



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO APLICADO AL MINISTERIO DE
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA,
DIRECCIÓN PROVINCIAL
SANTA ELENA,
AÑO 2014”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: MARÍA LISETTE PERERO LINDAO

TUTOR: STEVE FREDDY GUARNIZO CRESPO, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO APLICADO AL MINISTERIO DE
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA,
DIRECCIÓN PROVINCIAL
SANTA ELENA,
AÑO 2014”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: MARÍA LISETTE PERERO LINDAO

TUTOR: STEVE FREDDY GUARNIZO CRESPO, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

La Libertad, 1 de Septiembre del 2014.

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “Diseño De Un Modelo De Gestión Del Talento Humano Aplicado Al Ministerio De Desarrollo Urbano Y Vivienda, Dirección Provincial Santa Elena, Año 2014”; elaborado por la Srta. María Lissette Perero Lindao, egresado de la Escuela De Administración, Facultad De Ciencias Administrativas De La Universidad Península De Santa Elena, previo a la obtención del Título De Licenciada En Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado

La apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....
Ing. Freddy Guarnizo Crespo

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación va dedicado a Dios que siempre estuvo allí dándome fortaleza y guiando mis pasos para lograr los objetivos y metas que me he planteado.

A mi familia que siempre me ha apoyado y ha estado conmigo en todo momento siendo mi fuerza para lograr todas y cada una de las metas que me he propuesto a lo largo de esta etapa estudiantil.

A mis padres que con esfuerzo, entrega y sacrificio lograron sacarme adelante inculcándome siempre valores haciendo de mí una persona de bien.

A todas y cada una de las personas que han estado conmigo y han sido pilar fundamental para el alcance de esta gran meta como es mi profesionalización.

María Lissette Perero Lindao

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme guiado y ayudado a alcanzar mi meta.

A cada uno de los que son parte de mi familia.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena en especial a la Facultad De Ciencias Administrativas, Escuela De Administración, Carrera De Licenciatura En Administración Pública, y a todos los docentes y directivos de mi carrera que me ayudaron en el desarrollo de mi tesis.

Al Ing. Freddy Guarnizo Crespo, mi tutor de tesis, por su dedicación. Gracias por sus consejos y paciencia que fue de gran ayuda para la culminación de este trabajo.

Al personal que forma parte del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda – Dirección Provincial Santa Elena por toda la aceptación y colaboración prestada. Especialmente a los que dirigen la Institución.

María Lissette Perero Lindao

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Econ. David Batallas González, MSc
DIRECTOR DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Ing. Steve Guarnizo Crespo, MSc.
PROFESOR - TUTOR

Econ. Vladimir Soria Freire, MSc
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO APLICADO AL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA, DIRECCIÓN PROVINCIAL SANTA ELENA, AÑO 2014”

Autora: María Lissette Perero Lindao

Tutor: Steve Guarnizo Crespo, MSc

RESUMEN

Implementar un Modelo de Gestión del Talento Humano, que mediante el uso de una guía metodológica permita mejorar los procesos que se dan en la institución y beneficiar tanto a los servidores públicos que allí laboran así como a los usuarios.

Esta es la principal razón por la que se llevó a cabo esta investigación, hay que tener en cuenta que el personal es el recurso más importante con la que cuentan las instituciones y la manera en que este sea empleado y aprovechado al máximo, sus habilidades dependerá del éxito o fracaso de la institución, a lo largo del trabajo de investigación toparemos la problemática de la no aplicación de un nuevo modelo de gestión en las instituciones públicas y sus desventajas, además de su repercusión en la calidad de atención brindada, también se van a topar las dos variables de la investigación como son; administración del talento humano y calidad del servicio, y se analizarán los resultados que arrojen las encuestas realizadas en la institución, principalmente se llevará a cabo la realización de una propuesta alternativa donde se den los lineamientos para la aplicación de un nuevo modelo de gestión en la institución

ÍNDICE GENERAL

Contenido

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
TRIBUNAL DE GRADO.....	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICO.....	xii
ÍNDICE DE TABLA.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXO.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
6. PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS.	
6.1. OBJETIVO GENERAL.....	10
6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
7. HIPÓTESIS DEL PROBLEMA.....	11
8. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	11
9. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.....	12
 CAPÍTULO I	
MARCO TEÓRICO.....	14
1.1 Antecedentes	14

1.2 Administración del talento humano.....	18
1.2.1 Planificación del talento humano.	
1.2.1.1 Clasificación de cargos.....	20
1.2.1.2 Descripción de cargos.....	20
1.2.2 Organización del talento humano.	
1.2.2.1 Reclutamiento.....	22
1.2.2.2 Selección.....	22
1.2.2.3 Contratación.....	23
1.2.2.4 Inducción.....	24
1.2.2.5 Capacitación.....	25
1.2.3 Desarrollo del talento humano.	
1.2.3.1 Perfil profesional.....	26
1.2.4 Coordinación del talento humano.	
1.2.4.1 Controlar movimientos del personal.....	27
1.3 Calidad de atención.	
1.3.1 Gestión del personal.....	27
1.3.1.1 Planificación y mejora de recursos humanos.....	28
1.3.1.2 Establecimiento de los objetivos del personal.....	29
1.3.2 Procesos.	
1.3.2.1 Componentes del sistema de gestión de calidad.....	30
1.3.2.2 Indicadores de calidad.....	31
1.3.2.3 Pasos del modelo de gestión de talento humano.....	32
1.3.3 Relaciones internas.	
1.3.3.1 Cultura organizacional.....	33
1.3.3.2 Trabajo en equipo.....	34
1.3.3.3 Conflicto.....	35
1.3.3.4 Comunicación.....	36
1.4 Marco contextual.	
1.4.2 Planificación del talento humano.....	37
1.4.3 Organización del talento humano.....	37
1.4.4 Desarrollo del talento humano.....	38

1.4.5 Coordinación del talento humano.....	39
1.4.6 Compromiso y organización.....	39
1.4.7 Gestión del personal.....	40
1.4.8 Procesos.....	40
1.4.9 Relaciones internas.....	40
MARCO LEGAL.....	41
MARCO SITUACIONAL.....	44
CAPÍTULO II.....	50
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
2.1 Diseño de la investigación.....	50
2.2 Modalidad de la investigación.....	53
2.3 Tipos de investigación.....	56
2.3.1 Investigación documental.....	56
2.3.2 Investigación de campo.....	56
2.4 Método de investigación.....	57
2.4.1 Método inductivo.....	57
2.5 Técnicas de investigación.....	58
2.5.1 Entrevista.....	58
2.5.2 Encuestas.....	59
2.5.3 Observación directa.....	60
2.6 Instrumentos de investigación.....	60
2.6.1 Guía de cuestionario o encuestas.....	60
2.6.2 Escala de Likert.....	61
2.7 Población y muestra.....	61
2.7.1 Población.....	61
2.7.2 Muestra.....	62
2.7.2.1 Muestra probalística.....	62
2.7.2.2 Muestra aleatoria simple.....	62
CAPÍTULO III	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	66
3.1 Resultado de la observación.....	66

3.2 Resultado de las encuestas a funcionarios y usuarios.....	68
3.3 Conclusiones.....	84
3.4 Recomendaciones.....	85
CAPÍTULO IV	
DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO APLICADO AL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA	
a.- Presentación.....	86
b.- Misión.....	88
c.- Visión.....	88
d.- Objetivos de la propuesta.....	89
e.- Objetivo general.....	89
f.- Objetivo específico.....	89
4.1 FASES DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DEL PERSONAL APLICADO AL ÁREA DE TALENTO HUMANO.	
4.1.1 Proceso de reclutamiento.....	89
4.1.1.1 Reclutamiento en el sector público.....	89
4.1.1.2.Propuesta del proceso de reclutamiento	90
4.2.2 Selección.....	92
4.2.2.1 Proceso de selección en el sector público.....	92
4.2.2.2 Propuesta del proceso de selección.....	94
4.2.3 Inducción.....	95
4.2.3.1 Inducción en el sector público.....	95
4.2.3.2 Propuesta del proceso de inducción.....	95
4.2.4 Clasificación de cargos.	97
4.2.4.1 Clasificación de puestos en el sector público.....	97
4.2.4.2 Propuestas de clasificación de cargos.....	98
4.2.5 Descripción del cargo.....	100
4.2.5.1 Descripción del cargo en el sector público.....	100
4.2.5.2 Propuesta de la descripción del cargo.....	101

4.3 Plan de capacitación.....	103
4.3.1 Plan de capacitación y desarrollo del Miduvi	
4.3.1.1 Actividad de la institución.....	103
4.3.1.2 Justificación.....	103
4.3.1.3 Alcance.....	104
4.3.1.4 Fin del plan de capacitación.....	104
4.3.2 Objetivos del plan de capacitación.....	105
4.3.2.1 Objetivos generales.....	105
4.3.2.2 Objetivos específicos.....	105
4.3.3 Metas.....	105
4.3.4 Estrategias.....	105
4.4 Tipos, modalidades y niveles de capacitación.....	106
4.4.1 Tipos de capacitación.....	106
4.4.2 Modalidades de la capacitación.....	107
4.4.3 Niveles de capacitación.....	108
4.5 Acciones a desarrollar.....	108
4.6 Recursos.....	109
4.6.1 Recursos humanos.....	109
4.6.2 Recursos materiales.....	110
4.7 Financiamiento.....	110
4.8 Presupuesto de difusión.....	110
Recomendaciones.....	111
Conclusiones.....	112
4.9 Plan de acción.....	113
Glosario de términos.....	116
Bibliografía.....	118
Anexos.....	122

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO #1	Clasificación del cargo	68
GRÁFICO # 2	Descripción de los cargos	69
GRÁFICO # 3	Reclutamiento del personal	70
GRÁFICO # 4	Métodos de selección	71
GRÁFICO # 5	Convocatoria a concurso	72
GRÁFICO # 6	Capacitación al personal	73
GRÁFICO # 7	Rotación del personal	74
GRÁFICO # 8	Base de datos	75
GRÁFICO # 9	Misión y visión	76
GRÁFICO # 10	Medición de la calidad	77
GRÁFICO # 11	Calidad del servicio	78
GRÁFICO # 12	Modelo de gestión	79
GRÁFICO # 13	Interés del personal	80
GRÁFICO # 14	Trabajo en equipo	81
GRÁFICO # 15	Sentido de pertenencia	82
GRÁFICO # 16	Trato recibido	83

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA # 1	Variable independiente	12
TABLA # 2	Variable dependiente	13
TABLA # 3	Población	62
TABLA # 4	Muestra	63
TABLA # 5	Significado de la formula	63
TABLA # 6	Resumen de los datos	64
TABLA # 7	Clasificación del cargo	68
TABLA # 8	Descripción de los cargos	69
TABLA # 9	Reclutamiento del personal	70
TABLA # 10	Métodos de selección	71
TABLA # 11	Convocatoria a concurso	72
TABLA # 12	Capacitación al personal	73
TABLA # 13	Rotación del personal	74
TABLA # 14	Base de datos	75
TABLA # 15	Misión y visión	76
TABLA # 16	Medición de la calidad	77
TABLA # 17	Calidad del servicio	78
TABLA # 18	Modelo de gestión	79
TABLA # 19	Interés del personal	80
TABLA # 20	Trabajo en equipo	81
TABLA # 21	Sentido de pertenencia	82
TABLA # 22	Trato recibido	83
TABLA # 23	Ficha técnica	102
TABLA # 24	Presupuesto	110
TABLA # 25	Plan de acción	113

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 Encuesta aplicada a los funcionarios.....	123
ANEXO 2 Encuestas aplicadas a los usuarios.....	127

INTRODUCCIÓN

La falta de un modelo de gestión del talento humano, que facilite la administración del recurso más importante como son las personas, es un tema pendiente en la mayoría de las instituciones públicas, que en la presidencia del Econ. Rafael Correa Delgado, vieron mejoras en su presupuesto e infraestructura pero la manera de administrar y controlar los diferentes recursos de la institución sigue siendo el mismo.

El objetivo general de este problema de investigación, es evaluar el grado de incidencia de la administración del talento humano en la calidad de atención brindada a los usuarios.

Analizar el desempeño laboral de la institución utilizando técnicas de evaluación, para poder determinar en que están fallando los funcionarios públicos.

En el primer capítulo, se hablará y analizará las variables dependiente e independiente de la investigación, como son:

- Administración del talento humano
- Calidad de atención.

Estos con sus respectivas dimensiones e indicadores.

También se va a topar lo que es el marco legal donde se hablarán sobre las principales leyes que sustentan el presente trabajo de investigación.

Otro punto que va a ser aplicado es el marco situacional de la investigación, donde se hablará de los aspectos más importantes de la institución en este caso el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

En el segundo capítulo se pretende analizar lo que es el diseño, modalidad, la metodología y tipo de investigación que se está investigando y que va a ser aplicada así como la población y muestra con la que se va a trabajar y a partir de la cual se realizarán las encuestas y las entrevistas respectivas a los funcionarios y personal de la institución, así como a los usuarios que acuden a la misma.

En lo que respecta al tercer capítulo, se analizará los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios y a los funcionarios de la institución, estas preguntas se las realizaron en base a las variables de la institución.

En el cuarto capítulo se procederá a realizar la propuesta alternativa, en la que se debe hacer especial énfasis a las preguntas de la investigación y sus dimensiones, se hablará del reclutamiento, selección, clasificación y descripción de cargos, todo esto con su respectiva propuesta, seguidamente se realizará el plan de capacitación y el plan de acción a aplicarse en la institución.

MARCO CONTEXTUAL.

TEMA

Incidencia de la aplicación de estrategias y métodos para una adecuada atención al usuario, mediante técnicas de observación directa y entrevistas al personal que labora en la institución y al usuario.: “diseño de un modelo de gestión del talento humano para mejorar la calidad de atención en el ministerio de desarrollo urbano y vivienda, dirección provincial Santa Elena, año 2014”

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

Planteamiento del problema.

En el mundo globalizado de hoy en día, las empresas e instituciones saben que su éxito o fracaso ya sea en la obtención de utilidades en el primer caso y en la calidad de servicio que se brinda en el otro depende, del talento humano que tengan a su disposición, así como de las actitudes, motivaciones y actividades que estos tengan a su cargo, igual de importante es saber la responsabilidad en materia laboral que se les da a estas personas.

Si bien es cierto, en estos tiempos en que escasean los trabajos, las empresas e instituciones se dan el lujo de rechazar a los profesionales más preparados, debido a las aspiraciones económicas que estos solicitan de acuerdo al perfil profesional y a la educación que han forjado y escogen en muchos casos a personas con menos preparación, debido a que cobran menos por la prestación de sus servicios.

La tecnología existente en las instituciones tampoco debería ser una excusa, debido a que para eso se debe contratar personal debidamente preparado, que sepa manejar la misma y darle un valor agregado al trabajo realizado por los diferentes funcionarios en las instituciones tanto públicas como las empresas privadas.

El propósito de contar con un talento humano debidamente, capacitado es con el fin de brindar el mejor servicio posible a los usuarios que acuden a las mismas, debido a que estos son la razón de ser de las instituciones públicas.

Es necesario conocer que el ministerio de desarrollo urbano y vivienda – MIDUVI, asegura un hábitat adecuado y sustentable para las poblaciones urbanas y rurales, promoviendo el respeto la entrega y la honestidad, pues a través del mismo incrementan mecanismo para que las familias Ecuatorianas puedan acceder a una vivienda digna, con énfasis en los grupos de atención prioritaria.

Debemos recordar que anteriormente el MIDUVI, estuvo envuelto en un problema que afecto en gran medida a los funcionarios del mismo, puesto que las personas que estaban inmersas en el proyecto de construcción de viviendas, no recibían respuestas favorables a sus peticiones, la misma que ocasionó que estas personas formaran un grupo de revuelta y que paralizarán las actividades que se realizaban en este ministerio.

Entre las principales causas que fueron encontradas en este Ministerio son las siguientes:

El primer problema que encontramos fue la inconformidad de los usuarios por la falta de control de los funcionarios al momento de ir a realizar las debidas inspecciones, ya que hay ciudadanos que por la falta de tiempo no son atendidos y esto provoca que los mismos se sientan insatisfechos por la falta de atención que se les da .

Como segundo problema que pude observar es la falta de un sistema de control de personal, esto se da debido a que no existe un control estricto del horario de salida al momento de ir a realizar las debidas inspecciones a los diferentes sectores de la

provincia, lo mismo que provoca que todas las personas inscritas en el programa se queden del mismo.

Como tercer problema que se encontró es la insatisfacción de los usuarios por el tiempo que se llevan las construcciones de los solares, esto se debe al debilitamiento de los procesos que se llevan a cabo dentro del MIDUVI, lo cual ocasionan que todos los documentos que presentan cada una de los ciudadanos no sean enviados a tiempo a Quito para el debido desembolso del dinero que servirá para llevar a cabo las debidas construcciones.

Como cuarto problema es la falla en los canales de comunicación, esto se da por la falta de comunicación entre el personal que labora en las diferentes áreas y programas del mismo, también es ocasionado por las vacantes que existen en los puestos de trabajos y que estos son cubiertos por personas que están a cargo de otras áreas.

Como quinto problema se encontró la falta de capacitación del personal, ocasionado por que a veces el personal que entra a laboral, lo hace porque tiene afinidad política, y no porque realmente se encuentre preparado, también porque la selección que se realiza dentro del departamento de talento humano no es la adecuada, lo cual ocasiona que los documentos del personal seleccionado no sean aceptados en Quito.

Todo lo anteriormente mencionado, sirvió para hacer un análisis previo de la problemática y se concluyó que en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda Dirección Provincial Santa Elena tiene que existir un Modelo de Gestión del Talento Humano para elevar la calidad de atención el mismo que consta de un instructivo que le permita manejar correctamente al talento humano, dentro del cual se incluirán aspectos como:

- Planificar el recurso humano
- Clasificar
- Describir
- y valorar los cargos.
- Proveer el personal
- Seleccionar el talento humano: cliente interno y cliente externo.
- Contratar e inducir al personal.
- Desarrollar el talento humano
- Planificar, ejecutar y evaluar la capacitación del talento humano
- Gestionar el clima y la cultura organizacional.
- Mantener las relaciones laborales
- Controlar ingresos, salidas, cambios y otros movimientos del personal.
- Mantener la documentación, registro y archivo del personal
- Gestionar la comunicación interna

Cada uno de estos aspectos estará enmarcado en el modelo de gestión, como guía del trabajo a realizar en el departamento de Talento Humano, para establecer las estrategias de identificar, reclutar y retener el personal idóneo en la entidad y poderles brindar un clima laboral donde puedan desarrollar de manera eficaz y eficiente sus actividades diarias y crecer como profesional en el mismo, dando cumplimiento a los objetivos institucionales.

