimientos que son clave para su actividad, tales como: gestionar su “Capital intelectual”, gestionar sus necesidades actuales y futuras, y prevenir y evitar los riesgos de descapitalización, gestionar carencias estructurales y coyunturales, acumular su base de conocimientos en cada evento de trabajo creativo individual o grupal, promover la comunicación e intercambio de ideas y experiencia entre empleados y rentabilizar su base de conocimientos”.

En un 100%, se puede identificar que los encuestados consideran que no es adecuado el sistema de evaluación existente lo que termina posible deficiencia en la toma de decisiones. Ésta plantea Drucker, (2006), “Es un proceso que se da en seis etapas; clasificar el problema, definir el problema, delimitar el problema, identificar lo que satisfará totalmente a las condiciones del problema, establecer las acciones a realizar y quiénes las realizarán, y obtener retroalimentación para comprobar la eficacia de la decisión”.

El 100%, de los encuestados manifiesta que no ha recibido capacitación o inducción al momento de incorporarse a laborar en la dirección lo que determina una falta procesos administrativos Según Henri Fayol (1841-1925), padre de la Administración moderna se define a la Administración como: “La manera en que se van a lograr los objetivos o las metas propuestas con el esfuerzo de los miembros de la organización, con la ayuda de recursos tecnológicos, financieros y físicos a través de un proceso de planeación, organización,

dirección y control.” Según lo que manifiesta el reglamento de la LOSEP Art. 130.- Estructura del sistema. - “La Administración del Talento Humano del servicio público, responde a un sistema integrado que está conformado por los subsistemas de planificación del talento humano; clasificación de puestos; reclutamiento y selección de personal; formación, capacitación y desarrollo profesional; y, evaluación del desempeño.

Por lo tanto es importante que las instituciones y entidades del Sector Público se acoplen a las disposiciones legales de cumplimiento obligatorio como son la Constitución de la República, Acuerdos Ministeriales, Leyes Orgánicas y sus Reglamentos, y la normativa legal vigente; sin embargo se debe de considerar que dichas leyes y normativas son de manera general emitidas para el cumplimiento de la totalidad del sector público, pero cabe mencionar que en la mayoría de estas no existen manuales de procedimientos de los diferentes departamentos de las distintas entidades del sector público.

Por lo que no está por demás manifestar que a falta de estas es de conocimiento ciudadano y colectivo que el servicio del sector público es diferente y deficiente en comparación con Organismos Privados; por lo que es necesario la elaboración del presente instrumento que sin alterar el cumplimiento de la normativa legal se determine detalladamente con una adecuada planificación y conocimiento del entorno institucional con su debida estructura para el cumplimiento para cada una de las actividades, lo que ha sido determinado en el presente trabajo investigativo manifestado y evidenciado por el personal que labora en la Institución.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES.

1. Se determino que con una posible aplicación del manual de procesos mejoraria el trabajo del Departamento de Talento Humano debido a que en la actualidad todo el trabajo se lo realiza de manera empírica. Cómo se pronuncia esto quiere decir que se actua frente a la problemática institucional que deviene del dia a dia.
2. Se ha podido determinar de que existe una ineficiente, inadecuado e inexistente control de los procesos adminsitrativos dentro de la dirección situación que es la causante del retraso de pagos de sueldos, pagos al seguro social, pago al SUPA, archivo de funcionarios desorganizado y desactualizado lo que desmotiva al personal a cumplir con sus responsabilidades.
3. Se ha identificado que dentro de la Institución al no contar con un instrumento documental, (manual de procesos). Las actividades se las realizan de manera desorganizada sin determinar tiempos, ni prioridades, ni responsables esto es sin una debida planificacion.
4. Se ha revisado la documentación de los diferentes autores existentes para asi planificar y elaborar el presente manual de procesos y plasmarlo en un documento tangible, mismo que servira para mejorar las actividades del Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrial.
5. Con la presente propuesta del manual se pretende desarrollar cada una de las actividades de mejor manera basados en el presente instrumento mismo

que contribuira a la planificacion, la secuencia a seguir para cada uno de los procesos.

CAPÍTULO VII

7. RECOMENDACIONES.

1. Que, la Dirección conjuntamente con el departamento Jurídico, Coordinación Administrativa Financiera y Talento Humano, se analice el presente manual de procesos para que se pueda determinar si incurre en una inhabilidad legal, y se permita: “La elaboración de una resolución administrativa para darle la legalidad y pertinencia correspondiente y de esta manera su aplicación dentro de la institución lo cual permitiera coordinar cada una de las actividades a nivel institucional para desempeñar de mejor manera y, con el menor tiempo posible aprovechando el recurso técnico, monetario y sobre todo humano, sin que exista desgaste o sobreutilización de los mismos, pues el presente trabajo está encaminado a fortalecer la atención en favor del personal”.
2. Las autoridades actuales de la Dirección, “Deben orientar sus acciones a una comunicación asertiva, involucrando a cada uno de los actores en cada actividad, promoviendo capacitación de alto nivel de interés colectivo y/o individual, a fin de contar con personal altamente calificado”. De la misma manera gestionando mejores condiciones físicas, provisión de insumos y equipamiento para el desarrollo de sus diversas actividades programadas, que permitan la satisfacción laboral.
3. Una vez que se empiece aplicar el presente manual, se realice una evaluación del mismo en un periodo no mayor a 6 meses para de esta manera poder verificar si el personal de Talento Humano está dando cumplimiento de cada una de las actividades plasmadas en el presente instrumento, independientemente si existiere rotación de personal.

CAPÍTULO VIII

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Acuerdo ministerial No 0080 Ing. Ana Beatriz Tola Bermeo, Ministra de Inclusión Económica y Social.

Amador, Juan Pablo (2003) "Proceso Administrativo".

Andrade Castro, Anthony y Bustamante León, José (2012).

Asamblea Nacional del Ecuador (2008) Constitución de la República.

Borbor, (2013) Análisis de los Procesos Administrativos.

Cárdenas Mario (2008) "La cadena de valor de una empresa".

Campos, Guanipa, Lugo y Quiérales (2011). "Gestión Administrativa en el Manejo de la Gerencia".

Carrillo Silva, Ninfa (2010) "Manual de procedimientos para el plan de capacitación en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones C.N.T".

Chiavenato; Idalberto, Colombia (2003) Gestión Del Talento Humano". Segunda edición, editorial Mc Graw Hill.

García Dennys y Ubilla Guillermo (2012), "Desarrollo de un manual de procedimientos para mejorar el proceso de control interno en la empresa INTERVISATRADE S.A".

Henri Fayol (1841-1925) "La administración moderna".

Diamond (1983) "Manuales de Mejoramiento".

Drucker (2006) "Manual de mejoramiento".

Franklin (2009) "Los manuales de procedimientos".

Fernández & Ramírez (2017) "Gestión por procesos".

Fleitas Y Gil (2008) "Gestión del conocimiento".

Flores (2015) "Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS Jinotega"

Lazzaro (1995) "Estructura de los manuales de procedimientos"

Ley Orgánica del Servicio Público

Ley De Seguridad Social (2001-55)

Munera (2002) "Manual de procesos"

Palma, J. (2010) "Manual de Procedimiento"

Prieto (1997) "Manual de procesos"

Reglamento General A La Ley Orgánica del Servicio Público.

Reyes Cano, Liz Montserrat (2007) "El Proceso Administrativo"

Saldivia y Carrizales (2011) "Características del Proceso Administrativo"

Silva, Cruz, Méndez y Rodríguez (2013) "Sistema de Gestión Digital para Mejorar los Procesos Administrativos de Instituciones de Educación Superior."