Formulación del problema.

- ¿Cómo incide la aplicación de estrategias y métodos en la aplicación de un modelo de gestión del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda Dirección Provincial Santa Elena en el año 2014?

Sistematización del problema.

1. Como incide la ineficiente administración del talento humano en la calidad de atención del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda en beneficio de la sociedad.
2. La ineficaz calidad de atención afecta el oportuno funcionamiento del Ministerio De Desarrollo Urbano Y Vivienda.
3. El inadecuado control de la calidad de atención influye en los procesos dentro del Ministerio de Desarrollo Urbano.

JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

Una vez realizada la visitas al Ministerio De Desarrollo Urbano y Vivienda y entablar diálogos con la persona encargada del departamento del talento humano podemos comprobar que uno de los principales motivos por la cual se necesita un modelo de gestión de talento humano, es la falta de administración del mismo razón por la cual la gestión del talento humano se fundamenta en la inversión que se le debe dar a las personas ya que estas contribuyen al desarrollo económico y social, y con el pasar del tiempo este se ha ido convirtiendo en uno de los principales factores de competitividad de la empresa.

Hay que recordar que antes de convertirnos en provincia este ministerio no tenía mucha relevancia en nuestra península de Santa Elena, todo trámite que se quería realizar se debía de hacer en la provincia del Guayas, puesto que en ese tiempo aún pertenecíamos a esa jurisdicción.

Ya con el triunfo del movimiento PAIS y llegando a ser presidente el Eco. Rafael Correa Delgado se cumplió el gran sueño de convertirnos en la tal ansiada

provincia 24, es allí que ya somos visto de otra manera siendo así que teníamos ministerios provinciales para realizar todo tipo de trámite en nuestra provincia.

Con el poco tiempo que lleva de creación este ministerio hace faltan muchos instructivos que le permitan manejar correctamente la gestión del talento humano, es por eso que se llegó a la conclusión de realizar un modelo de gestión de talento humano que permita elevar la calidad de atención del mismo, debido a que con la entrada y salida del personal constantemente no permite que exista un adecuado control en las actividades a realizarse.

Generalmente esta gestión del Talento Humano lo que busca es a esa personas que tengan un alto potencial que les permita desenvolverse en su entorno laboral.

La gestión del talento humano es un proceso que surgió en los años 90 y que hasta la actualidad es de gran importancia para elevar la autoestima de las personas que colaboran en cada una de las instituciones.

Si no existe una adecuada gestión del talento humano dentro de la institución se va a ver afectada por diferentes problemas entre las cuales se pueden presentar las siguientes:

Cliente: si no existiera el personal calificado e idóneo en los puestos de trabajo los usuarios o clientes se verían afectados por la falta de información que esta institución les pueda brindar.

Funcionario: si no existe la comunicación adecuada dentro de los diferentes departamentos no se llegarán a tomar las debidas decisiones en cualquier tema que afecte a la misma.

Ministerio: si no existiera un instructivo que permita el control del personal estos estarían en puesto que no le competan o que no sean de su perfil profesional.

Cabe destacar que dentro de los aspectos principales de la gestión del talento humano dentro de una organización debe siempre incluir:

- Gestión del desempeño
- Desarrollo del liderazgo
- Planificación del recurso humano
- Reclutamiento

Todos estos y demás problemas son los que se presentan en el ministerio de desarrollo urbano y vivienda – MIDUVI debido a la falta de coordinación por parte de los funcionarios.

La aplicación del modelo de gestión de talento humano, logrará crear conciencia en los funcionarios públicos para que de esta manera haya una mejor interacción con el personal del mismo y se eviten estos problemas que ocasionan un atraso en las actividades diarias.

Se optó por realizar un modelo de gestión de talento humano debido a las falencias que existen en el ministerio, la misma que permitirá que este cuente con un instructivo que le sirva de guía para la correcta administración del talento humano, ya que este es de suma importancia para la institución, es un recurso indispensable para que se cumplan con los objetivos organizacionales.

En primera instancia se realizó una observación directa dentro de la institución para posteriormente entablar diálogo con la persona encargada del departamento de talento humano la cual nos manifestó la problemática que existe, que a pesar del poco tiempo de creación de este Ministerio han optado por realizar los procesos de una manera correcta, pero debido a los cambio de personal que ocurren esta se ha visto afectada, por esta razón necesitan de un instructivo que los oriente en la eficiente administración del talento humano.

Con la implementación de este modelo no solo se busca mejorar internamente la institución, es decir que exista una mejor coordinación de procesos y actividades y más que nada un diálogo constante entre los funcionarios para la debida toma de decisiones, si no también que se mejore la atención que se le da a los usuarios que a menudo acuden a este ministerio para algún tipo de información.

Otro aspecto metodológico a considerar serán los instrumentos de medición dentro de las cuales están las encuestas, las mismas que servirán para tener una de respuesta confiable por parte de los funcionarios del Ministerio, que permitirá que se realice la propuesta planteada la cual servirá para mejorar la calidad administrativa del ministerio.

El propósito de esta investigación es que se mejoren los procesos dentro de la institución, pues a través de este modelo se van a beneficiar todos los funcionarios que laboren en la misma, debido al cambio que va haber dentro de la forma de administración del personal, esto es una ventaja para el funcionario de la institución, pero a la vez servirá para fortalecer el respeto y compromiso de trabajo efectivo para con la misma.

No solo adquiriendo ese compromiso interno sino también externo, dotando de una buena imagen al usuario y sobre todo que se eviten los problemas que se han venido suscitando dentro del ministerio.

OBJETIVOS.

Objetivo general.

- Evaluar el grado de incidencia de la administración del talento humano en la calidad de atención mediante encuestas a directivos y personal administrativo, orientado al diseño de un modelo de gestión de talento humano para el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, periodo 2014

Objetivos específicos.

1. Identificar las necesidades del trabajador, utilizando técnicas de evaluación y motivación para canalizar el esfuerzo, la energía y su conducta.
2. Analizar el desempeño laboral de la empresa, utilizando técnicas de evaluación para conocer el grado de satisfacción del personal.
3. Proponer un modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral.

HIPÓTESIS.

La influencia de la ausencia de métodos y estrategias enfocados al talento humano limita el alcance de los resultados en la aplicación de un modelo de gestión en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda dirección provincial Santa Elena año 2014.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE:

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

VARIABLE DEPENDIENTE:

CALIDAD DE SERVICIO

CUADRO N°. 1 Variable independiente

HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM 1	TÉCNICAS INSTRUMENTOS ^E
La incidencia de la administración del talento humano mejorará la calidad de atención del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda	ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	La administración del talento humano consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del persona	Planificación del talento humano	Clasificación de cargos	¿Es necesaria la clasificación de cargos en la entidad?	Encuestas aplicadas a directivos y personal administrativo
				Descripción de cargos	¿Es importante la descripción de los cargos?	
			Organización del talento humano	Reclutamiento	¿Aplica la institución un debido reclutamiento?	
				Selección	¿La selección del personal se realiza correctamente?	
				Contratación	¿Aplica la entidad procesos de contratación del personal?	
				Inducción	¿Aplica la entidad procesos de inducción del personal?	
				Capacitación	¿Es necesaria una capacitación continua del personal?	
			Desarrollo del talento humano	Perfil profesional	¿Cree usted oportuno el perfil de personal en la asignación de cargos?	
			Coordinación del talento humano	Controlar movimiento del personal	¿Considera necesario el control del movimiento del personal en el Ministerio?	
				Mantener documentación del personal	¿La institución cuenta con una base de datos actualizada de la documentación del personal?	

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
 Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

CUADRO N°. 2 Variable dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM 1	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
La incidencia de la administración del talento humano mejorará la calidad de atención del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda	CALIDAD DE ATENCIÓN	Es la manera en que mejoran los procesos a través de gestión de personal, procesos y relaciones internas que faciliten el trabajo de las personas	Gestión del personal	Planificación y mejora del recurso humano	¿Posee la organización con un plan de mejoras del recurso humano?	Encuestas aplicadas a directivos y personal administrativo
				Establecimiento de los objetivos del personal	¿Existe una documentación dónde se encuentren establecidos los objetivos del personal?	
			Procesos	Componentes del sistema de gestión de calidad	¿Conoce cuáles son los componentes del sistema de gestión de calidad?	
				Indicadores de calidad	¿Conoce usted como se mide la calidad de atención?	
				Pasos del modelo de gestión del talento humano	¿Qué pasos se sigue para la elaboración de un modelo de gestión?	
			Relaciones internas	Cultura organizacional	¿Conoce la misión, visión de la institución?	
				Trabajo en equipo	¿Considera usted que en la institución se trabaja en equipo?	
				Conflicto	¿Muestra el personal de la institución interés en solucionar sus conflictos?	
				Comunicación	¿Existe una buena comunicación entre los funcionarios de la institución?	

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
 Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

El presente trabajo de investigación trata sobre el diseño y posterior aplicación de un modelo de gestión del talento humano aplicado al Ministerio De Desarrollo Urbano Y Vivienda, Dirección Provincial Santa Elena, que mejore la calidad de servicio que brinda dicha institución gubernamental, por medio de una reestructuración en la parte administrativa del mismo, mejorando los procesos de selección y reclutamiento del talento humano y condiciones de trabajo, para poder adquirir el mejor personal posible con el fin de cumplir los objetivos institucionales, al mejorar el clima laboral del mismo implementando un proceso planificado de mejora continua.

Estos cambios en la matriz y pensamiento de los encargados de llevar el manejo del Ministerio De Desarrollo Urbano y Vivienda - MIDUVI, se lo hace para mejorar la calidad de atención que se da en dicho ministerio con sub sede en Santa Elena por medio de la selección y reclutamiento de personal preparado y capacitado con vocación de servicio.

ANTECEDENTES

La palabra administración del talento humano ha tenido una constante evolución a través del tiempo, debido a la importancia que fue adquiriendo para los dueños y gerentes de las diferentes instituciones.

Recurso humano: En una primera instancia, al conjunto de personas que laboraban en una empresa o institución se les dió el término de personal, pero posteriormente los economistas de las mismas le cambiaron el término y lo

denominaron recurso humano, considerando que era uno de los recursos de la institución como el económico y tecnológico.

Potencial humano: Con el pasar del tiempo y la aparición de los psicólogos en las instituciones se le cambia de término que en ese momento era denominado recurso humano y se le procede a denominar potencial humano, ya que no puede ser visto como un simple recurso, puesto que el personal por su inteligencia, habilidades y destrezas sobresalía en una determinada área.

Capital intelectual: Posteriormente se procedió a denominarlo como capital intelectual debido a la creciente importancia que iba adquiriendo dentro de la institución y la complejidad de los procesos, que se debían realizar.

La administración del capital humano o talento es un procedimiento que se da a finales de los años 80 y principios de los 90 y se lo continúa mejorando y adaptando a las necesidades de cada institución, de acuerdo a la actividad que realicen.

Cuando se utiliza el término Recurso Humano, se está catalogando a la persona como un instrumento sustituible y no indispensable para lograr el éxito de una empresa, sin tomar en consideración que éste es el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización por lo cual pienso que de ahora en adelante se debería utilizar el término Talento Humano.

Toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar al talento humano como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas.

No puede dejarse en manos únicamente del departamento de recursos humanos la labor de atraer y retener a los colaboradores, sino que debe ser practicado en todos los niveles de la organización. La estrategia de negocio debe incluir la responsabilidad de que los gerentes y supervisores desarrollen a sus subalternos inmediatos.

La administración del Talento Humano ha sido vista como algo sin gran importancia e irrelevante. La preocupación principal de la mayoría de las instituciones es en elaborar roles de pago y en contratar personal, ya que la gestión del talento humano no les representa mayor beneficio, desde mi punto de vista, es necesario señalar que aún en la actualidad existen instituciones que siguen este modelo obsoleto al momento de administrar el talento humano.

En América latina se han venido desarrollando e implementando un proceso, que aumentó de manera significativa la capacidad institucional de las entidades públicas en el área de formación y capacitación laboral, es un común denominador en los países latinoamericanos contar con una institución especializada para la formación de profesionales.

La gestión del talento humano en América Latina se basa principalmente en tres mecanismos que son: Inversión en el personal que labora en la institución, comunidad centrada en las prácticas de la responsabilidad social y operar en un marco de relaciones laborales de cooperación mutua.

Lo que diferencia a América latina con otras regiones es la relación tripartita que se aplica en esta parte del mundo, es decir trabajadores, empleadores y el gobierno nacional de todos y cada uno de los diferentes países, donde se analizan la realidad y necesidades de las empresas sean estas públicas o privadas y buscarles juntos una solución al problema.

Por lo general las áreas de planificación de las instituciones públicas disponen de la metodología de detección de necesidades, diseño y creación de programas de formación y generación de competencias.

En lo que respecta al Ecuador, la gestión del talento humano esta direccionada en lo que refiere a la sustentabilidad y sostenibilidad buscando la transferencia de conocimiento de la institución por medio de diferentes procesos de gestión e innovación, como elementos que le den el valor agregado tan necesario en la actualidad, para poder sobresalir en el mundo tan competitivo en que vivimos.

Uno de los puntos claves para que en el país no se pueda aplicar un buen proceso de gestión de talento humano en las empresas públicas, es que el talento humano más capacitado que labora en dichas instituciones no se queda mucho tiempo en sus puestos debido a las siguientes razones:

- Inexistencia de un plan de carrera
- Pésima relación con sus superiores
- Deficientes relaciones interdepartamentales
- Tema salarial.

En lo que respecta a la provincia de Santa Elena, en el ámbito público específicamente muchos de los trabajadores y funcionarios, no se encuentran del todo satisfechos con su empleo actual, su rol en la institución, o en su defecto con el clima organizacional de los diferentes GAD o sub sedes de los diferentes ministerios que radican en la localidad.

Las instituciones públicas en la provincia de Santa Elena, deben ser más específicas en su proceso de selección, señalando que es lo que buscan para cubrir las diferentes vacantes en sus empresas y cuáles serán las funciones que cumplirán los seleccionados.

La calidad es una política que ha tenido mucho éxito en todos los lugares donde ha sido aplicada, en lo que se refiere a América y Europa, la aplicación de políticas de calidad a dado grandes resultados en especial al sector privado, donde las multinacionales que las han aplicado han obtenido grandes réditos ya, que debido a la buena atención brindada han gozado de la aceptación y respaldo de los consumidores prefiriéndolas sobre otras que se dedican a la misma actividad.

El ministerio de conocimiento y talento humano, indico que uno de los elementos fundamentales consistirá en implementar en las instituciones públicas los estándares internacionales de calidad, es decir se pondrá de base el modelo europeo, lo cual significaría que los servicios públicos de a poco sean prestados con excelencia.

Los ejes fundamentales que son aplicados actualmente en el Ecuador con lo que respecta a calidad son:

- formación del talento humano
- gestión del conocimiento
- Servicio público.

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO.

“la administración de recursos humanos, consiste en planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar técnicas, capaces de promover el desarrollo eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización representa al medio, que permite a las personas que laboran con ella, a alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo”. (Chiavenato I. , 2000)

La administración del talento humano lo que busca es que el personal que labore en dicha institución sea eficaz, eficiente y sobre todo que se desempeñe

correctamente en un área determinada, tomando en cuenta el perfil profesional de cada funcionario.

“La administración de recursos humanos es la utilización de las personas como recurso para lograr los objetivos organizacionales, como consecuencia los gerentes de cada nivel deben participar en la administración de recursos humanos, básicamente todos los gerentes logran hacer algo a través del esfuerzo de otros, para esto se requiere una administración de recursos humanos eficaz” (Mondy & Noé, 2005)

De acuerdo a las conceptualizaciones realizadas por Chiavenato Idalberto y Mondy Wayne y Noé Robert M, la administración del talento humano es la importancia que se le da al recurso humano como factor principal para lograr el funcionamiento de la institución, para lograr esto es necesario que las personas encargadas de la administración manejen los procesos administrativos que son:

- Planificación
- Organización
- Desarrollo
- Control

Es por eso que el proceso de selección, reclutamiento y contratación del talento humano es de vital importancia en las distintas instituciones sin importar si ofrecen un producto o prestan un servicio.

La administración es de vital importancia, ya que el talento humano es el encargado de manejar el resto de los recursos que posee la institución, sin la selección y posterior contratación de personal capacitado la institución no podría rendir al máximo ni producir satisfacción al usuario.

Se basa en utilizar las herramientas y procesos administrativos, con el fin de potenciar las habilidades y destrezas de las personas, así como aprovechar al

máximo sus conocimientos con el fin de lograr ventajas competitivas y la satisfacción del usuario.

1.1.1 Planificación Del Talento Humano

1.1.1.1 Clasificación Del Cargo.

“Tienen que ver directamente con la productividad y competitividad de las empresas, ya que implican una relación directa con el recurso humano que en definitiva es la base para el desarrollo de cualquier organización. Una descripción y análisis de cargos concienzudos y juiciosos dan como resultado la simplificación en otras tareas propias de este sector de la organización” (Salinas, 2001)

“El enfoque de competencias favorece la toma de decisiones en el área de recursos humanos, por lo que se hace importante describir las principales ventajas que aporta a la gestión de persona” (Berrocal & Pereda, 2001)

Según las contextualizaciones que dieron Oscar Salinas y Pereda Berrocal la clasificación del cargo es denominado como un sistema por medio del cual se analizan de manera detallada en conjunto con una retroalimentación y evaluación los diferentes tipos de tareas que se llevan a cabo en los diferentes tipos de instituciones y tienen que ver directamente con la productividad y competitividad, debido a que estos tienen relación directa con el recurso humano y favorece a la toma de decisiones de los encargados de la administración de recursos.

1.1.1.2 Descripción De Los Cargos

La descripción de los cargos es el proceso de determinar mediante observación y estudio, los elementos componentes de un trabajo específico, la responsabilidad, capacidad y los requisitos físicos y mentales que el mismo requiere, los esfuerzos

y riesgos que comporta y las condiciones ambientales en las que se desenvuelve" (Puchol & M., 1993)

“El análisis de puesto como: "procedimiento para determinar las obligaciones y habilidades requeridas por un puesto de trabajo así como el tipo de individuo idóneo para ocuparlo, además contribuye al diseño y la aplicación de diferentes herramientas de la administración de personal que derivan de ella" (Dessler, 1994)

Según los contextos usados por los autores antes mencionados, podemos determinar que la descripción o análisis de cargo es una herramienta fundamental que nos permite encontrar en un solo documento las atribuciones, funciones y tareas de un cargo de manera que la información nos permita despejar todas las dudas que el personal tenga de acuerdo a su función que desempeña.