CAPÍTULO IX

9. ANEXOS

Anexo: 1 Aplicación de Encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSTGRADO
TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO CON MENCIÓN
EN GESTIÓN PÚBLICA

Manual de procesos para mejorar el trabajo administrativo del departamento de talento humano de la Dirección Distrital Guaranda, 2020.

Formulario de encuesta aplicada a los funcionarios de la dirección distrital Guaranda.

Sexo:	Edad :	
Femenino ()	25-35 años ()	36-45 años ()
Masculino ()	46 a 55 años ()	56 años y más...()

Objetivo: Obtener información para establecer de la existencia de procesos administrativos adecuados.

1. ¿Usted a tenido algun problema para realizar los tramites en el seguro social?
Sí () No ()
2. ¿Considera usted que los problemas que tubo en le seguro social fueron acausa de un inadecuado accionar del departamento de talento humano?
Sí () No () No Aplica ()
3. ¿Como a sido atendido usted por parte del personal que labora en el departamento de talento humano?
Bien () Mal ()
4. ¿A recibido usted algun manual oh folletos de las normativas institucionales?
Sí () No ()
5. ¿Considera usted que la informacion para realizar las actividades sean dadas de manera:
Personal () Documental () Sistemas Informaticos ()
6. ¿A recibido usted alguna capacitacion o induccion al momento de incorporarse a laborar en esta direccion?
Sí () No ()
7. ¿Considera usted adecuado el sistema evaluación existente?
Sí () No ()
8. ¿Considera pertinente el tiempo que se demora el departamento de talento humano para atender algún requerimiento?
Sí () No ()
9. ¿Le gustaría a usted que exista un manual de procesos para agilizar las actividades dentro de cada uno de los departamentos?
Sí () No ()

Gracias por su colaboración....

Anexo: 2 Aplicación de Entrevista.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES ESCUELA DE POSTGRADO TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

Formulario de Entrevista Aplicada al Director Distrital

Objetivo: Evaluar los conocimientos del director sobre la administración que se está llevando a cabo dentro de la institución.

1. ¿Qué título posee Ud?
2. ¿Qué puesto sustenta en la institución?
3. ¿Cuántos años de experiencia tiene en su trabajo?
4. ¿Se siente usted motivado para realizar su trabajo?
5. ¿La institución donde labora cumple con sus expectativas como profesional?
6. ¿Cómo incentiva usted a sus colaboradores por su buena labor desempeñada?
7. ¿Considera que el horario de trabajo establecido por la institución es el adecuado?
8. ¿Sus Colaboradores son empoderados?
9. ¿Qué gestiones realiza para que la infraestructura del Dirección Distrital Guarandamies mejore?
10. ¿Posee convenios con instituciones.

Gracias por su colaboración....

Anexo: 3 Propuesta del Manual.

PROPUESTA DEL MANUAL DE PROCESOS PARA MEJORAR EL TRABAJO ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL GUARANDA.

El Manual de Proceso y Procedimientos Talento Humano ha elaborado para establecer una herramienta que contenga la descripción detallada de las actividades que se realizan producto de las funciones administrativas dentro de la Dirección Distrital Guaranda, ya que dichas funciones se convierten en lo que se llaman procedimientos y que entregan como resultado un producto o un servicio. Los cuales aportan para que el trabajador realice sus tareas de una manera más rápida y precisa.

El Área de Talento Humano es el eje principal para que la Dirección Distrital por su atención y es de suma importancia mejorar los procesos y procedimientos y darlos a conocer a todo el personal.

Teniendo en cuenta lo anterior se ha diseñado el Manual de Proceso, en el cual se define la gestión misional de las principales actividades y tareas de Talento Humano, dichas actividades se describen con cada una de las herramientas necesarias para la construcción del referido Manual, soportando los siguientes sub procesos: Preseleccionar candidatos, seleccionar candidatos, vincular a las personas seleccionadas, ejecutar acciones de capacitación, integrar a los trabajadores, generar programas de bienestar, facilitar el servicio al cliente interno y externo, coordinar procesos de evaluación del desempeño y generar nómina de salarios y compensaciones.

2. OBJETIVOS.

2.1 OBJETIVO GENERAL.

Diseñar el Manual de Procesos para el Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital Guaranda, con el fin de brindar una herramienta de trabajo a los empleados, para que así mismo contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas establecidas dentro de su direccionamiento estratégico.

2.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ✓ Estandarizar el proceso y procedimientos en el área de Talento Humano.
- ✓ Exponer de una manera ordenada y secuencial las principales actividades o pasos que componen cada procedimiento.
- ✓ Documentar los diferentes formatos que sean regulados por la norma ISO 9000, de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Realizar una sensibilización y socialización de los objetivos de Talento Humano.
- ✓ Implementar un modelo organizacional que contenga todas las variables necesarias para el proceso y procedimiento de Talento Humano.
- ✓ Diseñar un sistema de indicadores para evaluar las actividades de los procesos de Gestión del Talento Humano en la Dirección Distrital.

3. DIRECCIÓNAMIENTO ESTRATEGICO

3.1. MISIÓN

La Dirección Distrital Guaranda contribuye a través de un modelo solidario al bienestar y progreso de cada uno de los funcionarios que laboran en esta Institución.

3.2. VISIÓN

Es una Institución solidaria de actividad múltiple, orientada a mejorar la calidad de vida del funcionario, contribuyendo en un modelo de bienestar, crecimiento y progreso. Todo esto basado en los valores y principios.

3.3. VALORES

La Dirección Distrital Guaranda aporta al entorno los valores de la honestidad, compromiso, Transparencia, responsabilidad, idoneidad, creatividad, que se definen en los términos que a continuación se detallan:

- a. Integridad personal: caracteriza al individuo por el comportamiento moral, ética y honestidad. Valor que se tiene en todo el talento humano tanto a nivel operativo como directivo.

- b. Servicio: actividad o beneficio que una parte pueda ofrecer a otra y que en esencia es intangible y no da lugar a la propiedad de nada
- c. Calidad: suma de rasgos y características de un producto o servicio que influyen en su capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- d. Compromiso: es poner en juego las capacidades de la persona para sacar adelante todo aquello que se le ha confiado haciendo un poco más de lo esperado sacando adelante los proyectos.

CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01-ENE-2020	01	Documento inicial.
28-ENE-2020	02	<p>Descripción Narrativa de Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El responsable del área requirente es el encargado de realizar las entrevistas para el puesto de trabajo • Realizar segunda entrevista por parte de Talento Humano y se agrega el segundo párrafo “Si el aspirante aprueba la entrevista continua el proceso” • Se solicitará documentos habilitantes para ocupar el puesto. • Se tomara una prueba de conocimientos por parte del área requirente la misma que será elaborada, por el área requirente, aprobada por talento humano y autorizada por dirección.
ENE-2020	03	<ul style="list-style-type: none"> • El ingreso del personal se realiza de lunes a viernes en horario laborable, exceptuando los sábados domingos. • Se solicitará Examen médico de ingreso ocupacional emitido por el MSP y IESS. • Se nombrará un comité para la revisión de la documentación y el resultado de las pruebas y entrevista misma que está conformado por el área requirente, talento humano y dirección • Se seleccionará a los 3 mejores puntuados en base a una variable que el 70%, sea en documentación y

		<p>experiencia laboral el 20%, la prueba de conocimientos y el 10% será la evaluación del director.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la veracidad de la documentación de todos los aspirantes por parte de Talento Humano. • Solicitar documentos para el ingreso, remitir a los exámenes de ingreso y apertura de cuenta. • Una vez determinada la persona a ocupar el puesto se deberá realizar dos talleres de inducción en dos días diferentes consecutivos, el uno por el área requirente indicándoles las generalidades del puesto y el otro es generalidades y normativas por parte de talento humano.
--	--	--

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología para seleccionar y vincular personal idóneo y competente de una manera eficiente, cubriendo los aspectos legales que intervienen en éste, con el fin de suplir las vacantes que en cada proceso de la Institución se requieran.