Esta herramienta es indispensable que servirá como guía para el correcto desempeño de las tareas y actividades que desempeña cada trabajador, así como también evitará la duplicación de funciones y sabrá exactamente quién es su jefe inmediato superior como sus subordinados en caso de tenerlos.

De esta manera si a la persona encargada de determinada área, sufre algún inconveniente imprevisto o alguna calamidad doméstica, otro funcionario podrá reemplazarlo de manera temporal sin que eso afecte el desempeño de la persona o de la institución en general.

No hay que olvidar que para lograr estos objetivos utilizan una serie de herramientas como: Selección de personal, capacitación y evaluación de cargos, sistemas de remuneraciones, evaluación de desempeños y externalizarían.

1.1.2 Organización Del Talento Humano

1.1.2.1 Reclutamiento

“El proceso de reclutamiento de personal, es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos en la institución. Es un sistema por medio del cual la organización divulga y ofrece al mercado de recurso humano la oportunidad de empleo que pretende llenar”. (Chiavenato I. , 1999)

“El reclutamiento permite evaluar el perfil del candidato, de forma eficiente y al mismo tiempo confirmar que está en concordancia tanto con el puesto vacante como con la cultura de la institución, lo que representa un aspecto crucial, puesto que no dar con la persona correcta para cubrir una vacante puede resultar desastroso para la institución” (Rojas, 2010)

Después de realizar un análisis de los conceptos mencionados anteriormente podemos determinar que reclutamiento es el proceso de buscar los candidatos más idóneos que pueda contratar la institución, de acuerdo a las distintas actividades que realiza o servicios que presta, esto se da por las constantes renunciaciones, despidos, jubilaciones, suplencias por las que pasan las organizaciones.

1.1.2.2 Selección

“Es una tarea que puede ser descrita de forma sencilla y directa como aquella actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar e identificar con carácter predictivo las características personales de un conjunto de sujetos, que les diferencian de otros y les hacen más idóneos, más aptos o más cercanos a un conjunto de características y capacidades determinadas de

antemano, como requerimientos críticos para el desempeño eficaz y eficiente de una cierta tarea profesional” (Ansorena, 1996)

Según lo expuesto por el autor mencionado, el proceso de selección consiste en una serie de pasos que permite atraer, identificar y evaluar al mejor talento humano disponible, es el paso posterior al proceso de reclutamiento y termina con la contratación de una o varias personas para cubrir las vacantes.

En lo que se refiere al sector público, los concursos de méritos u oposición son el medio para la selección de personal y una de las características más importantes de este sistema de selección, es que la modalidad es abierta y pueden participar todas aquellas personas mayores de dieciocho años, y que se encuentren habilitadas para poder ejercer y desempeñar un cargo en el sector público.

1.1.2.3 Contratación

“La contratación es la parte final del proceso de selección, establece las condiciones finales de trabajo, la aclaración de cualquier duda que pudiera haber y se define en la firma de un contrato, en el que se estipularan todos los compromisos por ambas partes, normalmente se firma un contrato por treinta días y se puede seguir prolongando, hasta la firma del contrato definitivo” (Garcés & Montalván, 1999)

“La contratación en el campo de la administración pública, toma el carácter de una designación, por cuanto es la administración del Estado la que fija las condiciones preexistentes, no existiendo la posibilidad de pactar las condiciones de la contratación; lo cual no sucede en el campo privado, en donde ambas partes están en igualdad de derecho, y pactan libremente las condiciones en que se prestará servicio. Por lo tanto, podemos definir la contratación como el vínculo

jurídico que une a un empleado con el empleador, en donde éste se compromete a prestar determinados servicios y aquél a remunerarlo” (Wheter, 2007)

En concordancia con lo que mencionan los citados autores, entendemos el proceso de contratación como la parte final del proceso de selección, donde el candidato que mejor puntuación ha obtenido en las diferentes pruebas y entrevistas que se le realizan, termina ocupando la vacante en la institución.

Hay que recordar que en el sector público, el estado es el que establece previamente las condiciones, características, nivel de estudio y preparación, además del salario a obtener en las vacantes que se lleguen a presentar.

En el proceso de contratación el trabajador presta determinados servicios y la institución estatal le cancela una remuneración de acuerdo al cargo y dificultad de su trabajo.

1.1.2.4 Inducción

“La inducción es el proceso permanente para imbuir en todos los empleados, las actitudes, normas, valores, y patrones de conducta que prevalecen y son esperados por la organización y sus departamentos, los programas de inducción van desde las introducciones informales y breves hasta los programas formales y largos” (Dessler, 2001)

“La inducción es un proceso dinámico consistente en impartir programas de orientación a los nuevos elementos de la organización, al personal antiguo cuando éste es promovido de un puesto a otro, así como cuando se introducen nuevos métodos de trabajo, con el objeto de elevar la productividad, la eficiencia, la calidad de sus relaciones con su nuevo trabajo y su desarrollo personal” (Mercado, 2002)

En base a los criterios citados por Dessler Gary y Salvador Mercado, podemos señalar que la inducción es el proceso mediante el cual se capacita a los nuevos miembros de la institución para que puedan desarrollar a cabalidad las actividades encomendadas

El proceso de inducción no solo se lo realiza a los nuevos trabajadores de una institución, también se las realiza a los demás miembros cuando son ascendidos o les toca realizar nuevas tareas y actividades o en todo caso cuando la metodología y los procesos implementados en la institución cambian.

1.2.2.5 Capacitación

“La capacitación consiste en proporcionar a los empleados nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. La capacitación por tanto podría implicar, mostrar a un operador de máquina cómo funciona su equipo o a un nuevo vendedor cómo vender el producto de la empresa, inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados” (Dessler, 2001)

“La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (Siliceo, 2004)

La capacitación es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño o descripciones de perfil de puesto.

Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparada para ocupar las funciones que requiera la empresa. El cambio influye sobre lo que cada persona debe saber y también sobre la forma de llevar a cabo las tareas.

La capacitación se la realiza en cuatro áreas fundamentales que son: Inducción, Entrenamiento, Formación básica y Desarrollo de jefes.

1.1.3 Desarrollo Del Talento Humano

1.1.3.1 Perfil Profesional

“Es un documento descriptivo del puesto, en el que se especifican las diferentes competencias y los niveles o grados de suficiencia exigidos en cada una de ellas, en el momento de definir un perfil sólo serán seleccionadas las competencias generales y específicas más relevantes así como el grado requerido para un cargo en particular” (Alles, 2006)

“Las especificaciones del cargo constituyen una descripción detallada de los requisitos mentales y físicos necesarios que requiere el ocupante para poder desempeñar adecuadamente el cargo, además de las responsabilidades y de las condiciones de trabajo que constituyen el hábitat del mismo” (Chiavenato I. , 1996)

El perfil profesional, es la descripción de las habilidades, destrezas, capacidades y experiencias, que ponen los candidatos en un documento donde se demuestra la formación del posible candidato a ocupar un cargo dentro de alguna institución sea ésta pública o privada. Es de vital importancia transmitir todos

los conocimientos y habilidades que poseamos para que el reclutador de personal se interese en nuestro perfil y nos tome en cuenta para un posible cargo.

1.1.4 Coordinación Del Talento Humano

1.1.4.1 Controlar Movimiento Del Personal

“Son sistemas dinámicos por ende los empleados continuamente están cambiando sus funciones y sus puestos, cuanto más dinámico es el medio ambiente (cambios rápidos en el mercado, en la cultura, en la tecnología), más debe preocuparse por la administración del flujo de los recursos humanos” (Rodríguez, 2007)

“un conjunto de funciones (de las cuales emana un conjunto de actividades), responsabilidades y características que conforman una unidad de trabajo específica e impersonal, los objetivos de la empresa se deben lograr dividiendo el trabajo entre varias personas”. (Guth, 1994)

En lo expuesto por los autores mencionados podemos deducir al control del personal como sistemas dinámicos, que encierran un conjunto de funciones en el que los empleados o servidores públicos cambian constantemente de puestos y deben adaptarse a las condiciones de cada área de trabajo.

1.3. CALIDAD DE ATENCIÓN.

“la calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste adecuado a las necesidades del mercado” (Deming, 1989)

El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar a los empleos.

Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad, la manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

“La calidad se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad de diseño se refiere a las características que potencialmente debe tener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad” (Juran & Gryna, 1998)

En relación con la conceptualización que hacen estos autores respecto al tema calidad de atención, podemos definirla como las características que debe tener un producto, para poder satisfacer las necesidades de los usuarios.

Esto implica la capacitación en temas que tenga correlación, con la calidad del servicio brindada es decir: atención al usuario, relaciones humanas relaciones públicas.

La calidad es un grado que se puede percibir fácilmente y por lo general es de bajo costo para las personas.

1.3.1 Gestión Del Personal

1.3.1.1 Planificación Y Mejora Del Recurso Humano

“La planeación es seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales” (Terry, 1991)

“La planificación o programación es una metodología para la toma de decisiones para escoger entre alternativas que se caracterizan porque permiten verificar la prioridad, factibilidad y compatibilidad de los objetivos y permite seleccionar los instrumentos más eficientes”. (Ahumada, 2000)

Planificar, es recabar cierta información relevante para realizar alguna actividad y ordenarla en una serie de pasos o secuencias coordinadas que nos lleven a alcanzar los objetivos organizacionales.

Además ayuda a tomar las mejores decisiones y a reducir al mínimo los errores y fallas en el proceso, por medio de la utilización de los instrumentos más adecuados para el caso.

1.3.1.2 Establecimiento De Los Objetivos Del Personal

“Los Objetivos de Investigación son la guía del estudio; expresan de manera muy sintética qué se pretende con la investigación y guardan relación directa con las actividades, comenzando con un verbo en infinitivo o señalando una intención de cambio o afectación de algún aspecto de interés en particular. Si hay un objetivo general éste tiene relación directa con el problema de investigación y debe ser redactado en un solo párrafo que responda a las preguntas ¿qué se pretende? ¿Dónde, con quién o con qué? ¿Cómo se pretende?” (Grau, Correa, & Rojas, 1999)

“Objetivo es la categoría que refleja el propósito o intencionalidad de la investigación (el para qué), lo que debe lograrse de modo que se transforme el objeto y se solucione el problema. El objetivo expresa los límites del problema y orienta el desarrollo de la investigación al precisar que se pretende, por tanto el título del proyecto de investigación o trabajo científico debe surgir del objetivo del para qué” (Herrera, 2006)

Las metas aclaran nuestros deseos y nos ayudan a centrarnos solo en aquellas actividades que nos llevarán ahí donde queremos ir. Fijar unas metas claramente definidas te facilitará un marco de referencia para hacer elecciones más sabias. Si sabes exactamente dónde vas, te resultará muchísimo más fácil seleccionar a aquellas actividades que te llevarán allí. La alternativa es dejar que la vida actúe por sí mismo y de una existencia que tú simplemente no deseas.

Otro motivo por el que es tan importante el establecimiento de metas es porque te mantiene alerta a las nuevas oportunidades. La costumbre de establecer y después hacer una revisión de tus metas personales, profesionales, sociales y espirituales en intervalos regulares de tiempo, es una tarea ideal para realizar en momentos en los que tu mente esté tranquila, una tarde de domingo, por ejemplo y así podrás predisponer tu mente a buscar las oportunidades para satisfacerlas.

Las estrategias de desarrollo personal inician con el reconocimiento de las áreas que deseamos desarrollar, fortalecer o mejorar. Comienza por la creación de una lista de los ámbitos de tu vida donde debes esforzarte. Luego, se ordena esta lista de ámbitos, de modo que la persona comience a trabajar en aquel en el que necesita poner más empeño o se siente menos competente.

1.3.2 Procesos

1.3.2.1 Componentes Del Sistema De Gestión De Calidad.

“Un sistema de la gestión de la calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desarrollo de sus procesos, bajo un sistema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas” (Yáñez, 2008)

“El SGC es el medio que las organizaciones utilizan para poner en práctica el enfoque de Gestión de la Calidad que la dirección ha adoptado. La definición e implantación de un SGC según el enfoque de aseguramiento de la calidad se basa en las directrices establecidas por los modelos normativos para la Gestión de la Calidad. Éstos son normas comúnmente aceptadas para el diseño, e implantación de un SGC que permiten además su certificación tras ser auditado por una entidad acreditada. Los modelos normativos son pues herramientas que permiten planificar, sistematizar, documentar y asegurar los procesos de negocio de una organización” (Camisión, 2009)

La definición de una serie de procedimientos estandarizados y bien documentados.

La documentación de los requisitos de comportamiento en un Manual de Calidad.

El cumplimiento de las directrices estipuladas en los procedimientos.

El sistema de gestión de calidad es una forma de trabajar mediante el cual las instituciones aseguran la satisfacción de los usuarios bajo un sistema de eficiencia y eficacia que permite lograr las ventajas competitivas.

La planificación, sistematización, documentación, son elementos necesarios para asegurar los procesos administrativos de la institución y por medio de esto lograr un enfoque de gestión de calidad.

1.3.2.2 Indicadores De Calidad

“Como instrumentos de medida de esa calidad y en su aplicación práctica al mundo de las bibliotecas especialmente de las universitarias. Estas herramientas, como queda dicho han adquirido especial importancia y trascendencia a partir de la implantación de los sistemas de gestión de calidad total. Nacen al calor de la

preocupación por mejorar la calidad de los servicios o actividades, puesto que las estadísticas tradicionalmente recogidas en las bibliotecas no permiten cuantificar determinados aspectos como la calidad del trabajo realizado en esos centros o la satisfacción de los usuarios que los frecuentan” (Fuentes, 1999)

“Un instrumento de medida, cuantitativo o cualitativo, que refleja la cantidad de calidad que posee una actividad o servicio cualquiera” (García, 2005)

Los indicadores de calidad son instrumentos de medición, que se basan en hechos y datos, que ayudan a evaluar la calidad de los procesos y servicios, para lograr de esta manera la satisfacción del usuario midiendo el establecimiento de las condiciones determinadas para cada actividad.

1.3.2.3 Procesos De La Gestión Del Talento Humano

“Gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”. (Anzolá, 2002)

“la gestión del talento humano es una “función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados” (Chiavenato, 2000)

Los procesos de gestión del talento humano son las actividades coordinadas encaminadas a alcanzar los objetivos, mediante la utilización de los procesos administrativos.

Sirve para mejorar los procesos de selección y reclutamiento de las instituciones con el fin de tener una mejor calidad de talento disponible para beneficio de la institución

1.3.3 Relaciones Internas

1.3.3.1 Cultura Organizacional

“un esquema de referencia para patrones de información, comportamiento y actitudes que compartimos con otros en el trabajo y que determinan el grado de adaptación laboral, en esta medida representan un aprendizaje continuo en el cual la cultura organizacional se enriquece con los aportes de los individuos, se perpetúa a través de ellos a la vez que las personas enriquecen sus entornos”. (Zapata A. , 2007)

Aquí se puede observar la cultura de una manera que se adapta al escenario y se cohesiona al interior en la cual los colaboradores aportan y reciben patrones no sólo de conducta sino de principios y normas corporativamente compartidas.

“un patrón de suposiciones básicas compartidas que el grupo aprende como si resolviera sus problemas de adaptación externa e integración interna, que ha funcionado lo suficientemente bien para considerarse válido y por lo tanto se le ha enseñado a los nuevos miembros como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a esos problemas” (Schein E. , 1997)

Este autor observa la cultura desde tres perspectivas atadas una con las otras, estas son los artefactos y creaciones (es lo aceptado incondicionalmente), valores (ideales y objetivos del grupo y los caminos aceptados para lograrlos) y creencias fundamentales (lenguaje, tecnología y organización social).

La cultura organizacional es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones.

TIPOS DE CULTURA

- Cultura rutinaria
- Cultura burocrática
- Cultura soñadora
- Cultura flexible.

1.3.3.2 Trabajo En Equipo.

“El trabajo en equipo puede considerarse al número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida”. (Katzenbach, 1950)

“Precisa más la diferencia entre grupos y equipos, cuando plantea que la meta de los grupos de trabajo es compartir información, mientras que las de los equipos es el desempeño colectivo. La responsabilidad en los grupos es individual, mientras que en los equipos es individual y colectiva. En cuanto a las habilidades en los grupos éstas son aleatorias es decir casuales y variables, mientras que en los equipos son complementarias. La diferencia principal que señala es que “un equipo de trabajo genera una sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado” mientras que un grupo se limita a lograr determinados objetivos” (Stephen, 1999)

El trabajo en equipo es una de las formas de desempeño laboral que más influye en las personas ya que permite que se dé la integración y el compañerismo entre los miembros de las diferentes áreas esto genera entusiasmo e interés en desarrollar las tareas encomendadas al equipo.

Una de las características esenciales que debe primar en el trabajo en equipo son las condiciones y reglas que se elaboran para tener un óptimo desempeño. Las

reglas son establecidas por consenso entre los miembros que conforman el grupo y tiene por objeto establecer funciones y responsabilidades a cada uno de los integrantes.

Es muy importante que entre los miembros que conforman el equipo de trabajo exista sentido de pertenencia y solidaridad aspectos muy importantes que ayudarán a cumplir los objetivos planteados previamente.

El trabajo grupal permite acercarnos más a los compañeros de trabajo, aceptar y escuchar sus opiniones y pensamientos respecto a determinados temas.

1.3.3.3 Conflicto

“El conflicto es definido como lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos” (Vinyamata, 2001)

El conflicto laboral, es cuando existen desacuerdos o fricciones entre dos o más personas ya que el comportamiento de una de ellas afecta el desempeño de las demás y afecta la consecución de sus objetivos y metas.

Por lo general surgen cuando las condiciones de trabajo se deterioran o las personas piensan y sienten que el trato que les están dando no es el más

adecuado o no es equitativo entre todos los miembros de la institución o existen preferencias para uno o varios de los trabajadores.

Los conflictos laborales en las instituciones públicas como es el caso del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda - MIDUVI suelen darse cuando existen conflictos de intereses entre grupos, especialmente cuando uno o varios entran por afinidad política.

1.3.3.4 Comunicación

“Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o inter grupal”. (Lomonosov, 1985)

“La comunicación es la interacción de las personas que entran en ella como sujetos. No sólo se trata del influjo de un sujeto en otro, sino de la interacción. Para la comunicación se necesita como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto”. (Riviere, 1985)

La comunicación debe dejar de ser una herramienta de trabajo para convertirse en uno de los pilares fundamentales para su funcionamiento, tanto es así que debe ayudar a la formulación de estrategias institucionales y a la motivación de los integrantes de la institución, tener una buena comunicación no es fácil y para esto deben existir líderes en cada una de las áreas de la institución que coadyuve a mantener buenos niveles de cooperación y compañerismo entre sus integrantes.

La manera en que se maneje la información tanto interna como externa de la institución, dependerá el éxito en la gestión de la misma y en la aplicación, ejecución de diferentes proyectos, para beneficio de la institución.

1.4 MARCO CONCEPTUAL

1.4.2 Planificación Del Talento Humano

Se denomina planificación del talento humano al proceso por el cual las diferentes entidades mediante análisis y estudios del caso tratan de suplir las falencias en lo que se refiere a talento humano, definen los objetivos institucionales, así como la visión y misión de la entidad.

Este sirve para la planificación de los recursos humanos, la construcción de los diferentes perfiles de cargo y el manual de funciones de la institución, y demás funciones y actividades que tengan que ver con el diario desarrollo de las actividades del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda - MIDUVI.

La planificación del talento humano ayudará en la actualización de los sistemas de información, la elaboración de los planes de participación ciudadana, planes maestros y la optimización del recurso humano disponible.

1.4.3 Organización Del Talento Humano

“la organización es la coordinación de distintas actividades de participantes individuales con el efecto de efectuar transacciones planteadas con el ambiente” (Lawrence, 1993)

La organización del talento humano se basa en la colocación del personal en un área de trabajo específica según el perfil profesional que éste presente.

La organización del talento humano comprende las diferentes etapas necesarias para una correcta administración del personal, y tiene las etapas de:

- Selección y reclutamiento del personal

- Contratación e inducción
- Capacitación
- Cultura organizacional

Estas etapas ayudan a una correcta selección de personal, haciéndoles primero pasar una serie de procesos en los que se escoge al más capacitado para ocupar las vacantes existentes en la institución.

Pero el proceso no queda ahí, luego de haber realizado el reclutamiento y selección del personal entre los distintos candidatos que se postularon con el objetivo de adueñarse de una plaza de trabajo, se procede a la contratación de este personal que resultó elegido después de haber cumplido con satisfacción, los diferentes procesos de selección y reclutamiento.

Después de esto se procede a realizar el proceso de inducción, que consiste en capacitar y familiarizar al personal seleccionado con los procesos que se llevan a cabo al interior de la institución, para que se adapte más rápidamente y pueda rendir de manera eficiente y eficaz.

1.4.4 Desarrollo Del Talento Humano

En lo referente al desarrollo del talento humano nos indican que son las diferentes técnicas o procesos que ayudarán al personal a poner toda su capacidad intelectual y fuerza de trabajo a beneficio de la institución.

Entre las técnicas más utilizadas para el desarrollo del personal tenemos: Perfil profesional y trabajo en equipo

El perfil profesional es una técnica en la que se dedican a establecer los parámetros, obligaciones, tareas y responsabilidades de todos y cada uno de los diferentes puestos de trabajo de acuerdo a su complejidad e importancia

En cambio el trabajo en equipo busca desarrollar las habilidades de liderazgo, integración, apoyo mutuo, coordinación en el desarrollo de tareas y la aparición de líderes al interior de la institución, que motiven al resto del personal a alcanzar los objetivos institucionales planteados en la planificación.

1.4.5 Coordinación Del Talento Humano.

La coordinación del talento humano se refiere a los procesos de control que se llevan a cabo para un mejor rendimiento de parte del personal, controlar sus atrasos justificados e injustificados, sus logros y metas cumplidas utilizando para esto los diferentes niveles de calidad.

Esta parte es muy importante porque crea un sentido de pertenencia y responsabilidad, de parte del trabajador hacia la institución y le permite a esta tener un control más estricto sobre los procesos instaurados.

Aquí juegan un papel muy importante los controles e indicadores establecidos para el logro de los objetivos.

1.4.6 Compromiso Y Organización

El compromiso es la actitud que demuestran los trabajadores para con la institución en este caso el Ministerio de desarrollo urbano y vivienda – MIDUVI, es el sentido de pertenencia que desarrollan y que les lleva cada día a esforzarse más por el bien de la institución.

Para que exista compromiso deben encontrarse en buen estado las relaciones entre jefes y subordinados, para que estos últimos se den cuenta de lo importantes que son para las instituciones en que laboran.

La organización se refiere en cómo se lleven a cabo los distintos procedimientos que se realizan a diario en la institución.

1.4.7 Gestión Del Personal

La gestión de personal es el diseño de estrategias direccionadas a aprovechar al máximo el potencial del personal que labora en las distintas instituciones públicas, pero para esto es necesario contar con experiencia y don de mando para obtener altos niveles de satisfacción laboral .

La gestión que se realiza actualmente ya no está basada en la tecnología o en la información, su enfoque principal son las personas, su importancia dentro de la institución, el papel que desempeñan, además del potencial que poseen pero sobre todo buscan su satisfacción dentro de la misma.

1.4.8 Procesos

Los procesos son un conjunto de actividades interrelacionadas mutuamente, con el propósito de obtener resultados exitosos para la institución, los pasos o instancias que componen un proceso deben contar con las siguientes características:

- Organizados
- Coordinados
- Ser sistemáticos

1.4.9 Relaciones Internas

Las relaciones internas cumplen un papel muy importante dentro de la institución ya que son la imagen institucional que refleja la entidad, en este caso

el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda- MIDUVI y de cómo se encuentren estos dependerá la imagen que proyecten a los usuarios.

Estas relaciones afectan directamente al desempeño de la institución y al estado de ánimo que estas tengan y la manera en que realicen su trabajo o atiendan al usuario que acude a las instalaciones del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

Las personas que se encuentran satisfechas en la institución colaboran de manera decidida y llegan a lograr los objetivos institucionales planteados por la entidad.

1.5 MARCO LEGAL

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA.

Art. 326, numeral 5, establece:

“Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad seguridad, higiene y bienestar”.

Todo servidor público que ingrese a laborar en una institución pública tiene que recibir un trato acorde y adecuado y lo más importante sentirse seguro de lo que va a realizar siempre y cuando esté en el ambiente propicio.

LA LEY DE SEGURIDAD SOCIAL

(Art. 155)

“El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo y

acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral”

El instituto Ecuatoriano de Seguridad Social es una institución que se encargar de velar por las aportaciones que se le tiene que dar a cada uno de los empleadores que laboran en alguna institución, en este caso el Seguro General de Riesgo del trabajador se encargará de cuidar el dinero del afiliado y si llega el caso de ocurrir algún imprevisto el mismo afiliado u otro familiar tendrá que reportar el problema que presenta a la institución para que esta resuelva el problema en un lapso de tiempo.

LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO DE ECUADOR

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos.-Son deberes de las y los servidores públicos:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley.
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades.
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley.

e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias.

f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.

g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración.

h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión.

i) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente;

j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones y custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

Todo servidor público tiene que cumplir con sus deberes y responsabilidades que dictamina la constitución de la República del Ecuador, una de las principales reglas del trabajador es ser fiel y cumplir con responsabilidad sus valores y principios dentro de la institución, aparte de sus y funciones dentro de la misma.

1.6. MARCO SITUACIONAL.

MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA, DIRECCIÓN PROVINCIAL SANTA ELENA.

DIRECCIÓN PROVINCIAL SANTA ELENA.

UNIDAD ADMINISTRATIVA.

- Atención Al Ciudadano.
- Tecnología Y Comunicación.
- Talento Humano.
- Servicios Administrativos.
- Archivo.

UNIDAD FINANCIERA.

- Presupuesto.
- Tesorería.
- Contabilidad.

UNIDAD TÉCNICA.

- Departamento Social.
- Proyecto Manuela Espejo.
- Hábitat Y Vivienda.
- Asentamientos Humanos.

EL Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda – MIDUVI, es una institución pública que brinda servicios a toda la ciudadanía de nuestra Provincia de Santa Elena, entre uno de los objetivos de este Ministerio es asegurar un

hábitat adecuado y sustentable para las poblaciones urbanas y rurales, promoviendo así el respeto, la entrega y la honestidad, pues a través del mismo incrementan mecanismo para que las familias Ecuatorianas puedan acceder a una vivienda digna, con énfasis a los grupos de atención prioritaria.

Misión Del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

Asegurar un hábitat adecuado y sustentable para las poblaciones urbanas y rurales.

Visión Del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

Lograr el desarrollo sustentable, equilibrado y solidario del hábitat de las poblaciones, contribuyendo a una mejor calidad de vida.

Valores.

Respeto: Valor y respetar al ser humano en su entorno

Entrega: Dar la mejor atención.

Honestidad: Ser honrados y honestos.

Dentro de sus objetivos estratégicos están.

- Incrementar los mecanismos para que las familias ecuatorianas puedan acceder a una vivienda digna.
- Incrementar las capacidades de los prestadores de servicios públicos de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales a nivel nacional.
- Incrementar las capacidades de los GAD en la planificación y gestión de los asentamientos humanos en el territorio nacional.

- Desarrollar e implementar la política pública y los respectivos instrumentos jurídicos para la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales a nivel nacional.
- Implementar programas para el desarrollo institucional de los prestadores en la gestión de servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.
- Implementar mecanismos de acompañamiento social y de seguimiento, control y evaluación tanto técnico, como jurídico a los proyectos de agua potable y saneamiento.
- Implementar un sistema integral de información de gestión de agua potable y saneamiento.

En fin la función del MIDUVI es: Formular normas, políticas, directrices, planes, programas, proyectos de hábitat, vivienda, agua potable y saneamiento.

PROGRAMAS DEL MIDUVI.

- Programa de bonos de titulación
- Proyecto manuela espejo
- Programa de vivienda fiscal
- Programa socio vivienda
- Sistemas de apoyo económico
- Vivienda maestros escuelas un docentes
- Vivienda reasentamientos
- Vivienda para la persona migrante
- Programa de vivienda rural
- Programa de vivienda urbana

- Vivienda urbano marginal
- Programa de vivienda social.
- Implementar la política y normativa para asentamientos humanos a nivel nacional.
- Coordinar con las entidades involucradas el desarrollo del Sistema Nacional de Asentamientos Humanos.

Dentro de las subsecretarías están:

- **SUBSECRETARÍA DE HÁBITAT Y ASENTAMIENTOS HUMANOS:**
Esta subsecretaría se encarga de elaborar y difundir políticas, normativas y herramientas técnicas para promover el desarrollo del Sistema Nacional de Asentamientos Humanos, en lo concerniente a los procesos de gestión del suelo, producción social del hábitat y promover normativas para la regulación del ordenamiento territorial urbano.
- ley de suelos hábitat y vivienda: El proyecto de Ley Orgánica de Gestión del Hábitat, Suelo y Vivienda, promovido por la Subsecretaría de Hábitat y Asentamientos Humanos del MIDUVI y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, tiene como objetivo dotar a los municipios de las herramientas necesarias para planificar su ordenamiento territorial y hacer efectivo su desarrollo local.
- **PROGRAMA DE ASISTENCIA TÉCNICA DE CATASTROS – DINAC:**
Este Programa actualmente está a cargo de la Inmobiliaria, se encarga de proveer Asistencia Técnica para la implantación de las metodologías en las materias de catastro, a los Gobiernos seccionales autónomos, derivada de la formulación de la normativa catastral y de la metodología e instrumentos técnicos para avalúos.

- **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN TERRITORIAL E INTEGRAL – PITI:** El Programa de Intervención Territorial Integral (PITI) es una acción del Gobierno Actual de gran impacto, con énfasis en obras de infraestructura con el objetivo de garantizar la dotación de obras y servicios básicos en territorios que estuvieron marginados de la atención estatal.

Entre las principales causas que fueron encontradas en este Ministerio son las siguientes:

El primer problema que encontramos fue la inconformidad de los usuarios por la falta de control de los funcionarios al momento de ir a realizar las debidas inspecciones, ya que hay ciudadanos que por la falta de tiempo no son atendidos y esto provoca que los mismos se sientan insatisfechos por la falta de atención que se les dá.

Como segundo problema que pude observar es la falta de un sistema de control de personal, esto se da debido a que no existe un control estricto del horario de salida al momento de ir a realizar las debidas inspecciones a los diferentes sectores de la provincia, lo mismo que provoca que todas las personas inscritas en el programa se queden del mismo.

Como tercer problema que se encontró es la insatisfacción de los usuarios por el tiempo que se llevan las construcciones de los solares, esto se debe al debilitamiento de los procesos que se llevan a cabo dentro del MIDUVI, lo cual ocasionan que todos los documentos que presentan cada una de los ciudadanos no sean enviados a tiempo a Quito para el debido desembolso del dinero que servirá para llevar a cabo las debidas construcciones.

Como cuarto problema es la falla en los canales de comunicación, esto se da por la falta de comunicación entre el personal que labora en las diferentes áreas y

programas del mismo, también es ocasionado por las vacantes que existen en los puestos de trabajos y que estos son cubiertos por personas que están a cargo de otras áreas.

Como quinto problema se encontró la falta de capacitación del personal, ocasionado por que a veces el personal que entra a laboral, lo hace porque tiene afinidad política, y no porque realmente se encuentre preparado, también porque la selección que se realiza dentro del departamento de talento humano no es la adecuada, lo cual ocasiona que los documentos del personal seleccionado no sean aceptados en Quito.

CAPÍTULO II

2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

“La metodología es el conjunto de aspectos operativos del proceso investigativo que es la concepción más conocida en el ambiente académico en general. Por ello, cuando se alude a la investigación es usual referirse a la metodología como a ese conjunto de aspectos operativos indispensables en la realización de un estudio”. (Bernal, 2010)

La metodología de la investigación hace referencia al conjunto de pasos que hay que seguir para llevar a cabo una investigación, aplicando los métodos adecuados según el tema a investigar utilizando un lenguaje claro y sencillo, siendo estas técnicas muy indispensables para desarrollar cualquier tipo de estudio.

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

“su objeto es proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerla” (Sabino, 2007)

El diseño de la investigación es la manera como se dará respuesta a las interrogantes planteadas en la investigación a través de un modelo de verificación o plan general y determinará qué pasos son los que se van a seguir de acuerdo al diseño de investigación que se desee implementar.

Para poder alcanzar las metas y propósitos planteados previamente en este trabajo de investigación tendremos que recurrir al uso de encuestas tanto a los usuarios como funcionarios del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, en el desarrollo de un diseño de un modelo de gestión del talento humano aplicado a la institución gubernamental.

Las encuestas se las procederá a realizar a las 21 personas que forman parte del Ministerio De Desarrollo Urbano y Vivienda Miduvi- Santa Elena, pero también de acuerdo al tema de investigación, en el que se especifica que el implemento de dicho modelo va a ser para mejorar la atención al usuario, nos vemos en la necesidad de también encuestar al mismo para conocer desde su punto de vista la problemática planteada.

De acuerdo a los datos proporcionados por el Miduvi-Santa Elena al lugar acuden aproximadamente, doscientos cincuenta usuarios semanalmente, y realizando el muestreo aleatorio en base a la cantidad mencionada, tendríamos que encuestar a un total de ciento cincuenta y un personas.

La mayoría de los usuarios que acuden a las instalaciones del Ministerio de desarrollo urbano y vivienda, lo hacen por participar y hacerse acreedores a ciertos programas y beneficios que brinda la institución a personas de escasos recursos económicos.

Estos acuden por los programas y proyectos de:

- Vivienda
- Manuela espejo
- Bonos de titulación.

Cabe recalcar que en las familias en donde haya una persona con discapacidad física e intelectual, reciben ayuda a través del bono Manuela Espejo, implementado por el ex Vicepresidente de la Republica Lenin Moreno.

Las encuestas en lo que se refiere al personal que labora en la institución se las realizará a las tres unidades que funcionan y que son:

- Unidad administrativa
- Unidad financiera

- Unidad técnica

Otro de los puntos que queremos determinar, es que tanto afecta al usuario que acude a las instalaciones del Miduvi-Santa Elena, la ausencia de un modelo de gestión del talento humano, que mejore la calidad de los procesos internos que se dan en esta institución gubernamental al servicio de la comunidad Santa Elenense.

Las observaciones directas y las visitas de campo realizadas a la institución ayudarán a determinar con más certeza cuál es la problemática que está sucediendo al interior y que no permite que los procesos sean realizados con celeridad y la atención que se le da al usuario mejore de manera considerable para beneplácito de todos.

Para poder tener una idea más cercana del problema investigativo tenemos que tomar en cuenta las siguientes variables:

- Análisis y descripción del cargo
- Diseño de cargo
- Reclutamiento y selección del personal
- Inducción
- Administración de cargos y salarios
- Incentivos salariales y beneficios
- Evaluación del desempeño
- Comunicación
- Capacitación y desarrollo
- Desarrollo organizacional
- Relaciones con los usuarios.

Después de haber analizado con detenimiento la problemática presentada en el Ministerio de Desarrollo Urbano Y Vivienda, podemos determinar que la

aplicación de un modelo de gestión al talento humano es la solución más práctica y efectiva, que ayudará a mejorar la atención al usuario y de los procesos administrativos.

Las encuestas se las realizará a los 21 funcionarios del Miduvi y a los 151 personas que resultaron del muestreo aleatorio a los usuarios de la institución gubernamental, haciendo especial énfasis a los del área administrativa, que son los que más tienen correlación con el usuario.

En el diseño de la investigación para su mayor control e identificación se utilizan los siguientes procesos, que se deben mejorar en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda para poder brindarle una adecuada atención al usuario y son:

- Admisión de personas
- Aplicación de personas
- Compensación al talento humano
- Desarrollo de las personas
- Retención del talento humano
- Monitoreo del talento humano

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

El siguiente trabajo de investigación se lo realizará por medio de un modelo de gestión del talento humano aplicado al Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, a través del cual se pretende mejorar los procesos internos de la institución en lo que tiene que ver al talento humano y a la vez mejorar la atención que se le da al usuario.