2. ALCANCE.

Este procedimiento inicia con la solicitud de personal por parte de los jefes de área y finaliza con la legalización del contrato laboral con el colaborador. Aplica para el ingreso de personal mediante vinculación legal para la gestión administrativa y técnica.

3. DEFINICIONES.

3.1. ENTREVISTA: Es un encuentro concertado entre el directivo responsable de la selección y el aspirante al cargo.

3.2. REFERENCIAS: Es el informe personal - laboral sobre el comportamiento, disposición al trabajo, cumplimiento, honestidad, responsabilidad y compromiso hacia un grupo social.

- 3.3. FUNCIONES:** Son las directrices necesarias para la ejecución correcta de un cargo determinado.
- 3.4. CAPACITACIÓN:** Actividad realizada en una Institución respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.
- 3.5. ASPIRANTE:** Persona que no está admitido definitivamente en un cargo determinado y que tiene que cumplir con ciertas etapas para ser admitido.
- 3.6. HOJA DE VIDA:** Documento donde el aspirante relaciona sus datos personales, familiares, estudios, formaciones realizadas, experiencia laboral, referencias personales y familiares.
- 3.7. INDUCCIÓN:** Dar toda la información necesaria al nuevo colaborador y realizar todas las actividades pertinentes para lograr su rápida incorporación a los grupos sociales que existan en su medio de trabajo, a fin de lograr una identificación entre el nuevo miembro y la organización y viceversa.
- 3.8. EXAMEN MEDICO:** Examen utilizado y aplicado a los candidatos que se van a vincular a la Institución mediante contrato de trabajo, para detectar enfermedades contagiosas o profesionales, en prevención de accidentes.
- 3.9. PERFIL:** Conjunto de características personales, conocimientos, habilidades y destrezas que se deben tener en cuenta en un candidato para la ejecución de una labor específica.
- 3.10. HABILIDAD O DESTREZA:** Potencialidades que posee una persona para el desempeño de una labor específica.
- 3.11. ASPIRACIÓN SALARIAL:** Suma de dinero que el candidato tiene establecido devengar por la labor u oficio que va a desempeñar.
- 3.12. EXPERIENCIA LABORAL:** Trayectoria laboral en la que se identifican las fortalezas técnicas para la ejecución de una labor específica.

3.13. COMPETENCIAS: Son los comportamientos y conductas sostenidas y la habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes de acuerdo a la noción de una actividad a desarrollar y que como resultado se obtiene la idoneidad para el cargo.

Las Competencias son factores de superación individual y grupal, que permiten el desarrollo de los recursos personales para integrarlos en las posibilidades del entorno y obtener así, de esa complementariedad, el mayor beneficio mutuo.

3.14. CONTRATO: Documento por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.

3.15. CONTRATO A TÉRMINO INDEFINIDO: Acuerdo de voluntades entre dos personas por un tiempo indeterminado el cual puede celebrarse o escrita.

3.16. CONTRATO DE SERVICIOS OCASIONALES: Este tipo de contratos, por su naturaleza, de ninguna manera representará estabilidad laboral en el mismo, ni derecho adquirido para la emisión de un nombramiento permanente, pudiendo darse por terminado en cualquier momento, lo cual podrá constar del texto de los respectivos contratos.

3.17. NOMBRAMIENTO PROVISIONAL: Designación no definitiva para cubrir un puesto de trabajo que puede ser realizada por la entidad local en que exista la vacante.

3.18. CONTRATO A TÉRMINO FIJO: Acuerdo de voluntades entre dos personas el cual se pacta con un plazo determinado, por escrito y con una duración no superior a 3 años.

3.19. CONTRATO POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS: Contrato en el cual una de las partes se compromete a prestar a la otra una serie de servicios profesionales o técnicos a cambio de un precio.

4. GENERALIDADES

- 4.1.** La Institución receptara el examen médico de ingreso de salud ocupacional, únicamente del MSP e IESS.
- 4.2.** Se abrirá una carpeta archivando la hoja de vida y los documentos suscritos presentados por el trabajador, además de toda la documentación generada por las afiliaciones de ley y de su instancia o servicio en la Institución.
- 4.3.** Los contratos utilizados en dentro de la dirección son los siguientes:
- a. Contrato de servicios ocasional.
 - b. Nombramiento provisional
 - c. Nombramiento de libre remoción
 - d. Nombramiento permanente
 - e. Contrato indefinido.
- 4.4.** La afiliación del empleado se hará de forma obligatoria por parte de la Institución de acuerdo a lo que estipula la ley en el IESS.
- 4.5.** La Institución realizara la trasferencia para la consignación de la nómina en el banco que seleccione el empleado.
- 4.6.** Cuando se genere una vacante, el Director de Talento humano debe abrir convocatoria a través de internet, anexando el perfil.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Responsable	Registro	Descripción de la Actividad
1	Realizar Solicitud de personal	Coordinador de Área Director de Talento Humano.	TH-OF-15 Solicitud de personal	El jefe de área respectivo debe diligenciar el formato de solicitud de personal especificando si es un cargo Nuevo o existente. Si el cargo es nuevo, una vez diligenciado el formato TH-OF-15 Solicitud de personal es enviado a Talento Humano para que desde allí se solicite el visto bueno a Dirección. Si el cargo es existente, una vez diligenciado el formato TH-OF-15 solicitud de personal es enviado a Talento Humano para su visto bueno.
2	Aprobar solicitud del personal	Director de Talento Humano	TH-OF-15 Solicitud de personal	Si el cargo es nuevo, el personal es aprobado por la Dirección. Si el cargo es existente, el personal es aprobado por el Director de Talento Humano. De lo contrario se finaliza el procedimiento.
3	Realizar convocatoria	Director de Talento Humano Auxiliar de Talento Humano	Correo electrónico.	Una vez aprobada la solicitud del personal se realiza la convocatoria con los diferentes entes establecidos (bolsas de empleo, página institucional, socio empleo, periódico, etc.)
4	Preseleccionar hojas de vida	Director de Gestión de Talento Humano Jefe de Área	Hoja de vida	Debe revisar cada una de las hojas de vida recibidas y compararlas con el perfil de cargo que se está solicitando, si se ajusta, debe convocar al (los) preseleccionado(s) a entrevista.
5	Realizar entrevista preliminar con jefe de área	Jefe de Área	TH-OF-16 Formato de Entrevista	El preseleccionado, debe presentar una entrevista preliminar con el jefe de área correspondiente, quien evalúa toda la parte de conocimiento, de formación y experiencia; si el perfil se ajusta continúa con el proceso. NOTA: El jefe debe elaborar el informe TH-OF-16.
6	Realizar entrevista con director de talento humano.	Director de Talento Humano	TH-OF-16 Formato de Entrevista	Se realiza entrevista con el Director de Talento Humano quien evalúa la parte estructura familiar del candidato, fortalezas y debilidades y presentación personal. NOTA: El Director de Talento Humano o psicólogo diligencia el formato de entrevista TH-OF-16 Si el aspirante aprueba la entrevista continua el proceso. En caso contrario se finaliza y se convoca al siguiente preseleccionado.
7	Presentar pruebas	Psicólogo (a) Jefe de área	Plantilla Evaluación de conocimientos TH-OF-17 y/o Informe psicológico	Se realiza las pruebas de personalidad para identificar los aspectos más sobresalientes, las cuales son aplicadas por el psicólogo de la Institución quien al final realiza el informe y envía a la Dirección de Talento Humano. Cuando sea requerido el jefe del área debe efectuar la aplicación de pruebas de conocimiento quien al final realiza el informe y envía a la Dirección de Talento Humano.
8	Verificación de referencias personales y laborales.	Director de Talento Humano. Auxiliar de Talento Humano.	TH-OF-18 Registro de Llamadas	Se confirma por vía telefónica referencias del candidato.
9	Emitir concepto y elegir	Director de Gestión de Talento Humano	TH-OF-16 Formato de Entrevista	El Director de Talento Humano emite el concepto si el candidato se ajusta al perfil o no de acuerdo a los resultados de las entrevistas y pruebas realizadas. De lo contrario se convoca al siguiente preseleccionado.
10	Informar sobre aspectos	Director de Gestión de	NA	El Director de Gestión Talento Humano informa al seleccionado los aspectos salariales, de contratación, horarios, etc.