La modalidad de la investigación que se pretende aplicar consta de seis etapas que son:

1. En la primera etapa se determina el diagnóstico situacional de la institución, basadas en la matriz de causa y efecto y la matriz FODA, del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, esto se lo realiza en base a los problemas y necesidades detectados en las visitas de campo y la observación directa realizadas con anterioridad.
2. En la segunda etapa se define la nueva misión y visión del modelo a implantarse, además de las políticas y estrategias.
3. La tercera etapa está conformada por la estructura organizativa de la institución, además de los valores y la conformación de un comité de gestión del talento humano, que se encargará de darle un nuevo enfoque al recurso humano de la institución en este caso el Ministerio de desarrollo urbano y vivienda.
4. la siguiente etapa tiene que ver con la aplicación del modelo, que está conformada por lo siguiente:
 - evaluación de desempeño
 - plan de incentivos
 - plan de capacitación
5. En la quinta etapa se tiene en cuenta el seguimiento y control del modelo a aplicarse y las herramientas de control, que se van a aplicar con el fin de asegurar el éxito del modelo.
6. En la sexta etapa se desarrolla el plan de implementación del modelo y está conformada por:
 - Objetivos
 - Plan de acción

- Responsabilidades
- Cronograma
- Presupuesto

También es necesario mencionar las técnicas de selección para ser implementados en la gestión del talento humano y son:

- Entrevista de selección
 - Entrevista dirigida
 - Entrevista libre
- Pruebas de conocimiento y capacidad
 - Generales
 - Específicas
- Pruebas psicométricas
- Pruebas de personalidad
 - Expresivas
 - Proyectivas
 - Inventarios
- Técnicas de simulación
 - Psicodrama
 - Dramatización

También hay que tener muy en cuenta la tabla de acciones a evaluar y la tabla de herramientas y control de etapas.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

Los tipos de investigación que se van a implementar son:

- Investigación bibliográfica o documental
- Investigación de campo

2.3.1 Investigación Documental

“la investigación Documental, es el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo principalmente en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos” (libertador, 2005)

La investigación documental se encarga de recolectar información por diferentes medios para poder llevar a cabo el trabajo de investigación, principalmente se apoya en trabajos anteriores de otros autores referentes al tema de investigación que se está implementando, además de eso se utiliza el recurso del internet y de los diferente medios tecnológicos al alcance.

Se utilizó la investigación documental debido a que fue necesaria la utilización de medios como las páginas web, libros virtuales y constantes visitas a la biblioteca para acumular la mayor cantidad de información posible sobre el tema planteado.

También se pidió información al personal que labora en el Ministerio de desarrollo urbano y vivienda- Santa Elena y se consultó la página oficial de la institución.

2.3.2 Investigación De Campo.

“La investigación de campo es: “Es el análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su

naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad, en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios.” (libertador, 2005)

La investigación de campo se la determina así porque se enfoca en resolver el problema de investigación de una manera directa, al acudir directamente al lugar donde se presenta la problemática de la investigación.

De esta manera se tiene una idea más cercana de lo que está pasando en torno al tema investigado debido a que la información que se obtiene es de fuente directa y confiable, después de haber consultado con los autores involucrados.

Se está utilizando la investigación de campo porque en varias ocasiones nos dirigimos a las instalaciones del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda y pudimos comprobar la problemática que se está estudiando de manera directa a través de la observación directa.

2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

“El método es el camino o sendero que se ha de seguir para alcanzar un fin propuesto de antemano”. (Cruz, Garcés, & Paredes, 2001)

El método de investigación es el rumbo o camino a seguir para poder alcanzar un fin determinado.

2.4.1 Método Inductivo.

“Es el razonamiento que partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes

científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2003)

El método inductivo parte de conocimientos o casos particulares hasta llegar a conocimientos generales, ya que intenta ordenar la investigación partiendo de la acumulación de datos particulares para poder llegar a conclusiones generales.

Aplicamos el método inductivo en el trabajo de investigación porque partiremos de las características individuales del modelo, hasta llegar a una conclusión general del modelo a implementarse.

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas utilizadas en el siguiente trabajo de investigación son:

2.5.1 ENTREVISTA

"Es una relación directa entre personas por la vía oral que se plantea unos objetivos claros y prefijados, al menos por parte del entrevistador, con una asignación de papeles diferenciales, entre el entrevistador y el entrevistado, lo que supone una relación asimétrica". (Silva & Pelachano, 1979)

Se puede definir a la entrevista como la relación directa que surge entre el entrevistador y el entrevistado, por medio del cual el primero de estos plantea una serie de preguntas, encaminadas a obtener la mayor cantidad de información posible y de esta manera alcanzar los objetivos planteados.

La entrevista va a ser una de las principales técnicas de investigación y la usamos para obtener la mayor cantidad de datos posibles a los principales directivos de la institución.

2.5.2 ENCUESTA

“Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo” (Trespacios, Vázquez, & Laurentino, 2005)

Las encuestas son instrumentos de investigación, que por medio de una serie de preguntas ayudan a alcanzar los objetivos del modelo planteado y su éxito depende mucho del modelo que se use para llevar a cabo la investigación.

La encuesta será la principal técnica de investigación que se pretende aplicar, se la realizara de la siguiente manera:

- Dieciséis preguntas relacionadas con la variable independiente y dependiente de la investigación realizada a los veinte y un miembros del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda- Santa Elena.
- Cuatro preguntas relacionadas con la variable dependiente del presente trabajo de titulación, dirigidas a las ciento cincuenta y dos personas resultantes de aplicar el muestreo aleatorio, tomando como referencia la cantidad de usuarios, que acuden semanalmente al Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

Las encuestas se las realizará por medio de la escala de Likert escogiendo el método de preguntas cerradas cuya única opción de contestación será una respuesta afirmativa o negativa, esto se lo hace debido a que resulta más sencillo el proceso de tabulación, por medio de la escala

2.5.3 Observación Directa.

“la observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. (Arias F. , 2006)

La observación directa consiste en el estudio de la situación problemática en el momento mismo de su ocurrencia, mediante el uso de sus sentidos, el resultado de estas observaciones el investigador deberá someterlos a su interpretación y análisis para poder formular el problema planteado.

Este tipo de observación permite determinar la problemática en el momento exacto en que está ocurriendo o se está volviendo a presentar, esta técnica ayuda mucho al momento de despejar dudas o ser más específicos sobre un problema que se presente.

En este caso la observación directa se la utilizó desde el momento en que se eligió el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, para llevar a cabo el presente trabajo de titulación.

2.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

2.6.1 Guía del cuestionario o Encuesta.

“El cuestionario es un formato redactado en forma de interrogatorio en donde se obtiene información acerca de las variables que se van a investigar”. (Munch, 2011)

La encuesta es la guía principal que se va a utilizar para poder llevar a cabo los objetivos de la institución.

2.6.2 Escala de Likert.

La escala de Likert (también denominada método de evaluaciones sumarias) se denomina así por Rensis Likert. Es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios y es de uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en ciencias sociales. Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem, reactivo o pregunta).

La escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1 POBLACIÓN.

“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Tamayo & Mario, 1997)

“Se entiende por población el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (Arias, 2006)

Es decir se utilizará un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio.

La población en el siguiente trabajo de investigación está conformada por los funcionarios y trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda así como de los usuarios que acuden a las instalaciones de la misma.

CUADRO n: 3 Población

Población	Cantidad
Funcionario y trabajadores del Miduvi	21
Usuarios	250
Total	271

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

2.7.2 MUESTRA

La muestra: “es el grupo de individuos que se toma de la población para estudiar un fenómeno estadístico” (Tamayo & Tamayo, 1997)

2.7.2.1 Muestra Probabilística

“Es cuando la selección de las unidades muestrales se realiza utilizando un esquema muestra basado en las probabilidades (medida de las posibilidades) que tienen sujetos de la población en formar parte de la muestra.” (red, 2008)

Dentro de la muestra probabilística que se va a usar se escogió el método de muestreo aleatorio simple:

2.7.2.2 Muestreo Aleatorio Simple.

“una muestra aleatoria simple es la que resulta de aplicar un método por el cual todas las muestras posibles de un determinado tamaño tengan la misma probabilidad de ser elegidas” (Webster, 1998)

“Esta definición refleja que la probabilidad de selección de la unidad de análisis A es independiente de la probabilidad que tienen el resto de unidades de análisis que integran una población. Esto significa que tiene implícita la condición de equiprobabilidad” (Glass & Stanley, 1994)

CUADRO n. 4 Muestra

Muestra	Cantidad
Miembros y funcionarios del Miduvi	21
Usuarios	151
Total	172

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

Determinación del tamaño de la muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizará la siguiente fórmula;

$$n = \frac{N}{1 + \frac{e^2(N-1)}{z^2pq}}$$

CUADRO n. 5 Significado de la fórmula utilizada para determinar la muestra

Z ² =	Nivel de confianza	Sirve para determinar el nivel de confianza en este caso será del 95%
N=	Universo	En este caso serán utilizados los miembros y funcionarios del Miduvi, además de los usuarios dando en total, 271 personas
p=	Probabilidad a favor	Probabilidad de que se realice el evento, cuando no se posea suficiente información de la probabilidad del evento, se le asignan los máximos valores 0.50. Y la suma de p + q siempre debe ser igual a 1.
q=	Probabilidad en contra	Probabilidad de que no se realice el evento, cuando no se posea suficiente información de la probabilidad del evento, se le asignan los máximos valores 0.50. Y la suma de p + q siempre debe ser igual a 1.

e=	Error de estimación	El error de estimación se utiliza con dos finalidades: Estimar la precisión necesaria; y Determinar el tamaño de la muestra más adecuada.
n=	Tamaño de la muestra	Se utiliza el método probabilístico y el muestreo aleatorio simple

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

CUADRO n. 6 Resumen de los datos empleados

Z ² =	Nivel de confianza	95%
N=	Universo	271
p=	Probabilidad a favor	0.50
q=	Probabilidad en contra	0.50
e=	Error de estimación	5%
n=	Tamaño de la muestra	173

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

Cálculo para establecer el número de usuarios a encuestar

Fórmula:

$$n = \frac{N}{1 + \frac{e^2(N-1)}{z^2pq}}$$

Desarrollo:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50).(1-0.50).(250)}{(250) (0.05)^2 + (1.96)^2(0.50) (1-0.50)}$$

$$n = \frac{3.8416 (0.50) (0.50) (250)}{250(0.0025) + 3.8416 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{3.8416 (0.25) (250)}{0.625 + 3.8416 (0.25)}$$

$$n = \frac{240.1}{0.625 + 0.9604}$$

$$n = \frac{240.1}{1.5854}$$

$$n = 151.44$$

$$n = 151$$

A esta muestra obtenida de los usuarios se le suma el total de los miembros y funcionarios del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, que son en número veinte y un personas, lo que dan un total de ciento setenta y dos encuestados.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

Se procederá a analizar los resultados obtenidos al utilizar las técnicas de observación como son: observación directa y encuestas tanto a los funcionarios como a los usuarios que acuden a las instalaciones del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda así como a los barrios marginales de los cantones peninsulares dónde se sabe que existe gente de escasos recursos que son beneficiarios con los programas que ejecuta dicho ministerio.

La observación se la empezó a hacer desde el momento en que se decidió hacer la investigación en dicho lugar u han sido constantes y sorprendidas, para determinar cómo en realidad tratan al usuario.

En lo que respecta a la realización de encuestas se las hicieron en un numero de 151 encuestas, 21 a todos y cada uno de los funcionarios que laboran en el Miduvi y las 131 restantes a los usuarios del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

3.1 RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN

En la observación directa que se realizó en las instalaciones del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda y en los barrios marginales de los cantones La Libertad y Salinas, en donde las principales conclusiones que pudimos destacar son:

Los usuarios manifestaban su malestar con la institución debido a que los trámites para obtener una vivienda demoraban demasiado tiempo incluso años, sin obtener una respuesta favorable.

Los requerimientos para poder acceder a los beneficios del Miduvi, son muy extensos y son necesarios demasiados papeleos para ser beneficiarios del mismo.

Los trámites burocráticos, para poder realizar las encuestas en la institución, demoraron varios días. Lo que evidencia la falta de coordinación entre los miembros de la institución.

Estas conclusiones las sacamos al momento de realizar las encuestas y en las vistas anteriores realizadas a la entidad estatal.

a. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

ÍTEM# 1: ¿se realiza una correcta clasificación de los cargos, tomando en cuenta las capacidades y habilidades del trabajador en el Ministerio de Desarrollo Urbano y vivienda - Santa Elena?

CUADRO # 7 CLASIFICACIÓN DE CARGOS

CLASIFICACION DE CARGOS	CANTIDAD	PORCENTAJES
Si	6	29,00
No	12	57,00
no contesta	3	14,00
Total	21	100,00

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

GRÁFICO # 1 CLASIFICACIÓN DE CARGOS



Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo, urbano y vivienda

En lo que respecta a la pregunta, si se realiza una correcta clasificación de cargos, teniendo en cuenta las capacidades y habilidades del trabajador; el 57% de los encuestados contestó negativamente, aseverando que la clasificación no se la realiza de la manera más adecuada debido hay que hay preferencias políticas y solo el 29% manifestó que estaba siendo realizada de manera óptima.

ÍTEM# 2 ¿Considera usted que es importante realizar una descripción de los cargos en el Ministerio de Desarrollo Urbano y vivienda?

CUADRO # 8 DESCRIPCIÓN DE CARGOS

DESCRIPCIÓN DE CARGOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	18	86,00
No	3	14,00
no contesta	0	0,00
Total	21	100,00

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

GRÁFICO # 2 DESCRIPCIÓN DE CARGOS



Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

En la pregunta donde se consulta si creen necesario realizar una descripción de los cargos el 86% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con que se lleve a cabo, debido a que con ello se pueden determinar las tareas y responsabilidades que tendría cada funcionario en su área de trabajo mientras que el 14% manifestó que no era necesario que se realice dicha descripción, ya que ocupa demasiado tiempo en realizar la misma.

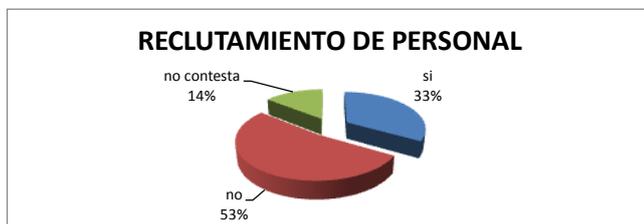
ÍTEM# 3 ¿Los medios que se utilizan en la institución para realizar el reclutamiento de personal son las más adecuadas?

CUADRO # 9 RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	7	33,00
No	11	53,00
no contesta	3	14,00
Total	21	100,00

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

GRÁFICO # 3 RECLUTAMIENTO DE PERSONAL



Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

Más de la mitad del personal encuestado es decir un 53% manifestó que los medios que se utilizan en la institución para reclutar al personal no son las más adecuadas, debido a que más se basan en la política para reclutar al mismo, pero el 33% de los funcionarios manifestó que los medios utilizados si daban los resultados esperados por lo que no es necesario cambiarlos, y un 14% prefirió no contestar a la pregunta para no tener problemas en la institución.

ÍTEM# 4 ¿Cree usted que los métodos de selección de personal que se utilizan en la institución permiten escoger al personal más adecuado para la misma?

CUADRO # 10 MÉTODOS DE SELECCIÓN

MÉTODOS DE SELECCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	5	24,00
No	9	43,00
no contesta	7	33,00
Total	21	100,00

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

GRÁFICO # 4 MÉTODOS DE SELECCIÓN



Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

En lo que se refiere a que si los métodos de selección de personal usados en la institución permiten escoger al personal más adecuado, el 43% de los encuestados manifestó que esto no es del todo cierto ya que si no se realiza un debido reclutamiento, los métodos de selección no los utilizan correctamente mientras que para el 24% si le parece que los métodos son los más adecuados y el 33% prefirió omitir su opinión.

ÍTEM# 5 Convoca la entidad concursos de méritos y oposición para contratar al personal

CUADRO # 11 CONVOCATORIA A CONCURSOS

CONVOCATORIA A CONCURSOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	9	43,00
No	11	52,00
no contesta	1	5,00
Total	21	100,00

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

GRÁFICO # 5 CONVOCATORIA A CONCURSO



Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

En lo que se refiere a si convoca a concursos de méritos y oposición en la institución, el 43% de los encuestados manifestó que si se llevan a cabo concursos de méritos y oposición para seleccionar al personal que va a laborar en la institución, mientras que al 52% le parece que esto no es así y que no se aplican concursos de méritos y oposición o que solo se los aplica en determinadas ocasiones y solo un 5% de los funcionarios prefirió no emitir su opinión.

ÍTEM# 6 La entidad les capacita regularmente en temas referentes a su área y atención al personal.

CUADRO # 12 CAPACITACIÓN AL PERSONAL

CAPACITACION AL PERSONAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	12	57,00
No	7	33,00
no contesta	2	10,00
Total	21	100,00

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

GRÁFICO # 6 CAPACITACIÓN AL PERSONAL



Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

En lo que respecta a la capacitación del personal el 57% de los encuestados manifestó que si se realizan de manera frecuente capacitaciones al personal de la institución, que incluso tienen que viajar a Guayaquil para recibir las mismas, mientras que el 33% manifestó que no a todos los miembros de la institución se les brindan las debidas capacitaciones, ya que no incluye a todos los miembros del mismo.

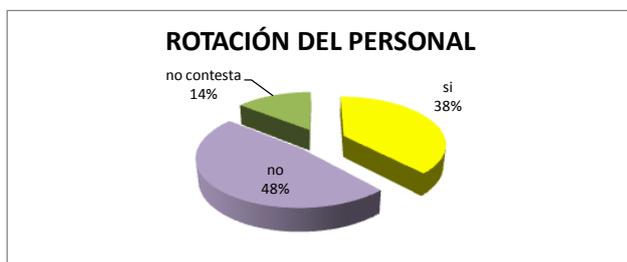
ÍTEM# 7 ¿Considera conveniente rotar al personal que labora en la institución?

CUADRO # 13 ROTACIÓN DEL PERSONAL

ROTACION DEL PERSONAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	8	38,00
No	10	48,00
no contesta	3	14,00
Total	21	100,00

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

GRÁFICO # 7 ROTACIÓN DEL PERSONAL



Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

En lo que se refiere si es conveniente rotar al personal que labora en el Miduvi, las respuestas estuvieron divididas y con valores muy similares en parte esto se debe a que el 14% de los encuetados no contesto a la interrogante planteada, mientras que para el 38% si es necesario la rotación del personal porque permite al personal capacitarse en diferentes áreas y poder realizar cualquier tipo de trabajo, mientras que el 48% dijo que no porque prefieren ser especialistas en un área, que saber a medias varias actividades.

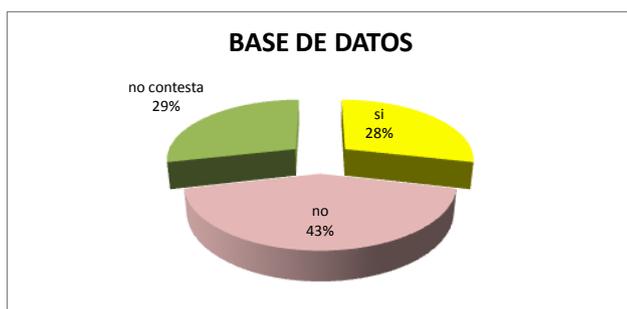
ÍTEM# 8 ¿Sabe usted si la institución cuenta con una base de datos actualizada de la documentación del personal?

CUADRO # 14 BASE DE DATOS

BASE DE DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	6	28,00
No	9	43,00
no contesta	6	29,00
Total	21	100,00

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

GRÁFICO # 8 BASE DE DATOS



Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

En la pregunta en que consulta si la institución cuenta con una base de datos actualizada del personal la respuesta que más llamo la atención fue la cantidad de funcionarios que no contestó a la pregunta y que solo el 28% manifestó que si cuenta la institución con una base de datos actualizada, mientras que el 43% restante manifestó que si existe una base de datos pero solo de los principales funcionarios del resto del personal no.

ÍTEM# 9 ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda - Santa Elena?

CUADRO #15 MISIÓN Y VISIÓN

MISION Y VISION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	4	19,00
No	16	76,00
no contesta	1	5,00
Total	21	100,00

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

GRÁFICO # 9 MISIÓN Y VISIÓN



Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

En lo que se refiere a si los funcionarios conocen la misión, visión y objetivos de la institución tan solo un 19% de los funcionarios manifiesta saber estos datos, mientras que el 76% de los encuestados solo sabe parcialmente los datos requeridos o no los conoce para nada, esto quiere decir que la mayor parte de los funcionarios no conocen en si la cultura organizacional del ministerio.

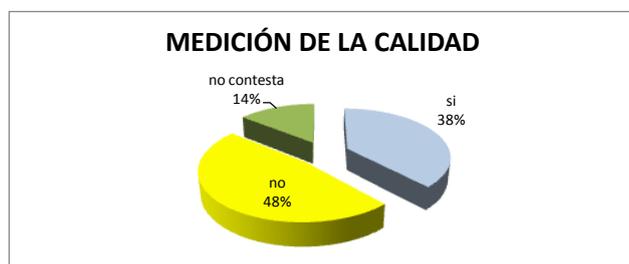
ÍTEM# 10 ¿Conoce usted como se mide la calidad de atención?

CUADRO # 16 MEDICIÓN DE LA CALIDAD

MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	8	38,00
No	10	48,00
no contesta	3	14,00
Total	21	100,00

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

GRÁFICO #10 MEDICIÓN DE LA CALIDAD



Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

En las encuestas que se llevaron a cabo a los funcionarios de la institución, el 38% de los encuestados manifestó conocer cómo se mide la calidad de atención de los funcionarios y bajo que parámetros se los realiza y el 48% manifestó no conocer cómo se llevan a cabo estos procedimientos y que solo de ese tema conoce la encargada de atención al usuario y el 14% simplemente no contestó.

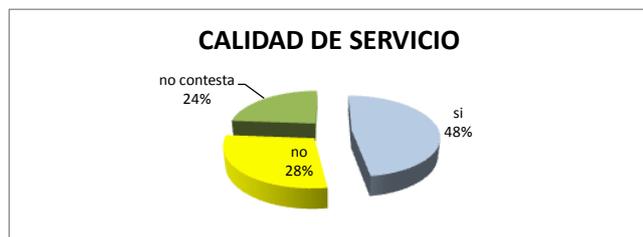
ÍTEM# 11 ¿considera usted que los usuarios se quejan constantemente de la atención?

CUADRO # 17 CALIDAD DE SERVICIO

CALIDAD DE SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	10	48,00
No	6	28,00
no contesta	5	24,00
Total	21	100,00

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

GRÁFICO # 11 CALIDAD DE SERVICIO



Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

El 48% de los encuestados manifestó que los usuarios se quejan constantemente de la calidad del servicio brindado en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, esta queja no la hacen a través del buzón de sugerencias sino más bien se lo hacen saber a la encargada del área de atención, mientras que el 28% manifestó que eran muy pocas las quejas que se presentaban en la institución y en su mayoría las quejas se dan por la demora en los diferentes trámites que se llevan a cabo.

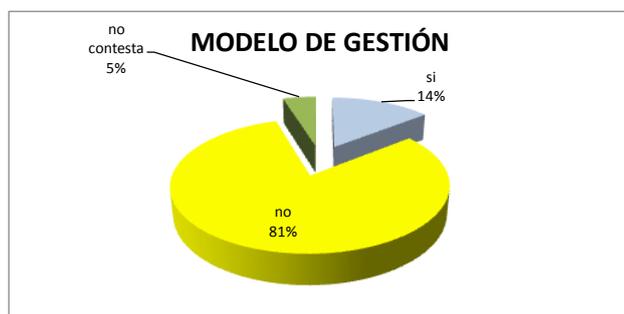
ÍTEM# 12 ¿Sabe usted qué es un modelo de gestión de talento humano?

CUADRO # 18 MODELO DE GESTIÓN

MODELO DE GESTION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	3	14,00
No	17	81,00
no contesta	1	5,00
Total	21	100,00

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

GRÁFICO # 12 MODELO DE GESTIÓN



Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

La cantidad de personas que contestaron no saben que es un modelo de gestión de calidad es alarmante ya que el 81% manifestó no saber que es, ni cómo se aplica, mientras que tan solo el 14% de los funcionarios dijo si conocer lo que es un modelo de gestión ya que son personas que tienen su título profesional y que han trabajado en otras instituciones.

ENCUESTA APLICADA A LOS FUNCIONARIOS DEL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA

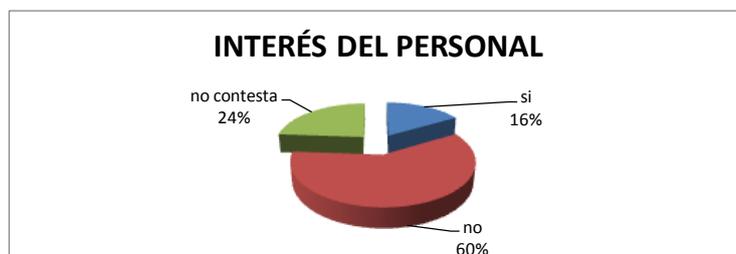
ÍTEM# 13 ¿Muestra el personal de la institución interés en solucionar sus problemas?

CUADRO # 19 INTERÉS DEL PERSONAL

INTERES DEL PERSONAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	25	16%
No	90	60%
no contesta	36	24%
Total	151	100%

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

GRÁFICO # 13 INTERÉS DEL PERSONAL



Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

En las encuestas realizadas a los usuarios del MIDUVI, que se los llevo a cabo en los barrios marginales de los cantones Libertad y Salinas pudimos notar que un 60% de los encuestados manifestó que los funcionarios de dicha dependencia no mostraban mucho interés en solucionar los problemas y otros que recién están haciendo los trámites no tienen respuestas favorables.

ÍTEM # 14 ¿Considera usted que en la institución se trabaja en equipo?

CUADRO # 20 TRABAJO EN EQUIPO

TRABAJO EN EQUIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	48	32,00
No	76	50,00
no contesta	27	18,00
Total	151	100,00

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

GRÁFICO # 14 TRABAJO EN EQUIPO



Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

Los usuarios encuestados opinaron que los funcionarios que trabajan en el Miduvi, desde su punto de vista casi no colaboran entre ellos mismos al momento de trabajar en equipo siendo esta la opinión de un 50% de los encuestados, mientras que al 32% de las personas opinaron que si veían cierto trabajo en equipo de parte de los funcionarios, pero que rara vez lo hacían.

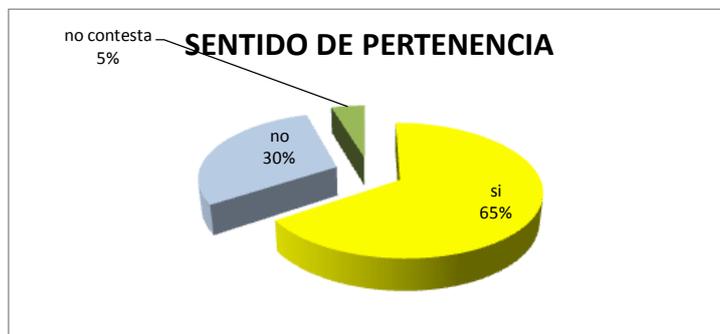
ÍTEM # 15 Observa usted sentido de pertenencia, compañerismo entre los miembros del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

CUADRO # 21 SENTIDO DE PERTENENCIA

SENTIDO DE PERTENENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
si	99	65,00
no	45	30,00
no contesta	7	5,00
Total	151	100,00

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

GRÁFICO # 15 SENTIDO DE PERTENENCIA



Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

En lo que se refiere a si el personal de la institución, tiene un sentido de pertenencia el 65% de los encuestados manifestó que si notan que existe sentido de pertenencia entre los miembros de la institución, mientras que el 30% manifestó no notar compañerismo entre los miembros de la institución.

ÍTEM # 16 ¿El trato que recibe del personal que labora en la institución es el más adecuado?

CUADRO # 22 TRATO RECIBIDO

TRATO RECIBIDO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	61	41,00
No	79	52,00
no contesta	11	7,00
total	151	100,00

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

GRÁFICO # 16 TRATO RECIBIDO



Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

En lo que respecta al trato recibido el 52% de los encuestados manifestó no estar de acuerdo con el trato recibido en la institución por parte de los funcionarios, ya que no es buena la atención que se les da, mientras que el 41% señaló que el trato aunque sin llegar a ser óptimo es aceptable.

b. CONCLUSIONES

1. El exceso de trámites burocráticos, para acceder a los diferentes beneficios de la institución son demasiados extensos.
2. Las deficiencias que presentan los sistemas de reclutamiento y selección del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.
3. Las escasas capacitaciones que se les brinda a los funcionarios que laboran en la institución.
4. Los funcionarios y trabajadores del Miduvi, no muestran un alto sentido de pertenecía para con la institución

c. RECOMENDACIONES

1. Apoyarse en el programa Tramitón que auspicia el Gobierno Nacional para disminuir la cantidad de trámites y papeleos necesarios en la actualidad para poder acceder a los programas y beneficios del MIDUVI.
2. Sugerir mejoras para optimizar el sistema de selección y reclutamiento que se lleva a cabo en las instalaciones del MIDUVI.
3. Realizar capacitaciones constantes en lo que se refiere a calidad de atención y servicio al usuario.
4. Elevar el sentido de pertenencia de los funcionarios hacia la institución, por medio de integraciones entre sus miembros y la sociabilización de sus políticas, misión, visión y valores institucionales

CAPÍTULO IV

“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO APLICADO AL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA, DIRECCIÓN PROVINCIAL SANTA ELENA, AÑO 2014”

a. PRESENTACIÓN.

El Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, es la entidad gubernamental encargada de implementar políticas públicas, garantizando el acceso a viviendas dignas y un ambiente seguro y saludable que no los discrimine, más bien los integre en sus respectivos lugares donde se encuentran, asentados en todas y cada una de las respectivas provincias, donde se encuentren las direcciones provinciales de dicho Ministerio.

Entre los programas y servicios que brinda el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda – Dirección Provincial Santa Elena tenemos:

- Bono de Reasentamientos de Emergencia
- Bono de Titulación
- Bono de Vivienda para la Persona Migrante
- Bono para obtener Vivienda Rural y Urbano Marginal, Nueva o Mejoramiento
- Bono para obtener Vivienda Urbana Nueva o Mejorada
- Bono Plan Habitacional Socio Vivienda Guayaquil
- Bono Programa de Vivienda "Manuela Espejo"
- Bono Programa Nacional de Vivienda Social
- Solicitud Trámite de Avalúos

Estos programas benefician a cientos de peninsulares que son beneficiarios de los diferentes bonos y ayuda social que presta esta entidad gubernamental, especialmente el bono para obtener viviendas urbanas marginales y el de reasentamiento de emergencia.

Cabe señalar que en el año 2013, el Ministerio De Desarrollo Urbano y Vivienda – Dirección Provincial Santa Elena, invirtió en la provincia 3.3 millones de dólares, que se vieron reflejados en la entrega de 609 unidades habitacionales a personas de escasos recursos de la provincia.

Estas viviendas entregadas a lo largo de la provincia de Santa Elena, mejoraron el nivel de vida de las personas que no tenían vivienda, alquilaban o en su defecto vivían con familiares.

Uno de los objetivos para aplicar un modelo de gestión del talento humano en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda - Dirección Provincial Santa Elena, es evaluar el potencial que tienen todos y cada uno de los trabajadores y funcionarios que laboran en dicha entidad.

Además busca identificar a los funcionarios que necesitan una actualización de conocimientos, para que de esta manera puedan rendir y ser eficientes y eficaces en sus funciones.

Otro de los puntos que se busca con este trabajo de investigación es que el personal se encuentre siempre motivado al momento de desempeñar sus funciones y para esto, se le ofrece oportunidades de crecimiento y desarrollo tanto personal como profesional, además ascensos de acuerdo al desempeño laboral demostrado.

Al hacer esto mejorará la productividad y eficiencia de los funcionarios y trabajadores del Miduvi – Santa Elena, beneficiándose tanto la entidad, el estado y los funcionario que ahí laboran.

La entidad, por que podrán atender más solicitudes y que más personas se vean beneficiados con los programas y ayudas que ofrecen a la sociedad, ayudando a que se cumplan con uno de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir.

Los funcionarios y trabajadores porque se sentirán motivados al momento de realizar su trabajo con este nuevo modelo de gestión del talento humano.

Los usuarios, porque la atención que reciban será de mejor manera y los trámites para obtener beneficios de la institución, serán más ágiles.

Por eso es indispensable la aplicación de un modelo de gestión del personal a aplicarse en el área de talento humano de la entidad que es desde donde partirán las directrices y políticas a implementarse para mejorar la eficiencia y eficacia de la institución y por ende brindar un mejor servicio.

b. MISIÓN

Lograr que las personas de la provincia de Santa Elena, tanto de las poblaciones urbanas y rurales cuenten con una vivienda digna que mejore la calidad de vida que actualmente poseen en un hábitat seguro para su desarrollo.

c. VISIÓN

Para el año 2020 ser la dirección provincial del MIDUVI, pionera en la atención ágil y eficaz a los usuarios y en la que menos trámites se realicen y cada vez más gente se beneficie con los servicios y programas de la institución.

d. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

e. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo de gestión del personal, que permita establecer un correcto manejo de las actitudes y actividades de los funcionarios que laboran en el área de talento humano alineados a la misión y visión de la institución, con el fin de brindar un mejor servicio a la población peninsular.

f. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar un diagnóstico de las actividades de la gestión del Talento Humano aplicados actualmente en la institución.
2. Diseñar un manual de gestión para los diferentes procesos de Talento Humano, que permita elegir a la persona adecuada, para cubrir el puesto adecuado y a un costo también adecuado
3. Evaluar el costo - beneficio del diseño y aplicación del Modelo de Gestión del Talento Humano en el Miduvi – Santa Elena.

4.1 FASES DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE UN MODELO DE GESTION DEL PERSONAL APLICADO AL ÁREA DE TALENTO HUMANO.

4.1.1 Proceso De Reclutamiento

4.1.1.1 Reclutamiento En El Sector Público

El subsistema de selección y reclutamiento del talento humano aplicado al sector público manifiesta en su artículo # 4 que: Todo proceso de reclutamiento

y selección de personal para puestos protegidos por la carrera del servicio público deberán realizarse obligatoriamente a través de concursos de méritos y oposición, utilizando la plataforma tecnológica del subsistema de reclutamiento y selección de personal administrada por el Ministerio de Relaciones Laborales como único medio válido para la aplicación y seguimiento de un proceso de reclutamiento y selección

En la cual se tendrá que ingresar, registrar y gestionar cada etapa del concurso a través de la página web www.socioempleo.gob.ec.

A decisión de la autoridad nominadora, para escoger los ocupantes de los puestos de libre nombramiento y remoción, con contrato de servicios ocasionales o a período fijo podrán realizarse procesos de reclutamiento y selección aplicando la presente norma, pero sin la aplicación de la plataforma tecnológica.

4.1.1.2 Propuesta Del Proceso De Reclutamiento.

Como sabemos el reclutamiento es en sí un llamado de atención, una oportunidad, un aviso de que existe una vacante laboral en la institución, para que las personas interesada y que cumplan con los requisitos, se acerquen a las instalaciones de la misma, para una posible posterior selección e ingreso a las filas de la organización gubernamental.

El reclutamiento en las entidades locales debe enfocarse en personal nativo, para de esta manera incentivar el desarrollo local y mejorar su economía, al darles preferencia al momento de la contratación.

Los profesionales peninsulares deberán contar con preferencia al momento del reclutamiento y si son de la localidad donde funciona la institución debería asignársele un puntaje adicional.

FUENTES DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

- Archivos de postulantes de la localidad
- Recomendaciones de colaboradores
- Institutos superiores y universidades de preferencia del entorno
- Mercado laboral local

MEDIOS DE RECLUTAMIENTO

Entre los principales medios de reclutamiento tenemos:

- Convocatorias verbales o escritas difundidas a los colaboradores
- Cartas de convocatorias emitidas a las universidades aliadas
- Avisos de convocatorias publicadas en los diferentes radios y periódicos

POLÍTICAS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE COLABORADORES

Son las diferentes normas que formulará la institución, para lograr una gestión más eficaz al momento de buscar y seleccionar personal.

Entre las políticas más comunes de reclutamiento tenemos:

- Las vacantes serán ocupadas por personal interno de la institución, en caso de que ningún candidato cumpla con el perfil que se busca, se procederá a una convocatoria externa en el mercado laboral.
- Todos los postulantes serán sometidos al proceso de selección técnica.
- El área de recursos humanos es la responsable de la conducción del respectivo proceso.

- El reclutamiento y selección se la realizará bajo estrictas medidas éticas.
- Los puestos vacantes se asignaran de acuerdo al orden de mérito de los candidatos.
- Se dará preferencia a personal y profesionales de la localidad

FASES DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO.

- Requisición de colaboradores
- Determinación de perfiles ocupacionales
- Inventario de recursos humanos.