No.	Actividad	Responsable	Registro	Descripción de la Actividad
	legales al seleccionad.	Talento Humano		
11	Verificar si la Persona seleccionada acepta el cargo para el cual aplicó	Director de Gestión de Talento Humano	NA	Se Verifica si el seleccionado acepta el cargo bajo los parámetros establecidos por la Institución, los cuales fueron informados por parte del Director de Gestión de Talento Humano.
12	¿El seleccionado acepta el cargo?	Director de Gestión de Talento Humano	NA	Si la persona acepta las condiciones debe continuar el proceso, en caso contrario se finaliza el proceso de este aspirante y debe convocar al siguiente preseleccionado.
13	Citar al seleccionado para: solicitar documentos para el ingreso, remitir a los exámenes de ingreso y apertura de cuenta.	Director de Gestión de Talento Humano	Oficio de apertura de cuenta y Exámenes de Ingreso	El Director de Talento Humano le hace entrega de los requisitos de vinculación al seleccionado, y el oficio de apertura de cuenta y remisión de exámenes ocupacionales de ingreso. Estos resultados deben ser entregados a la oficina de Gestión del Talento Humano, si la persona es apta, debe continuar con el proceso de vinculación, de lo contrario el procedimiento finaliza y debe reiniciar el proceso con otro preseleccionado.
14	Recibir y verificar entrega de documentos.	Director de Gestión de Talento Humano	NA	Los documentos requeridos en los requisitos de Vinculación, Resultados de exámenes ocupacionales de ingreso y certificado bancario deben ser entregados al Director de Gestión de Talento Humano, en la fecha acordada. Si los documentos entregados están completos debe continuar con el proceso, en caso contrario se le da un plazo para la entrega para los documentos que hacen falta.
15	Realizar afiliaciones obligatorias	Auxiliar de talento Humano	Formulario o certificados de afiliación.	Elaborar las afiliaciones obligatorias al Sistema de Seguridad Social.
16	Abrir carpeta con documentos de ingreso física/digital	Director de Gestión de Talento Humano	TH-OF-19 Lista de Verificación Hoja de Vida Administrativo s	Una vez firmado el contrato se debe abrir una carpeta para archivar los documentos contemplados en el formato TH-OF-19 lista de Verificación Hoja de Vida Administrativos y también los siguientes documentos: ▪ Informe entrevista. ▪ Copia de los formatos de afiliación.
17	Enviar información para elaboración del carnet institucional	Director de Gestión de Talento Humano	Correo electrónico	El Director de Talento Humano por medio de correo electrónico envía petición al proveedor, quien hace entrega en días posteriores el carnet institucional. Este es el documento con el cual se identifica cada miembro de la Institución y de acuerdo al cargo se debe activar el reconocimiento facial para el registro diario que debe hacer el empleado.
18	Solicitar apertura del correo institucional	Director de Gestión de Talento Humano Auxiliar de talento Humano	NA	Para los cargos que aplique debe solicitar al proceso de TIC's la apertura del correo electrónico institucional.
19	Elaborar y entregar el contrato	Director de Gestión de Talento Humano.	NA	Elaborar el contrato de acuerdo a las condiciones autorizadas; posteriormente entregarlo al Rector para su firma. Una vez firmado por las dos partes anexarlo en la carpeta en Talento Humano y hacer entrega de una copia al empleado.

Procedimiento para proveer capacitación

Fecha	Versión	Descripción del cambio
01-Enero-2020	01	Documento inicial. Metodología de la evaluación de la eficacia de la capacitación.
01-Febrero-2020	02	Preparar temas de capacitación. Contar con una logística adecuada. Preparar informe anual, cambiando también la redacción.
01-Marzo-2020	03	La capacitación y la evaluación de conocimiento definiendo los momentos de aplicación de las evaluaciones, a quienes (total de población o por muestreo), quien realiza la evaluación y donde se dejará la evidencia.

1. Objetivo

Establecer los parámetros necesarios para la programación, realización y evaluación de las actividades, que fundamentan una capacitación, con base en las necesidades y competencias de cada área, ya sea de nivel operativo y/o administrativo de acuerdo a las normas y regulaciones aplicables y adoptadas por la Institución.

2. Alcance

Este procedimiento comprende desde el requerimiento de las necesidades de capacitación y finaliza con la medición de la eficacia de la capacitación. Es aplicable para todo el personal de la Dirección Distrital.

3. Definiciones

3.1 Actitud: Disposición de ánimo manifestada en algún modo.

3.2 Aptitud: Capacidad y buena disposición para ejercer o desempeñar una determinada tarea, función, empleo, trabajo etc.

- 3.3 Capacitación:** Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticas que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una determinada tarea.
- 3.4 Competencias:** Capacidad de una persona para desempeñar las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado.
- 3.5 Conocimiento:** Conjunto de conceptos que debe poseer el funcionario como resultado de sus estudios, experiencia e interacciones con la realidad y que determinen sus actuaciones laborales.
- 3.6 Destreza:** Habilidad y experiencia en la realización de una actividad determinada.
- 3.7 Entrenamiento:** Es todo proceso de aprendizaje permanente, orientado al mejoramiento de los conocimientos, habilidades o destrezas adquiridas en la práctica o el ejercicio de lo aprendido.
- 3.8 Habilidades:** Conjunto de destrezas motoras y procesos racionales requeridos para el desempeño laboral.
- 3.9 Información:** Conjunto de datos, hechos, planes, proyectos, programas, objetos, relaciones y situaciones que contribuyen el ambiente de trabajo y las operaciones de los procesos propios de la tarea que se presentan al empleado y que este debe comprender, retener y utilizar en su trabajo.
- 3.10 Necesidades de capacitación:** Consiste en descubrir o localizar de manera objetiva, las necesidades reales de capacitación.
- 3.11 Valores:** Conjunto de cualidades que pertenecen a nuestra naturaleza como persona y que, en cierto modo, nos humanizan, por que mejoran nuestra condición de personas y perfeccionan nuestra naturaleza humana.

4. Consideraciones generales.

- 4.1.** Cuando se identifique la necesidad, el área de talento Humano atenderá y apoyará el desarrollo de las actividades de entrenamiento y capacitación transversales identificadas para los funcionarios de la Dirección Distrital.
- 4.2.** Todas las necesidades de capacitación tienen que ser comunicadas al área de Talento Humano para recibir orientación correspondiente al trámite a seguir establecido en este procedimiento.
- 4.3.** Los documentos que no requieran soporte físico, serán en lo posible entregados en formatos digitales a través de correo institucional, exceptuando los formatos de listado de asistencia, evaluación de la capacitación.
- 4.4.** Las actividades y los programas de capacitación planeados y ejecutados desde los diferentes procesos de la Dirección de Talento Humano estarán bajo la responsabilidad de cada “Líder” de proceso, por tanto, este será responsable de la realización de todas las actividades que en este procedimiento se establecen, así como los cambios y actualizaciones que se generen en el Programa de Capacitación.
- 4.5.** La necesidad de capacitación se detecta a través de la encuesta de necesidades de capacitación (TH-OF-20 Encuesta de necesidades), Evaluación de desempeño (TH-OF-21 Formato de evaluación de desempeño), TH-OF-22 Matriz de identificación de peligros valoración y control de riesgos; perfil de cargos y otras necesidades específicas.
- 4.6.** Desde la Dirección de Talento Humano se adoptará un plan de capacitación anual de acuerdo con las necesidades detectadas.
- 4.7.** Programa de capacitación: El “TH-OF-23 Programa de capacitación” de la Institución se elabora y actualiza anualmente. Para su elaboración, se tienen en cuenta además de los resultados de la “Evaluación de Desempeño laboral”

4.8. Evaluación

Las actividades de capacitación realizadas en la Institución pueden estar sujetas a los siguientes (3) tipos de evaluación:

4.8.1. Evaluación de la eficacia de la capacitación, la cual pretende medir si la persona aplica en el día a día lo aprendido. La aplicación de esta evaluación se realizará semestral de acuerdo a las capacitaciones realizadas en ese periodo.

La Dirección de talento Humano aplica la evaluación al personal que asistió a las capacitaciones mismas donde la totalidad del personal será evaluado.

4.8.2. Evaluación del aprendizaje o de conocimiento, refiriéndose a la aplicación de los conocimientos adquiridos en las actividades de capacitación en el desarrollo de las funciones pertinentes al cargo.

La evaluación de la capacitación TH-OF-24 se aplicará una vez finalizado los eventos de capacitación.

La evaluación de la capacitación se hará en aquellos cursos cuyo objetivo sea medible a través de una evaluación escrita u oral de los temas vistos. Las preguntas de la evaluación de la capacitación tienen una escala de calificación de cero a diez (0 - 10), si el promedio del curso obtiene una calificación promedio por encima de 7 se considera que la capacitación fue eficaz.

4.9. Los tipos de capacitación son: Presenciales, Semipresenciales y virtuales.

- a. **Capacitaciones presenciales:** Se entrega al participante el formato físico de la evaluación. El participante responde y entrega la evaluación.

- b. **Capacitaciones Semipresenciales:** Puede aplicarla por el ejecutor de la capacitación a través, mediante el correo institucional y se complementa la capacitación presencialmente.
- c. **Capacitaciones virtuales:** Sera aplicada a través de plataformas virtuales o por medio de correos electrónicos.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Detectar las necesidades de capacitación	Líder de cada proceso Director de Talento Humano	Encuesta de necesidades de capacitación TH-OF-25 Evaluación de las competencias TH-OF-26 Matriz de Identificación de peligros, valoración y control del riesgo	Enviar encuesta de necesidades de capacitación diligenciado mediante correo electrónico o en medio físico a la dirección de talento Humano. Así mismo, se deben tener en cuenta las inspecciones de puestos de trabajo, fuente para identificar peligros valoración y control de riesgos, la cual arroja el resultado de los principales peligros y riesgos presentes en la Institución. De allí se determinan como medidas de intervención y control actividades de capacitación.
2	Analizar la información	Director de Talento Humano	Formato de programación de capacitación TH-OF-27	Copila y analiza la información obtenida en la encuesta para actualizar el programa de capacitación en el formato TH-OF-27 Programación de Capacitación.
3	Ajustar y aprobar	Talento Humano	TH-OF-28 Formato de programan de capacitación Plan de Acción de gestión de talento Humano.	El programa de capacitación se encuentra incluido en el plan de acción de gestión de talento humano.
4	Públicar – divulgar la actividad de capacitación	Líder del proceso	Correo Institucional.	Una vez aprobado el programa de capacitación, se da inicio a la divulgación de la capacitación al personal interesado, donde se realizará por medio de los correos

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Institucionales y se especificará la fecha, la hora y el lugar de la capacitación.				
5	Preparar las actividades de capacitación	Líder de cada proceso / Talento Humano	Propuesta del proveedor externo.	Prepara la logística pertinente para la realización de las actividades de capacitación (interna o externa). Cuando se requiere proveedor externo: Contacta a empresas o personas expertas en el tema que realicen las propuestas respectivas que den respuesta a la necesidad de entrenamiento o capacitación. Revisar propuesta – contratar.
6	Envía comunicación al entrenador o capacitador	Líder del proceso	Correo institucional	Envía comunicación al entrenador o capacitador o se define mediante una llamada los temas requeridos. Nota: Entre los aspectos a informar en el correo se debe incluir los documentos que contractualmente debe entregar el formador y las evaluaciones que debe aplicar durante las actividades.
7	Ejecutar las actividades de capacitación	Líder de cada proceso / Talento Humano	Lista de asistencia TH-OF-29 Formato de evaluación de capacitación. TH-OF-30	Entregar formato TH-OF-29 Lista de asistencia y el formato TH-OF-30 Evaluación de capacitación.
8	¿Se aplica evaluación?	Líder del proceso Talento Humano	NA	Se define la aplicación o no de la evaluación de la capacitación.
9	Evaluar conocimiento	Líder de cada proceso Directora de Talento Humano	Evaluación de la capacitación TH-OF-31	Evalúa los conocimientos adquiridos por el participante en la actividad al final de la misma. Las preguntas de la evaluación de la capacitación tienen una escala de calificación de cero a diez (0 - 10), si la calificación es igual o mayor 7 se considera que el colaborador entendió la temática de capacitación, de lo contrario se le debe realizar un refuerzo.
10	Evaluar la eficacia de la Capacitación	Líder de cada proceso Directora de Talento Humano	Eficacia de la medición de capacitación. TH-OF-32	En los meses de julio y diciembre, se evalúa la eficacia de la formación así: Aplicando el formato Eficacia de la medición de capacitación TH-OF-32. Tomando una muestra de las personas capacitadas durante cada semestre, haciendo una

				verificación en el puesto de trabajo en la que se evidencie la aplicación de los conocimientos adquiridos.
11	Preparar informe Anual	Directora de talento Humano	Formato de tabulación Registro de capacitación TH-OF-33	En la primera semana de julio y diciembre, presentar a la Alta Dirección, informe semestral sobre el resultado de la evaluación de la eficacia de la formación.
12	Hacer Seguimiento al plan de capacitación	Directora de talento Humano Director	Formato de programación de capacitación TH-OF-34	Mensualmente realiza el seguimiento al plan de capacitación de acuerdo a lo establecido en el formato de plan de capacitación. Se debe revisar que las formaciones hayan sido ejecutadas, que los registros se encuentren en el área de Recursos Humanos. Si se evidencia que no se han ejecutado las capacitaciones y que no se encuentran los registros se debe enviar un oficio a la persona responsable de ejecutar estas actividades solicitando el estado de estas capacitaciones.
13	Tomar acciones de mejora	Directora de talento Humano Rector	Informe	Revisar el informe sobre el resultado de la evaluación de la eficacia de la formación y toma las acciones de mejora necesarias.