4.2.2 Selección

4.2.2.1 Proceso De Selección En El Sector Público.

La selección de personal deberá cumplir con los siguientes parámetros:

- a) Todos los puestos de las instituciones del Estado sujetas al ámbito de la LOSEP deben contar con la descripción y perfiles de los puestos institucionales, los cuales deben ser producto de los estudios realizados de conformidad con el procedimiento establecido en la Norma del Subsistema de Clasificación de Puestos del Servicio Público, considerándose que para la elaboración de los perfiles indicados, no se requerirá experiencia en el sector público;
- b) Las convocatorias a los procesos de concursos de méritos y oposición, tendrán carácter público, procurarán la participación de la mayor cantidad de personas mediante acciones de difusión que faciliten la información y mejoren las oportunidades de acceso laboral;

- c) Los procesos de selección para el ingreso, así como el ascenso y la carrera del servicio público, constituyen instrumentos de gestión destinados a lograr que el personal seleccionado para el puesto cumpla con las características y requisitos determinados en el manual de puestos institucional y el manual de puestos genéricos. Además, miden las características más relevantes de las y los aspirantes al puesto como son: destrezas, capacidades y preparación, así como su actitud y motivación hacia el trabajo;

- d) Los concursos de méritos y oposición permiten a las y los postulantes acceder a un puesto en el servicio público sin discriminación alguna, en igualdad de oportunidades, en función de sus méritos y competencias personales, aplicando además acciones afirmativas que permitan que esta igualdad de oportunidades se materialice para todas y todos los participantes, con independencia de su etnia, nacionalidad, edad, condición socio-económica, orientación sexual, género, religión, estado de salud, discapacidad, si fuere del caso; o cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente;

- e) Las personas extranjeras residentes legalmente en el Ecuador, por al menos cinco años, podrán ocupar puestos de carrera dentro del servicio público, siempre y cuando hayan sido declarados ganadoras o ganadores de los concursos de méritos y oposición establecidos conforme lo determina la Ley Orgánica del Servicio Público, su Reglamento General y esta norma; y,

- f) Los procesos de reclutamiento y selección del personal que vaya a ingresar o ascender en el servicio público serán imparciales y objetivos, conforme lo establece la ley. Los responsables de estos procesos velarán por la transparencia, el cumplimiento y aplicación de estos parámetros; y en ningún caso, las autoridades nominadoras, sus delegados, dignidades

institucionales o los miembros de los tribunales de méritos y oposición y del tribunal de apelaciones podrán interferir en los mismos, hacer uso de mecanismos discrecionales o ceder a presiones internas y/o externas de cualquier tipo o de grupos de interés.

4.2.2.2 Propuesta Del Proceso De Selección

Es el paso posterior al proceso de reclutamiento y consiste que una vez contar con un grupo idóneo de personas, se sigue un proceso que termina con la contratación de una o varias personas para cubrir las vacantes con las que disponga la institución.

Luego de haber realizado el reclutamiento pasamos a la siguiente fase que es la preselección que consiste en definir las personas que según su currículum vitae poseen, los requerimientos y aptitudes necesarios para cubrir la vacante. Recalcando que por lo menos el 30% del personal preseleccionado debe ser nativo del lugar.

Seguidamente de esto viene la entrevista, que es uno de los pasos más importantes del proceso de selección, en este se conoce la personalidad, experiencia, aptitudes y conocimientos del potencial candidato.

La primera entrevista es de vital importancia para el candidato ya que es la oportunidad para causar una buena impresión a su posible jefe y como esta no habrá otra entrevista.

El cierre de la contratación es el momento en el cual en base a los resultados obtenidos en el proceso de selección se procede a definir cuál, es el candidato para cubrir el cargo del que dispone la institución.

4.2.3 Inducción

4.2.3.1 Inducción En El Sector Público

En el artículo 51 del subsistema de selección y reclutamiento en el sector público manifiesta lo siguiente acerca de la inducción.

La inducción en un puesto del servicio público constituye el conjunto de políticas, acciones y mecanismos a través de los cuales la UATH institucional, o quien hiciere sus veces, facilita la adecuada vinculación de la o el servidor a su puesto de trabajo.

4.2.3.2 Propuesta Al Proceso De Inducción.

El proceso de inducción, es una herramienta de vital importancia para contribuir con el correcto desempeño y adaptación de los funcionarios que ingresan o ya están laborando en la institución.

Pero dicho proceso debe ser reformado en su estructura actual y aplicárselo a todos los trabajadores y funcionarios de la entidad y no solo a aquellos que ingresan por primera vez al Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda esto se debe de realizar con aquellos funcionarios y trabajadores que ya tengan más tiempo laborando.

PASOS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN.

El proceso de inducción cuenta con cuatro etapas que son:

BIENVENIDA

La primera etapa del proceso de inducción tiene como propósito darle un recibimiento a los nuevos empleados del Miduvi, de esto se encarga el departamento de Talento Humano de la entidad.

INTRODUCCIÓN A LA ORGANIZACIÓN

En esta segunda etapa se debe suministrar al empleado la información general de la institución, para de esta manera facilitar la integración del mismo en el menor tiempo posible y pueda rendir pronto a su máxima capacidad, para beneplácito de la institución y de los usuarios de la misma.

RETROALIMENTACIÓN A LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN

En esta etapa se trabaja con los empleados que ya tienen más tiempo laborando en la institución para que de esta manera aumenten el grado de empoderamiento que tienen hacia la institución, en esta etapa se les recordará la misión y visión del lugar, cuáles son sus objetivos generales y específicos que se pretenden alcanzar

Se les explica nuevas técnicas y métodos a aplicarse en las distintas áreas de trabajo con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia con la que se trabaja y de esta manera optimizar la calidad de servicio que se le brinda al usuario.

En esta etapa se capacita al personal en dos temas específicos que son:

- Técnicas y procedimientos en el área de trabajo del empleado
- Calidad de atención y servicio al usuario.

Esta es una etapa que no se da actualmente en las instituciones tanto públicas como privadas.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

En esta etapa se evalúan cuáles son los resultados obtenidos en el proceso de inducción que se realiza en la institución, no solo la de los nuevos miembros sino también de los que ya tienen algún tiempo laborando en la institución.

El propósito de esta etapa es tomar los correctivos necesarios para el mejor desenvolvimiento de los funcionarios y empleados de la institución.

PROCESO DE ENSEÑANZA.

Para poder llevar a cabo los procesos de inducción en la institución se debe seguir los siguientes pasos:

1. Indagar y preparar al trabajador
2. Demostrar las tareas que tiene que realizar
3. Ensayar la ejecución de las operaciones
4. Hacer seguimiento y comprobar si logró los objetivos
5. Estimular la participación

4.2.4 Clasificación De Cargos

4.2.4.1 Clasificación De Puestos En El Sector Público.

El subsistema de clasificación de puestos del servicio público es el conjunto de normas estandarizadas para analizar, describir, valorar y clasificar los puestos en todas las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas de las señaladas en el Artículo 3 de esta Ley.

Se fundamentará principalmente en el tipo de trabajo, su dificultad, ubicación geográfica, ámbito de acción, complejidad, nivel académico y responsabilidad, así como los requisitos de aptitud, instrucción y experiencia necesarios para su desempeño de los puestos públicos.

La clasificación señalará el título de cada puesto, la naturaleza del trabajo, la distribución jerárquica de las funciones y los requerimientos para ocuparlos.

El Ministerio de Relaciones Laborales, diseñará el subsistema de clasificación de puestos del servicio público, sus reformas y vigilará su cumplimiento. Será de uso obligatorio en todo nombramiento, contrato ocasional, ascenso, promoción, traslado, rol de pago y demás movimientos de personal.

La elaboración de los presupuestos de gastos de personal se sujetará al sistema de clasificación vigente, en coordinación con la unidad de administración de talento humano de la entidad.

Los cambios en las denominaciones no invalidarán las actuaciones administrativas legalmente realizadas.

En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales, diseñarán y aplicarán su propio subsistema de clasificación de puestos.

4.2.4.2 Propuesta De Clasificación De Cargos

Según la propuesta que se realizó respecto a la clasificación de los cargos para el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda y entendiendo que este es un sistema por medio del cual se analizan de manera detallada en conjunto con una retroalimentación y evaluación los diferentes tipos de tareas que se llevan a cabo en los diferentes tipos de instituciones, considerando factores tales como:

➤ deberes

➤ obligaciones

- naturaleza

- grado de dificultad

- preparación académica

- conocimientos,

- experiencia

- habilidades

- destrezas

PRINCIPIOS DE LA CLASIFICACIÓN DE PUESTOS.

El análisis de las tareas y actividades, que posee un cargo determina su importancia y mediante la comparación con otros cargos, se puede establecer la remuneración correspondiente de acuerdo a su complejidad.

Todos y cada uno de los puestos deberán ser clasificados adecuadamente basándose en sus deberes y responsabilidades como requisito fundamental para un buen desempeño.

Los resultados de la clasificación y posterior remuneración debe ser discutida con los servidores para una posible apelación, si encuentran justificativos suficientes que justifiquen un alza salarial.

La clasificación de cargos deberá ser dinámica y no estática.

OBJETIVOS DE LA CLASIFICACIÓN DE CARGOS

- ❖ Racionalización de los cargos tanto en las empresas pública y privada.
- ❖ Introducir un ordenamiento óptimo para la formulación de las bases de la nueva carrera administrativa.

UTILIDAD DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS CARGOS.

- ❖ Sirve para fijar responsabilidades en la ejecución de las tareas que conforman los puestos de trabajo de una organización.
- ❖ Facilita la coordinación y realización de trabajos y actividades de la empresa o institución.
- ❖ A través de la clasificación de puestos, y esencialmente de las descripciones, se tiene una información sumamente valiosa para distribuir mejor las cargas de trabajo entre los puestos.

4.2.5 Descripción Del Cargo

4.2.5.1 Descripción Del Cargo En El Sector Público

Según el artículo 139: es el proceso que identifica, recolecta, analiza y registra la información relativa al contenido, situación e incidencia real de un puesto en las instituciones del Estado, a través de la determinación del rol, atribuciones responsabilidades e interrelación en función de la misión y objetivos institucionales.

La descripción de un puesto determinará en forma técnica, su contenido, la naturaleza de sus responsabilidades, su ubicación y el impacto o grado de contribución a la solución del problema y al logro de objetivos de la organización.

El proceso de descripción se referirá únicamente, a identificar las acciones y tareas que se ejecutan en los puestos, y no a considerar las características de las personas, que en calidad de servidores ocupan los mismos; deberá ser realizada en base a factores comunes que permitan determinar con claridad, y transparencia la posición comparativa de cada puesto en la institución.

4.2.5.2 Propuesta De Descripción Del Cargo

La descripción o análisis de cargo es una herramienta fundamental, que nos permite encontrar en un solo documento, las atribuciones, funciones y tareas de un cargo, de manera que esa información nos permita despejar todas las dudas que el personal tenga de acuerdo a su función que desempeña.

Esta herramienta indispensable que servirá como guía, para el correcto desempeño de las tareas y actividades que desempeña cada trabajador, así como también evitará la duplicación de funciones y sabrá exactamente quién es su jefe inmediato superior, como sus subordinados en caso de tenerlos.

De esta, manera si a la persona encargada de determinada área, sufre algún inconveniente imprevisto o alguna calamidad doméstica, otro funcionario podrá remplazarlo, de manera temporal sin que eso afecte el desempeño de la persona o de la institución en general.

La gran utilidad de la descripción de cargos, está dada por que contribuye al diseño y la aplicación de diferentes herramientas de la administración de personal que derivan de ella, por ejemplo:

- Selección de Personal,
- Capacitación, Evaluación de cargos

- Sistemas de Remuneraciones
- Evaluación de desempeños
- Externalización

FICHA TÉCNICA DE DESCRIPCIÓN DEL CARGO

PUESTO	Xxxxxxx
DEPENDEN DE:	Xxxxxxxxxx
SUBORDINADOS	xxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxx
FUNCION BASICA	Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
RESPONSABILIDADES	Xxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxx
CARACTERISTICAS REQUERIDAS	Xx

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: ministerio de desarrollo urbano y vivienda

4.3 PLAN DE CAPACITACIÓN

La capacitación es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto.

Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparada para

ocupar las funciones que requiera la empresa. El cambio influye sobre lo que cada persona debe saber, y también sobre la forma de llevar a cabo las tareas.

La capacitación se la realiza en cuatro áreas fundamentales que son:

- Inducción
- Entrenamiento
- Formación básica
- Desarrollo de jefes.

4.3.1 Plan De Capacitación Y Desarrollo Del Ministerio De Desarrollo Urbano Y Vivienda.

4.3.1.1 Actividad De La Institución

El Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda se encarga de que las personas de la provincia de Santa Elena, tengan acceso a una vivienda digna en un ambiente inclusivo y propicio para el desarrollo personal de los habitantes más necesitados de la localidad.

4.3.1.2 Justificación.

Una de las razones primordiales para la elaboración del plan de capacitación en el Miduvi, es que el personal es el recurso más importante de toda institución y de su preparación, entrenamiento y motivación depende el éxito o fracaso de la institución.

La motivación y el trabajo en equipo son los pilares fundamentales, en que las instituciones sustentan los logros alcanzados y por lo tanto deben hacer lo posible para proveer a su personal de estos dos elementos, que en muchas ocasiones falla.

El clima laboral es también muy importante a la hora de determinar el servicio que se brinda en la institución, ya que de las condiciones en que se trabaje las personas laboraran de mejor o peor manera.

Por tales motivos es sumamente necesaria la aplicación de un plan de capacitación para ser aplicado en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

4.3.1.3 Alcance

El presente plan de capacitación, aplica para todo el personal que labora en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

4.3.1.4 Fin Del Plan De Capacitación.

El propósito general del presente plan de capacitación, es mejorar la calidad de atención y de los procesos que se llevan a cabo en la institución, por medio de la aplicación de un modelo de gestión del talento humano en el Miduvi.

Basándonos en esto el presente plan ayudara ah:

- Incrementar el rendimiento de los funcionarios y colaboradores del Miduvi
- Aumentar la interacción entre los miembros de la institución y de esta manera contribuir al logro de una mejor calidad de servicio
- Mejorar el clima laboral en la institución
- Estar a la vanguardia con los avances tecnológicos
- Propiciar un ambiente seguro

4.3.2 Objetivos Del Plan De Capacitación

4.3.2.1 Objetivos Generales.

- Preparar de manera eficiente u eficaz al personal para que cumpla de la mejor manera los trabajos y obligaciones que a él han sido encomendados.
- Incrementar la motivación del personal
- Mejorar el clima laboral de la institución.

4.3.2.2 Objetivos Específicos

- Preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas particulares de la organización.
- Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada.
- Cambiar la actitud de las personas.

4.3.3 Metas

Capacitar al cien por ciento de los funcionarios y colaboradores que trabajan en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

4.3.4 Estrategias

- Realización de talleres

- Trabajos prácticos
- Metodología de exposición mediante charlas

4.4 TIPOS, MODALES Y NIVELES DE CAPACITACIÓN

4.4.1 Tipos De Capacitación

CAPACITACIÓN INDUCTIVA

Es aquella que se centra en capacitar al personal, que ingresa a laborar en la empresa, orientándolos a un mejor conocimiento de su área de trabajo, compañeros del mismo así como actividades a desarrollar.

CAPACITACIÓN PREVENTIVA

El propósito de este tipo de capacitación, es preparar al personal en el uso de nueva tecnología, metodologías de trabajo y uso de nuevos equipos en su lugar de trabajo, para de esta manera mejorar el servicio que se le brinda al usuario.

CAPACITACIÓN CORRECTIVA

El objetivo de este tipo de capacitación es mejorar el desempeño laboral de los funcionarios y colaboradores de la entidad. Y para lograr esto se tendrá que apoyar en los resultados de la evaluación del desempeño del Ministerio de Desarrollo urbano vivienda..

CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE CARRERA.

Este modelo de capacitación es similar a la preventiva, pero se diferencia en que se capacita al funcionario y a los trabajadores para ocupar cargos más altos y de mayor exigencia dentro de la institución.

4.4.2 Modalidades De La Capacitación.

Las capacitaciones a ser impartidas en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda – Dirección Provincial Santa Elena son las siguientes:

FORMACIÓN

Esta modalidad de capacitación imparte los conocimientos más básicos para que los nuevos funcionarios y personal en general que entre a laborar en la institución conozca de mejor manera, el desenvolvimiento en sus nuevas tareas y una mayor interpretación de la visión del lugar.

ACTUALIZACIÓN.

Proporciona los conocimientos más relevantes de los últimos avances de la tecnología disponible en el mercado y de las que haya adquirido la institución, para así de esta manera se pueda mejorar el rendimiento de la misma.

ESPECIALIZACIÓN

El propósito de esta modalidad de capacitación, es preparar al personal en determinada área de trabajo y que se haga especialista en esta con el fin de que pueda realizar estas tareas a cabalidad.

COMPLEMENTACIÓN

Reforzar los conocimientos que tienes determinados colaboradores y funcionarios con respecto a ciertas tareas o funciones que solo las pueden realizar en parte y no en su totalidad.

4.4.3 Niveles De Capacitación

Los niveles de capacitación que se van a brindar en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

NIVEL BÁSICO

Está dirigido al personal, que recién está empezando en el desarrollo de una actividad, por lo tanto en esta se le proporcionará, la información además de los conocimientos y las habilidades básicas requeridas en el desempeño de dichas funciones.

NIVEL INTERMEDIO

Va dirigido a aquellas personas que necesitan reforzar y profundizar sus conocimientos en determinadas áreas de trabajo, su propósito es ampliar conocimiento y perfeccionar las habilidades.

NIVEL AVANZADO

Este tipo de capacitación va dirigido para aquellas personas que requieran tener una visión integral de las actividades que realizan, en la misma se preparan cuadros operacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia.

4.5 ACCIONES A DESARROLLAR

Las acciones que se van a implementar en el desarrollo del plan de capacitación, están respaldados por los temas que permitirán a las personas actualizar y reforzar sus conocimientos en las diferentes áreas de trabajo.

SISTEMA INSTITUCIONAL

Planeamiento Estratégico

Administración y organización

Cultura Organizacional

Gestión del Cambio

IMAGEN INSTITUCIONAL

Relaciones Humanas

Relaciones Públicas

Administración por Valores

Mejoramiento Del Clima Laboral

4.6 RECURSOS

4.6.1 RECURSOS HUMANOS

El recurso humano lo conforman las siguientes personas:

- Participantes
- Expositores
- Facilitadores

4.6.2 Recursos Materiales

- Infraestructura
- Mobiliario
- Documentos.

4.7 FINACIAMIENTO.

El monto de la inversión que se necesita para llevar a cabo el plan de capacitación, será financiado por la respectiva partida presupuestaria de la institución.