CONTROL DE ACTIVIDADES.

1. OBJETIVO.

Establecer los pasos que se deben llevar a cabo para realizar la Evaluación del desempeño al personal de la Institución e identificar las áreas potenciales de éste en el cumplimiento de sus funciones y objetivos precisos.

2. ALCANCE.

El procedimiento comprende desde el diseño desde los instrumentos de evaluación, capacitación a evaluadores y evaluados, concertación de objetivos, aplicación de las evaluaciones hasta el análisis de resultados y acciones de mejora derivadas de los mismos.

3. DEFINICIONES.

3.1. Evaluación del desempeño: La evaluación del desempeño es un instrumento que permite determinar los logros institucionales alcanzados mediante la gestión del servidor público e identificar las áreas potenciales de éste en el cumplimiento de unas funciones y objetivos precisos.

3.2. Evaluación de competencia laboral: Es un proceso complejo, que requiere como pasos previos la definición de perfiles ocupacionales, estructurados en torno a conocimientos, habilidades y conductas individuales y sociales.

3.3. Competencia: Hace referencia al conjunto de características personales (conocimientos, habilidades, actitudes o comportamientos) que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo.

3.4. Competencia laboral: Conjunto de conocimientos teóricos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicados por el trabajador en el desempeño de su ocupación o cargo en correspondencia con el principio de idoneidad demostrada y los requerimientos técnicos, productivos y de servicios, así como los de calidad, que se le exigen para el adecuado desenvolvimiento de sus funciones.

3.5. Capacitación: El conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.

3.6. Plan de capacitación: Consiste en acciones que se adelanta para el logro de los objetivos en materia de capacitación, orientados hacia el desarrollo de los empleados y el mejoramiento en la prestación del servicio. Determina las principales necesidades y prioridades de capacitación de los colaboradores de una empresa o Institución.

3.7. Habilidades: Son la manera particular de cómo se usa el conocimiento y la experiencia para desarrollar una determinada tarea.

3.8. Calificación: La calificación es el resultado de la evaluación del desempeño laboral de todo el período establecido o del promedio ponderado de las evaluaciones parciales que durante este período haya sido necesario efectuar.

4. GENERALIDADES

4.1. Para la realización de las evaluaciones del desempeño deben tenerse en cuenta tanto las actuaciones positivas como las negativas, y referidas a hechos concretos y a condiciones demostradas por el empleado durante el lapso evaluado.

4.2. El desempeño laboral de los empleados deberá ser evaluado respecto de los objetivos previamente concertados entre evaluador y evaluado.

4.3. Los objetivos concertados entre evaluadores y evaluados deben ser coherentes con el Perfil del cargo y el Plan de Acción.

4.4. Los funcionarios que deban evaluar y calificar el desempeño laboral de personal a cargo tendrán la obligación de hacerlo en las fechas y en las circunstancias estipuladas.

4.5. La evaluación del desempeño laboral se soportará preferencialmente en evidencias que permitan verificar el logro de los resultados esperados en el ejercicio de las funciones del cargo, durante el período de evaluación y en las condiciones previstas.

4.6. La evaluación de desempeño y competencias se realizan de forma semestral finalizando cada periodo académico.

4.7. **Programa de capacitación:** El Programa de capacitación de la Institución se elabora y actualiza anualmente. Para su elaboración, se tienen en cuenta además de los resultados de la "Evaluación de Desempeño laboral", las necesidades de formación identificadas en:

- Actualizaciones en material del puesto
- Necesidades del personal y/o jefe inmediato.
- Procesos de selección.

- Resultados de las encuestas de satisfacción.
- Los riesgos existentes en los puestos de trabajo.
- Accidentes e incidentes laborales presentados.
- La documentación, implementación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.8. Relación de Niveles de Cargo:

Nivel A.

Son los cargos que formulan y plantean políticas institucionales, planes, programas y proyectos que mejoren la calidad administrativa de la Institución.

Nivel B.

Son los cargos que regulan, ejecutan o desarrollan los procesos encomendados por los directivos de la Institución.

Nivel C.

Son los cargos especializados que ejecutan o aplican sus conocimientos como aporte a la dependencia, facilitando los procesos y/o procedimientos de la misma así mismo, ofrecen asistencia a las dependencias asignadas, y que apoyan los procesos administrativos dados por los niveles superiores.

Nivel D.

Son los cargos que se caracterizan por actividades manuales o tareas de simple ejecución dentro de la Institución.

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Diseñar los instrumentos de evaluación	Director de Talento Humano	Formato Descripción del perfil del Cargo TH-OF-01 Formatos de Evaluación del Desempeño y competencias: Nivel A: TH-OF-02 Nivel B: TH-OF-03 Nivel C: TH-OF-04 Nivel D: TH-OF-05	Definir para cada cargo las competencias requeridas y registrarlas en la Descripción del perfil y funciones del cargo. Al ejecutar el proceso de selección y Vinculación debe revisar los soportes académicos y/o certificaciones laborales, adjuntas a la Hoja de Vida de quien ingresó a laborar en la Institución para confirmar que tiene las competencias definidas para el cargo. Así mismo, diseña los instrumentos de la evaluación del desempeño y generar el listado de los funcionarios por nivel y cargo.
2	Proporcionar información	Director de Talento Humano	Formatos de Evaluación del Desempeño: Nivel A: TH-OF-02 Nivel B: TH-OF-03 Nivel C: TH-OF-04 Nivel D: TH-OF-05	Prepara la información y materiales necesarios e informa sobre el objetivo, contenido, procedimiento en General y fecha de evaluación a través de una comunicación a los funcionarios.
3	Distribuir material	Director de Talento Humano.	Formatos de Evaluación del Desempeño: Nivel A: TH-OF-02 Nivel B: TH-OF-03 Nivel C: TH-OF-04 Nivel D: TH-OF-05	Distribuir material para evaluación a los involucrados.
4	Aplicar herramienta de evaluación de desempeño y competencias.	Jefe de área.	Formatos de Evaluación del Desempeño: Nivel A: TH-OF-02 Nivel B: TH-OF-03 Nivel C: TH-OF-04 Nivel D: TH-OF-05	Cada empleado es evaluado por su Jefe Inmediato. Los evaluadores tendrán un tiempo límite para realizar las evaluaciones de desempeño. En el caso de los Jefes inmediatos, los resultados de la evaluación son socializados con el evaluado para conciliar diferencias y fijar compromisos de ambas partes. En todo caso los participantes deben aplicar las siguientes normas con el fin de realizar una buena evaluación: Evaluador: <ul style="list-style-type: none"> • Ser objetivo e imparcial. • No tener en cuenta factores personales. • Plantear el proceso como elemento de apoyo y retroalimentación para que el evaluado conozca qué debe mejorar, de qué forma y con qué ayudas puede contar.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
				<p>Evaluado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener una actitud positiva ya que se trata, fundamentalmente, de orientarle en la mejora. • Expresar razonadamente los puntos en que tenga alguna discrepancia con el evaluador. • Sacar conclusiones sobre la mejora en el desempeño de su puesto. • Qué debe hacer, cómo, y con qué ayudas de la Institución puede contar. <p>Los formatos de evaluación de desempeño y competencias deben ser devueltos a la oficina de Gestión de talento Humano, firmados por el evaluador y el evaluado, en sobre cerrado.</p>
5	Realizar análisis estadístico.	Director de Gestión Talento Humano Analista de Información.	Informe de resultados de evaluación de desempeño.	Consolida y analiza los resultados los cuales son consignados en el "Informe de resultados de evaluación de desempeño", donde se relacionan los puntajes obtenidos por cada empleado, el nivel de desempeño y el porcentaje promedio de competencia del personal y las principales conclusiones y recomendaciones para próximos procesos.
6	Socializar los resultados.	Director de Gestión Talento Humano.	Informe de resultados de evaluación de desempeño.	Socializa los resultados finales con los empleados y se definen las acciones de mejoramiento con los Jefes Inmediatos y se consignan las mejoras en el "Programa de Capacitación".
7	Realizar seguimiento al programa de capacitación.	Director de Gestión Talento Humano.	Programa de Capacitación TH-OF-01.	Verificar si el personal participó y aprobó las actividades desarrolladas en el programa de Capacitación.

Anexo: 4 Oficios

Guaranda, 7 de Octubre del 2019


Mgs. Diego Borja
Director de la Dirección Distrital Guaranda MIES
Presente

De mi consideración

Por medio del presente reciba un atento y cordial saludo a las vez solicito de la manera más comedida se me valide y se me autorice realizar las encuesta y entrevista al personal que labora en tan prestigiosa institución ya que como es de su conocimiento me encuentro realizando mi tesis de postgrado misma que se denomina **Manual de procesos para mejorar el trabajo administrativo del departamento de talento humano de la Dirección Distrital Guaranda.**

Por la atención que se dé al presente anticipo mi agradecimiento.

Atentamente.


Ing. Ulraín Montalvo A
Estudiante UNTUMBES

Proceder Como
Corresponde.
Autorizo


Guaranda, 7 de enero del 2019

Mgs. Diego Borja
Director de la Dirección Distrital Guaranda MITS
Presente

De mi consideración:

Por medio del presente reciba un atento y cordial saludo a las vez solicito de la manera más comedida se me autorice realizar mi tesis de grado en tan prestigiosa institución misma que se denomina **Manual de procesos para mejorar el trabajo administrativo del departamento de talento humano de la Dirección Distrital Guaranda.**

Por la atención que se dé al presente anticipo mi agradecimiento.

Atentamente.



Ing. Efraín Montalvo A
Estudiante UNTUMBES

Revisado y
Autorizado



Guaranda, 13 de Julio del 2020

Mgs. Diego Borja

Director de la Dirección Distrital Guaranda MIES

Presente

De mi consideración

Por medio del presente reciba un atento y cordial saludo a las vez solicito de la manera más comedida se valide el informe de la tabulación e interpretación de resultados de las encuestas y entrevistas realizadas al personal que labora en la institución de la tesis denominada **Manual de procesos para mejorar el trabajo administrativo del departamento de talento humano de la Dirección Distrital Guaranda.**

Cabe mencionar que luego de la aprobación por parte de la entidad educativa se realizara la respectiva entrega a la institución para el análisis correspondiente para su aprobación y aplicación.

Por la atención que se dé al presente anticipo mi agradecimiento.

Atentamente.

Valdado




Ing. Efraín Montalvo A
Estudiante UNTUMBES


Anexo: 5 Informe de originalidad


Manual de procesos para mejorar el trabajo administrativo del departamento de talento humano de la Dirección Distrital Guaranda.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	7%
2	tesis.uson.mx Fuente de Internet	1%
3	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
6	www.inclusion.gob.ec Fuente de Internet	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	

9	www.derechoecuador.com Fuente de Internet	<1 %
10	studylib.es Fuente de Internet	<1 %
11	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
13	m.uninorte.edu.co Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1 %
17	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.ulead.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
19	eprints.rclis.org Fuente de Internet	<1 %
20	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	 <1 %

21

repositorio.upse.edu.ec
Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Anexo: 6 Matriz de consistencia

Manual de procesos para mejorar el trabajo administrativo del Departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital Guaranda.							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
¿Qué efecto tendría el manual de procesos en el mejoramiento del trabajo administrativo del Departamento de Talento Humano en la Dirección Distrital Guaranda?	<p>OBJETIVO GENERAL.</p> <p>Formular una propuesta para mejorar el trabajo administrativo del Departamento de Talento Humano en la Dirección Distrital Guaranda.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Investigar los procedimientos actuales administrativos en el Departamento de Talento Humano para determinar que permite genera deficiencia en la selección.</p> <p>Identificar diferente metodología que permitan sustentar realizar un nuevo y eficiente manual de procedimiento para la selección de personal.</p> <p>Demostrar los beneficios que se obtendrán al realizar la actualización de los procedimientos.</p>	<p>Hipótesis General.</p> <p>Con el manual de procesos se mejora el servicio del Departamento de Talento Humano en la Dirección Distrital Guaranda</p> <p>Hipótesis Nula.</p> <p>Con el manual de procesos no se mejora el servicio del Departamento de Talento Humano en la Dirección Distrital Guaranda</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Manual De Procesos</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE.</p> <p>Trabajo Administrativo</p>	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Perfil del Puesto</p> <p>Oportunidad de la información</p> <p>Calidad</p> <p>Confiabilidad.</p> <p>Productividad.</p>	<p>Requerimientos Insatisfechos. Poco Oportunos</p> <p>Seguridad. Estabilidad, Evaluación.</p> <p>Autorrealización. Satisfacción.</p> <p>Colaboración. Puntualidad. Asistencia.</p> <p>Creatividad. Discreción. Responsabilidad.</p> <p>Capacidad. Competitividad.</p>	<p>1, 2, 3, 8, 9</p> <p>4, 7, 9</p> <p>1, 5, 8, 9</p> <p>6, 9</p> <p>1, 6, 7, 9</p> <p>6, 7, 9</p>	Encuesta

Anexo: 7 Matriz de Validación del Instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

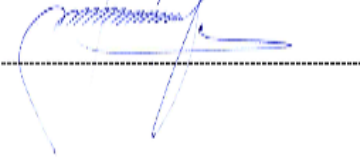
TÍTULO DE LA TESIS Manual de procesos para mejorar el trabajo administrativo del departamento de talento humano de la Dirección Distrital
Guaranda.