4.8 PRESUPUESTO DE PLAN DE CAPACITACIÓN.

DESCR	UNIDAD	CANTIDAD	COST UNIT	COST TOTAL
Alquiler de retroproyector	2	2	150	300
Alquiler de data show	2	2	200	400
Folders certificados	21	21	0,35	7.35
Lapiceros	21	21	25	525
Papel A4	42	42	0.30	12.6
refrigerios	1	1	5	5
Honorarios de expositores	84	84	2.50	210
Imprevistos	5	5	500	2500
total	1	1	150	100
	-----	-----	-----	4059.95

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

RECOMENDACIONES

- Mejorar los procesos de reclutamiento y selección de personal por medio de la implementación del programa de reclutamiento y selección del servicio profesional 2014 en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda
- Aplicar la política de inducción y re inducción de personal para facilitar la adaptación y desarrollo de las actividades del personal que ingresa a la institución y fortalecer las actividades y procedimientos del personal de planta de la institución.
- Realizar una reestructuración de los puestos de trabajo del Ministerio de desarrollo Urbano y Vivienda con el propósito de determinar su real importancia para la institución.

CONCLUSIONES.

- Las constantes quejas de los usuarios de la institución por el excesivo tramiten de los mismos al momento de querer acceder a uno de los servicios que sirven.
- La escasa capacitación que se les brinda a los funcionarios y trabajadores que se les brinda en la institución en lo que se refiere a calidad del servicio al usuario.
- Los usuarios manifiestan no sentirse de acuerdo con el servicio brindado por los funcionarios de la institución gubernamental.

4.9 PLAN DE ACCIÓN A APLICARSE EN EL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA
IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTION AL TALENTO HUMANO

PROBLEMA PRINCIPAL: la ausencia de estrategias y métodos en la aplicación de un modelo de gestión del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda Dirección Provincial Santa Elena en el año 2014				
FIN DE LA PROPUESTA: mejorar los procesos que se llevan a cabo en la institución con el objetivo de brindar un mejor servicio al usuario			INDICADORES: niveles de participación Niveles de interés	
PROPÓSITO DE LA PROPUESTA: disminuir el número de quejas que presentan los usuarios debido a la lentitud de los tramites en la institución, mejorando la calidad de servicio que se le brinda				
Objetivos	Indicadores	Programa	Proyecto	Actividades
Implementar políticas de reclutamiento enfocadas a dar prioridad a las personas nativas del lugar con el propósito de mejorar la economía.	Mayor grado de participación de personal profesional de la localidad. Mayor motivación	Programa de reclutamiento del servicio profesional 2014	Reestructura orgánica funcional en el MIDUVI Generación de vacantes enfocadas a personal profesional local Diseño y aplicación de instrumentos de evaluación.	Concurso de promoción o movilidad horizontal Concurso de oposición interno Concurso de oposición externo Concurso de méritos y oposición de profesionales locales
Incrementar el potencial de la institución a través de la selección del personal más preparado para la	Mejores resultados Mayor nivel de	Programa selección del servicio profesional 2014	Entrevista al personal	Evaluación técnica Evaluación de personalidad

<p>institución de acuerdo al perfil profesional, experiencia y demás factores relevantes.</p>	<p>participación</p>		<p>preseleccionado</p> <p>Investigación de referencias del personal</p> <p>Evaluación a las personas que han sido preseleccionadas</p>	<p>Informe psi colabórales</p> <p>Asesoramiento permanente</p>
<p>Facilitar la adaptación a la institución de los nuevos trabajadores y fortalecer los conocimientos del personal de planta.</p>	<p>Mayor motivación</p> <p>Más participación</p>	<p>Programa de inducción y re inducción factor Rh</p>	<p>Bienvenida</p> <p>Introducción</p> <p>Retroalimentación</p> <p>Evaluación y seguimiento</p>	<p>Indagar y preparar al trabajador</p> <p>Demostrar las tareas que tiene que realizar</p> <p>Ensayar la ejecución de las operaciones</p> <p>Hacer seguimiento y comprobar si logró los objetivos</p> <p>Estimular la participación</p>
<p>Determinar la real importancia que tiene cada uno de los puestos de trabajo en comparación con los demás</p>	<p>Mejorar los procesos</p>	<p>clasificación de los cargos de acuerdo a las competencias asignadas</p>	<p>Análisis y valoración de los puestos</p> <p>Clasificación de</p>	<p>Competencias técnicas</p> <p>Competencia general</p> <p>Competencia de interacción humana</p>

			los puestos	
Diseño y aplicación de diferentes técnicas administrativas en lo que refiere a la descripción de los puestos	Identificar los procesos Valorar la importancia de las personas	Descripción de los cargos	Identificación de los puestos Naturaleza de los cargos de acuerdo a su responsabilidad Dimensiones	Analizar la misión, visión, objetivos y estructuras de la institución. Analizar el impacto de los cambios a implementarse

Elaborado por: María Lissette Perero Lindao
Fuente: Ministerio de desarrollo urbano y vivienda

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL: Es la manera de controlar el personal que labora en la institución, colocándolas en diferentes áreas de trabajo de acuerdo a su perfil profesional y capacidades técnicas.

CUESTIONARIO: Es el documento donde van anotadas una serie de preguntas, con sus respectivas instrucciones, en donde el entrevistador intentara obtener la mayor cantidad de información posible.

CLASIFICACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO: Es el proceso mediante el cual se determina el valor real de los diferentes puestos de trabajo de acuerdo al aporte que le brindan a la institución.

CLIMA ORGANIZACIONAL: Son las características y condiciones que imperan en los diferentes puestos de trabajo de la institución y que su balance determina el rendimiento de los trabajadores de acuerdo si este es positivo o negativo desde su punto de vista y contribuye a conseguir sus objetivos.

DESEMPEÑO: El desempeño es la realización de funciones de acuerdo a lo exigido por el puesto de trabajo.

ENTREVISTA: Es la técnica de reclutamiento donde el empleador les realiza una serie de preguntas a los potenciales candidatos a ocupar un puesto de trabajo.

ORGANIZACIÓN: Es la manera como están compuestas las instituciones y que su propósito es brindar un servicio al usuario.

RECLUTAMIENTO: Son los diferentes procedimientos utilizados por la institución, para atraer al personal más idóneo.

SELECCIÓN DE PERSONAL: Es la actividad que consiste en descartar y seleccionar por medio de una serie de factores comparativos al personal que va a laborar en la institución de acuerdo a su perfil y experiencia en el cargo a disposición.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS USADOS

- Ahumada, J. (2000). *Planificación*. Santiago de Chile.
- Alles, M. (2006). *Desarrollo del talento humano basado en competencias* (1era ed.). Buenos Aires: Granica.
- Ansorena, A. (1996). *15 pasos para la selección de personal con éxito*. Barcelona: Paidós Empresa.
- Anzolá, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. México: Mc Graw-Hill/Interamericana. S.A de C.V.
- Arias. (2006). *Población*.
- Arias, F. (2006). *Observación directa*.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- Berrocal, & Pereda. (2001). *Enfoque de competencia*.
- Camisón, C. (2009). *Concepto de calidad y enfoques de gestión*. Madrid.
- Chiavenato, I. (1996). *Administración de recursos humanos* (2da ed.). Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *Proceso de reclutamiento de personal* (4ta ed.). México: Mac Graw - Hil.
- Chiavenato, I. (2000). *administración del Talento humano* (quinta ed.).
- Chiavenato, I. (2000). *Gestión del talento humano*. California: Campus, LTDA.
- Cruz, Garcés, P., & Paredes. (2001). *Método*.
- Deming. (1989). *Calidad de atención*.
- Dessler, G. (1994). *Análisis de puestos* (1era ed.). New Jersey.
- Dessler, G. (2001). *Administración del personal* (8ava ed.). México: Pearson Educación.
- Dessler, G. (2001). *Administración del personal* (8ava ed.). México: Pearson Educación.
- Entelman, R. (2002). *Conflicto*.
- Fuentes, J. (1999). Evaluación de biblioteca y centros de documentación e información. *Gijón y Trea*, 31.

- Garcés, C., & Montalván. (1999). *Los recursos para la pequeña y mediana empresa* (1era ed.).
- García, F. (2005). *Evaluación de calidad de los sistemas de información*. Madrid.
- Glass, & Stanley. (1994). *Muestreo aleatorio simple*.
- Grau, Correa, & Rojas. (1999). *Metodología de la investigación*. Corporación Universitaria de Ibagué.
- Guth, A. (1994). *Recursos humanos* (1era ed.). México: Trillas.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3era ed.). México: McGraw-Hill.
- Herrera, L. (2006). *objetivos de investigación* (4ta ed.).
- Juran, J., & Gryna, F. (1998). *Análisis y planeación de la calidad*. México: Mc Graw Hill.
- Katzenbach, J. (1950). *Trabajo en equipo*.
- L, B. (s.f.).
- Lawrence, L. (1993). Organización del talento humano. En I. Chiavenato, *Administración de recursos humanos* (9 ed., pág. 365). Mexico: S.A DE C.V.
- libertador, U. p. (2005). *Investigación de campo*. FEDUPEL.
- libertador, U. p. (2005). *Manual de trabajos de grado de especialización y maestrías y tesis doctorales*. FEDUPEL.
- Lomonosov, B. (1985). *Problema de la comunicación en psicología*.
- Mercado, S. (2002). *Administración aplicada* (8ava ed.). México: Limusa.
- Mondy, W., & Noé, R. (2005). *Administración del Recurso Humano* (9na ed.). México: Pearson Educación.
- Munch, L. (2011). *Métodos y técnicas de investigación*.
- Puchol, L., & M., D. (1993). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid: Esic.
- red, E. (2008). *Muestras probalísticas*.
- Riviere, P. (1985). *Proceso grupal de psicoanálisis en la psicología*.
- Rodríguez, J. (2007). *Administración moderna del personal* (7ma ed.). México: Thomson Learning.
- Rojas, P. (2010). *Reclutamiento y selección 2.0*. Madrid: UOC.

- Sabino, C. (2007). *Proceso de investigación*. Caracas: Panapo.
- Salinas, O. (2001). Descripción de los cargos. *Descripción de cargos*.
- Schein. (1997). *Cultura organizacional*.
- Schein, E. (1997). *Cultura organizacional*. Madrid: Prentice Hall.
- Siliceo, A. (2004). *capacitación y desarrollo del personal* (4ta ed.). México: Limusa.
- Silíceo, A. (s.f.). *Capacitación y desarrollo del pes*.
- Silva, & Pelachano. (1979). *Entrevista*.
- Stephen, R. (1999). *Administración*. México: Pearsón Educación.
- Tamayo, & Mario, T. (1997). *Proceso de investigacion*. México: Limusa S.A.
- Tamayo, & Tamayo, M. (1997). *Proceso de investigación*. México: Limusa S.A.
- Terry, G. (1991). *Principio de administración* (5ta ed.). México: Continental.
- Trespalacios, J., Vázquez, R., & Laurentino, B. (2005). *Investigación de mercado*.
International Thomson.
- Vinyamata, E. (2001). *Teoría y practica en resolución de conflicto*. Barcelona: Ariel
Practicum.
- Webster. (1998). *Muestreo aleatorio*.
- Wheter, W. B. (2007). *Administración del personal y recursos humanos SC*, (3era ed.).
Santiago.
- Yáñez, C. M. (2008). Área de gestión . 1.
- Zapata. (2007). *Cultura organizacional*.
- Zapata, A. (2007). *Cultura organizacional*. Cali: Universidad del Valle.

LEYES USADAS

- ❖ Constitución de la República del Ecuador
- ❖ Ley de seguridad social
- ❖ Ley orgánica de servicio público del ecuador

ENLACES ELECTRONICOS

- ❖ <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>
- ❖ <http://capacitaciondepersonalaxon.com/plan-de-capacitacion-de-personal-ejemplo-todo-el-personal/>
- ❖ http://www.redeuroparc.org/sistema_calidad_turistica/ManualGuiaIndicadoresdeCalidad.pdf

- ❖ <http://www.eumed.net/ce/2011b/arc.html>

ANEXOS

ANEXO 1
Encuestas al personal

PREGUNTAS SOBRE: Incidencia de la aplicación de estrategias y métodos para una adecuada atención al usuario, mediante técnicas de observación directa y entrevistas al personal que labora en la institución y al usuario.

“Diseño de un modelo de gestión del talento humano para mejorar la calidad de atención en el ministerio de desarrollo urbano y vivienda, dirección provincial Santa Elena, año 2014”

Indicaciones:

– Marque con un (√) la respuesta.

DATOS GENERALES:

Provincia: **Cantón:** **Fecha:**
.....

Sexo: Masculino () Femenino ()

1. **¿Se realiza una correcta clasificación de los cargos, tomando en cuenta las capacidades y habilidades del trabajador en el Ministerio de Desarrollo Urbano y vivienda - Santa Elena?**

Sí

No

No Contesta

2. ¿Considera usted que es importante realizar una descripción de los cargos en el Ministerio de Desarrollo Urbano y vivienda?

Sí

No

No Contesta

3. ¿Los medios que se utilizan en la institución para realizar el reclutamiento de personal son las más adecuadas?

Sí

No

No Contesta

4. ¿Cree usted que los métodos de selección de personal que se utilizan en la institución permiten escoger al personal más adecuado para la misma?

Sí

No

No Contesta

5. ¿Convoca la entidad concursos de méritos y oposición para contratar al personal?

Sí

No

No Contesta

6. ¿La entidad les capacita regularmente en temas referente a su área y atención al personal?

Sí

No

No Contesta

7. ¿Considera conveniente rotar al personal que labora en la institución por diversas áreas de la misma?

Sí

No

No Contesta

8. ¿Sabe usted si la institución cuenta con una base de datos actualizada de la documentación del personal?

Sí

No

No contesta

9. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda - Santa Elena?

Sí

No

No contesta

10. ¿Conoce usted como se mide la calidad de atención?

Sí

No

No contesta

11. ¿considera usted que los usuarios se quejan constantemente de la atención?

Sí

No

No contesta

12. ¿Sabe usted qué es un modelo de gestión de talento humano?

Sí

No

No contesta

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Elaborado por: María Perero Lindao.



ANEXO 2 Encuesta a los usuarios

PREGUNTAS SOBRE: Incidencia de la aplicación de estrategias y métodos para una adecuada atención al usuario, mediante técnicas de observación directa y entrevistas al personal que labora en la institución y al usuario.

“Diseño de un modelo de gestión del talento humano para mejorar la calidad de atención en el ministerio de desarrollo urbano y vivienda, dirección provincial Santa Elena, año 2014”

Indicaciones:

– Marque con un (✓) la respuesta.

DATOS GENERALES:

Provincia: Cantón: Fecha:
.....

Sexo: Masculino () Femenino ()

13. ¿Muestra el personal de la institución interés en solucionar sus problemas?

Sí

No

No contesta

14. ¿Considera usted que en la institución se trabaja en equipo?

Sí

No

No contesta

18. ¿Observa usted sentido de pertenencia, compañerismo en el personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda?

Sí

No

No contesta

19. ¿El trato que recibe del personal que labora en la institución es el adecuado?

Sí

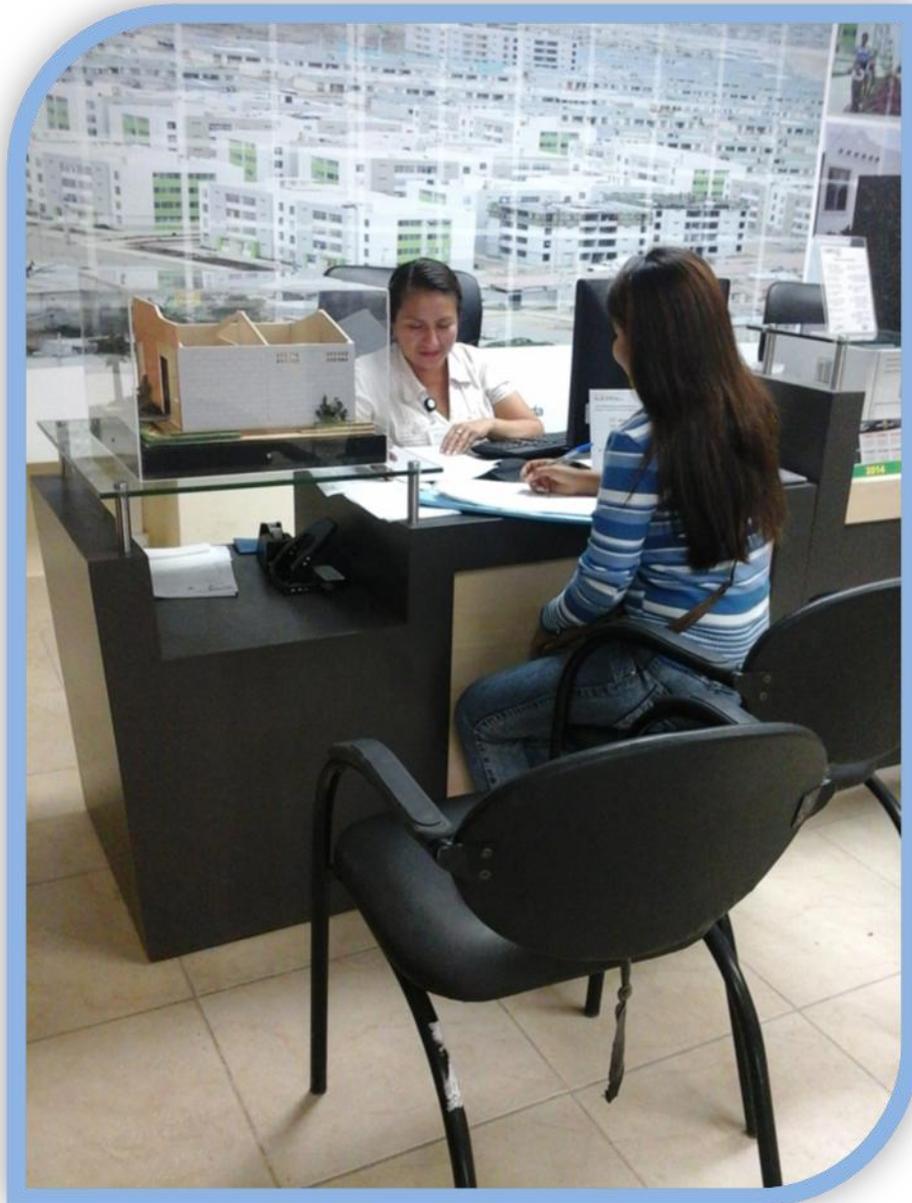
No

No contesta

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Elaborado por: María Perero Lindao.

FOTOS.



Encuestas realizadas a los funcionarios del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda –
Dirección Provincial Santa Elena.



Encuestas realizadas a los usuarios del Cantón Salinas - Barrio Brisas del Mar



Encuestas aplicadas a los usuarios del Cantón Salinas – Parroquia José Luís Tamayo
– Barrio Vinicio Yagual.