VARIABLE DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN									OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
			RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN			RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM				RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (ver Instrumento detailed adjunto)		
			SI	NO	NO APLICA	SI	NO	NO APL ICA	SI	NO	NO APLIC A		SI	NO	NO APLICA
HABILIDADES COGNITIVAS DE PENSAMIENTO CRÍTICO INTERPRETACIÓN	• Forma de recepción del significado	1. ¿Usted ha tenido algún problema para realizar los trámites en el seguro social?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
		2. ¿Considera usted que los problemas que tuvo en el seguro social fueron a causa de un inadecuado accionar del departamento de talento humano?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
	• Forma de interpretación de la información	3. ¿Cómo ha sido atendido usted por parte del personal que labora en el departamento de talento humano?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
		4. ¿Ya recibió usted algún manual o folletos de las normativas institucionales?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				

ANÁLISIS	Forma de concepción del proceso	5. ¿Considera usted que la información para realizar las actividades sean dadas de manera? a. Personal b. Documental c. Sistema Informático	/		X	X		X		
		6. ¿Ha recibido usted alguna capacitación o inducción al momento de incorporarse a laborar en esta dirección?	/		X	X		X	/	
		7. ¿Considera usted adecuado el sistema evaluación existente?	/		X	X		X	/	
INFERENCIA	Forma de concepción de las deducciones	8. ¿Considera pertinente el tiempo que se demora el departamento de talento humano para atender algún requerimiento?	X		X	X		X	/	
		9. ¿Le gustaría a usted que exista un manual de procesos para agilizar las actividades dentro de cada uno de los departamentos?	X		X	X		X	/	

Experto evaluador : Dionedes Guadalupe Hinojosa

Nombre y grado del evaluador : DOCTOR

Firma del experto : 

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Dionemedes Guadalupe Hórez Minaya,
 con Documento Nacional de Identidad N° 0200506764, de grado académico
 Doctor en Ciencias Pedagógicas, labor que ejerzo actualmente como Docente
 en la "Universidad Estatal de Bolívar".

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado "Encuesta a los funcionarios que labora en la dirección distrital Guaranda MIES", cuyo propósito es obtener información para establecer las existencia de procesos administrativos.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de cada una de las preguntas.	✓				
Amplitud del contenido a evaluar.	✓				
Congruencia con los indicadores.	✓				
Coherencia con las dimensiones.	✓				

Apreciación total:

Muy adecuado () Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()
) No adecuado () No aporta: ()

Guaranda, a los 2 días del mes de diciembre del 2019

Apellidos y Nombres: Hórez Minaya Dionemedes Guadalupe

CI: 0200506764

Firma: 

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Guaranda, 2 de diciembre de 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta a los funcionarios que labora en la dirección distrital Guaranda MIES”, cuyo propósito es obtener información para establecer la existencia de procesos administrativos


OBJETIVO: Obtener información para establecer la existencia de procesos administrativos en la dirección distrital Guaranda MIES.

DIRIGIDO A: Funcionarios de la Dirección Distrital Guaranda MIES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Hóñez Pinayo Jomedys G.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco adecuado	No adecuado	No aporta
					

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS


TÍTULO DE LA TESIS: Manual de procesos para mejorar el trabajo administrativo del departamento de talento humano de la Dirección Distrital Guaranda.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN									OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN			RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM				RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (ver instrumento detallado adjunto)			
				SÍ	NO	NO APLICA	SÍ	NO	NO APLICABLE	SÍ	NO	NO APLICABLE		SÍ	NO	NO APLICABLE	
HABILIDADES COGNITIVAS DE PENSAMIENTO CRÍTICO	INTERPRETACIÓN	• Forma de recepción del significado	1. ¿Usted a tenido algún problema para realizar los trámites en el seguro social?	X			X			X			X				
			2. ¿Considera usted que los problemas que tuvo en el seguro social fueron a causa de un inadecuado accionar del departamento de talento humano?	X			X			X			X				
	• Forma de interpretación de la información	3. ¿Cómo ha sido atendido usted por parte del personal que labora en el departamento de talento humano?	X			X			X			X					
		4. ¿A recibido usted algún manual o folletos de las normativas institucionales?	X			X			X			X					
ANÁLISIS	• Forma de concepción del proceso	5. ¿Considera usted que la información para realizar las actividades sean dadas de manera? a. Personal b. Documental c. Sistema Informático	X			X			X			X					
		6. ¿Ha recibido usted alguna capacitación o inducción al momento de incorporarse a laborar en esta dirección?	X														
		7. ¿Considera usted adecuado el sistema evaluación existente?	X			X			X			X					
INFERENCIA	• Forma de concepción de las deducciones	8. ¿Considera pertinente el tiempo que se demora el departamento de talento humano para atender algún requerimiento?	X														
		9. ¿Le gustaría a usted que exista un manual de procesos para agilizar las actividades dentro de cada uno de los departamentos?	X			X			X			X					

Experto evaluador : Carlos Alberto Deza Navarrete

Nombre y grado del evaluador : DOCTOR

Firma del experto :



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Guaranda, 2 de diciembre de 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta a los funcionarios que labora en la dirección distrital Guaranda MIES”, cuyo propósito es obtener información para establecer la existencia de procesos administrativos

OBJETIVO: Obtener información para establecer la existencia de procesos administrativos en la dirección distrital Guaranda MIES.

DIRIGIDO A: Funcionarios de la Dirección Distrital Guaranda MIES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Carlos Alberto Deza Navarrete

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco adecuado	No adecuado	No aporta
X					

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Alberto Deza Navarrete, con Documento Nacional de Identidad N° 16532820, de grado académico Doctor en Ciencias Ambientales, labor que ejerzo actualmente como Director de Escuela de Postgrado, en la “Universidad Nacional de Tumbes”.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado “Encuesta a los funcionarios que labora en la dirección distrital Guaranda MIES”, cuyo propósito es obtener información para establecer las existencia de procesos administrativos.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de cada una de las preguntas.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.		X			

Apreciación total:

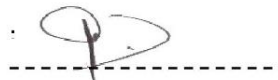
Muy adecuado () Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()
) No adecuado () No aporta: ()

Guaranda, a los 2 días del mes de diciembre del 2019

Apellidos y Nombres: Carlos Alberto Deza Navarrete

CI: 16532820

Firma: _____



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Juan Alberto Gaibar Chávez con Documento Nacional de Identidad Nº 0207051687, de grado académico Doctor en Salud Colectiva, Ambiente y Salud, labor que ejerzo actualmente como Docente, en la "Universidad Estatal de Bolívar".

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado "Encuesta a los funcionarios que labora en la dirección distrital Guaranda MIES", cuyo propósito es obtener información para establecer las existencia de procesos administrativos.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de cada una de las preguntas.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				

Apreciación total:
 Muy adecuado () Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()
 No adecuado () No aporta: ()

Guaranda, a los 2 días del mes de diciembre del 2019

Apellidos y Nombres: Juan Alberto Gaibar Chávez

CI: 0207051687

Firma:

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Guaranda, 2 de diciembre de 2019

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta a los funcionarios que labora en la dirección distrital Guaranda MIES", cuyo propósito es obtener información para establecer la existencia de procesos administrativos

OBJETIVO: Obtener información para establecer la existencia de procesos administrativos en la dirección distrital Guaranda MIES.

DIRIGIDO A: Funcionarios de la Dirección Distrital Guaranda MIES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Juan Alberto Gaitan Chdvez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco adecuado	No adecuado	No aporta
X					

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Manual de procesos para mejorar el trabajo administrativo del departamento de talento humano de la Dirección Distrital Guaranda.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (ver instrumento detallado adjunto)								
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
HABILIDADES COGNITIVAS DE PENSAMIENTO CRITICO	INTERPRETACION	• Forma de recepción del significado	1. ¿Usó usted o tuvo algún problema para realizar los trámites en el seguro social?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
			2. ¿Considera usted que los problemas que tuvo en el seguro social fueron a causa de un inadecuado accionar del departamento de talento humano?	X		X		X		X		X		X		X		
		• Forma de interpretación de la información	3. ¿Cómo ha sido atendido usted por parte del personal que labora en el departamento de talento humano?	X		X		X		X		X		X		X		
			4. ¿A recibido usted algún manual o folletos de las normativas institucionales?	X		X		X		X		X		X		X		

