



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO
HUMANO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
PROVINCIAL DE LA AGENCIA NACIONAL
DE TRANSPORTE TERRESTRE,
TRÁNSITO Y SEGURIDAD
VIAL DE SANTA ELENA,
AÑO 2012.”**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTOR: VANESA LORENA ALEJANDRO GONZÁLEZ
TUTOR: Lcdo. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MSc.**

LA LIBERTAD – ECUADOR

2012

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO
HUMANO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA
PROVINCIAL DE LA AGENCIA NACIONAL
DE TRANSPORTE TERRESTRE,
TRÁNSITO Y SEGURIDAD
VIAL DE SANTA ELENA,
AÑO 2012.”**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTOR: VANESA LORENA ALEJANDRO GONZÁLEZ
TUTOR: Lcdo. EDUARDO PICO GUTIÉRREZ, MSc.**

LA LIBERTAD – ECUADOR

2012

La Libertad, 24 de Mayo del 2012.

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA PROVINCIAL DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DE SANTA ELENA, AÑO 2012”, elaborado por la SRA. VANESA LORENA ALEJANDRO GONZÁLEZ, egresada de la Escuela de Administración, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado, corregido y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc

TUTOR

La Libertad, 7 de mayo del 2012

Adela Francia Franco Rodríguez.

LICENCIADA EN LITERATURA Y CASTELLANO

Certifico que:

He revisado detenidamente la ortografía y redacción de la tesis, **“CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA PROVINCIAL DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÀNSITO Y SEGURIDAD VIAL DE SANTA ELENA, AÑO 2012”** elaborado por la Sra. Vanesa Lorena Alejandro González, egresada de la Carrera de Ingeniería en Administración de Empresa, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención de Título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar aprobada en su totalidad el trabajo respectivo.

Atentamente

Lcda. Adela Franco Rodríguez.

Cedula # 0914816194

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi familia que siempre ha estado ahí apoyándome en cada decisión que he tomado.

A mi esposo Miguel Ángel Carrillo por su apoyo, y ser la fuente de mi inspiración, motivación para superarme cada día más.

A mis padres Elva González y Francisco Alejandro que me han dado su apoyo incondicional en cada meta propuesta.

AGRADECIMIENTO

Resultaría imposible mencionar todas aquellas personas a quien debo un profundo y sincero agradecimiento;

Agradezco a Dios, por darme vida y salud.

A mi esposo por su apoyo incondicional.

A mis Padres, por sus esfuerzos realizados.

A mis hermanas, por el apoyo constante.

A mis maestros, por los conocimientos impartidos y formarme como profesional.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por promover e impulsar a los estudiantes a estar inmersos en el campo de la investigación y el desarrollo de proyectos innovadores. En general agradecer a todas las personas que han vivido conmigo la realización de este trabajo de titulación.

¡Muchas Gracias!

TRIBUNAL DE GRADO

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

**Econ. Pedro Aquino Caiche, MSc.
DIRECTOR DE LA ESCUELA
DE ADMINISTRACIÓN**

**Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.
PROFESOR - TUTOR**

**Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MBA.
PROFESOR DE ÁREA**

**Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN LA
UNIDAD ADMINISTRATIVA PROVINCIAL DE LA AGENCIA
NACIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO
Y SEGURIDAD VIAL DE SANTA ELENA, AÑO 2012.**

AUTORA: Alejandro González Vanesa Lorena

TUTOR: Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.

RESUMEN

El presente trabajo es el resultado del interés y necesidad que se presentan en la Unidad Administrativa Provincial de la Agencia Nacional de Transporte, Terrestre Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena en la escasa administración del personal, problema que se presenta por la inexistencia del departamento de Talento Humano. La importancia en que radica ésta investigación es que permite conocer la realidad del contexto actual del personal para proceder a diseñar los sistemas de administración de Talento Humano acoplándolos a las necesidades del personal. El objetivo es diseñar la creación del Departamento de Talento Humano mediante la utilización de funciones, procesos, y técnicas administrativas para el mejoramiento de la administración del personal de la institución, Se describe la situación, conflicto, causas, consecuencias, objetivos de la investigación, justificación e hipótesis de este trabajo. Se concluye que mediante el departamento de Talento Humano y su nuevo sistema diseñado se dispone de un procedimiento ordenado el cual estructura el proceso cuyo resultado serán óptimos. Este tema se enmarca en las definiciones de Administración de Talento Humano. La metodología que comprende el trabajo de campo, en la cual se elaboró fichas de observación, entrevistas y encuestas las cuales se aplicaron a las servidoras y servidores públicos, directivos y usuarios de la institución, lo que permitió concluir ideas concretas sobre la situación y recomendar las soluciones para el tema tratado sobre la creación de departamento de Talento Humano donde se detalla los sistemas de administración del mismo: Sistema de planificación, análisis y descripción de puestos, reclutamiento y selección, evaluación de desempeño, capacitación, remuneración, higiene y seguridad entre otros los mismos que contienen procesos, técnicas y estrategias dirigidas al desarrollo y desempeño profesional técnico y personal de las servidoras y servidores públicos, logrando la formación de una verdadera familia institucional, generando así que se construya un clima y cultura organizacional.

INDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
CONTRAPORTADA	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
CERTIFICADO DE REVISIÓN Y ORTOGRAFÍA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
TRIBUNAL DE GRADO	vii
RESUMEN	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE CUADROS	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvii
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	
1. TEMA.	3
2. PROBLEMA.	3
3. OBJETIVOS.	8
4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.	9
5. HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN.	12
CAPÍTULO I	
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	
1.1 Antecedentes del Tema.	15
1.2 Unidad Administrativa Provincial de la Agencia Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena.	17
1.2.1 Reseña Histórica.	17
1.2.2 Constitución Legal.	18
1.2.3 Misión.	18
1.2.4 Visión.	18
1.2.5 Objetivos Estratégicos.	19
1.2.6 Valores Corporativos.	20
1.2.7 Regulaciones y procedimientos.	21
1.2.8 Organigrama Estructural.	24
1.2.9 Funciones de los departamentos de la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena.	29
1.2.10 Servicios de los trámites que ofrecen.	32
1.3 Creación del Departamento de Talento Humano.	33

1.3.1	Administración del Talento Humano.	33
1.3.2	Objetivo de la Administración del Talento Humano.	34
1.3.3	Talento Humano en el Sector Público.	34
1.3.4	Los seis procesos de la Administración de Talento Humano.	36
1.3.5	Diseño, descripción y análisis de puestos.	37
1.3.6	Reclutamiento.	38
1.3.6.1	Técnicas de Reclutamiento.	39
1.3.7	Selección.	40
1.3.7.1	Proceso de Selección de personal.	40
1.3.7.2	Técnicas de Selección.	41
1.3.8	Capacitación.	42
1.3.9	Evaluación de desempeño.	43
1.3.10	Remuneración.	44
1.3.11	Incentivos.	45
1.3.12	Beneficios Sociales.	46
1.3.13	Higiene y Seguridad Laboral.	47
1.3.14	Comunicaciones internas sobre Talento Humano.	48
1.4	Fundamentación Legal.	49
1.4.1	Ley Orgánica de Servicio Público	49
1.4.2	Código de Trabajo	49

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1	Diseño de la Investigación.	50
2.2	Modalidad de la Investigación.	50
2.3	Tipos de Investigación.	52
2.4	Métodos de Investigación.	56
2.5	Técnicas de Investigación.	57
2.6	Instrumentos de la Investigación.	61
2.7	Población y Muestra.	65
2.8	Procedimientos y Procesamiento de la Investigación.	67

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1	Análisis de los Resultados de la Observación.	68
3.2	Análisis de los Resultados de la Entrevista.	84
3.3	Análisis de los Resultados de la Encuesta.	94
3.4	Conclusiones	
3.5	Recomendaciones	

CAPÍTULO IV

EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA PROVINCIAL DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DE SANTA ELENA, AÑO 2012.

4.1	Presentación.	127
4.2	Objetivos.	129
4.3	Filosofía Departamental.	130
4.4	Misión.	130
4.5	Visión.	130
4.6	Valores.	131
4.7	Responsabilidades del Área de Talento Humano.	132
4.8	Organigrama del Departamento de Talento Humano de la Unidad Administrativa Provincial.	133
4.9	Subsistemas del Departamento de Talento Humano.	146
4.9.1	Subsistema de Planificación del Talento Humano.	147
4.9.2	Subsistema de Análisis, Descripción, Clasificación de Puestos y Valoración de Puestos.	151
4.9.3	Subsistema de Reclutamiento.	156
4.9.4	Subsistema de Selección.	168
4.9.5	Subsistema de Inducción.	187
4.9.6	Subsistema de Capacitación y Desarrollo Profesional.	194
4.9.7	Subsistema de Evaluación del Desempeño.	200
4.9.8	Subsistema Remuneración del Talento Humano.	204
4.9.9	Subsistema de Protección Laboral.	215
4.9.10	Comunicaciones Internas y Bases de Datos.	218
	Presupuesto.	221
	Bibliografía.	222
	Anexos.	226
	Glosario.	264
	Abreviatura.	265

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Población.	65
Cuadro 2. Muestra.	66

Cuadro de Fichas de la Unidad de Licencia

Cuadro 1. Aporte y práctica de la misión, objetivos y valores.	68
Cuadro 2. Desempeño en el puesto de trabajo.	70
Cuadro 3. Presentación y control del personal y adecuación de la Institución.	72
Cuadro 4. Atención al usuario.	74

Cuadros de Fichas de la Unidad de Matriculación

Cuadro 5. Aporte y práctica de la misión, objetivos y valores.	76
Cuadro 6. Desempeño en el puesto de trabajo.	78
Cuadro 7. Presentación y control del personal y adecuación de la Institución.	80
Cuadro 8. Atención al usuario.	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas de Entrevistas

Tabla 1.	La misión y los objetivos institucionales.	84
Tabla 2.	Practica los valores institucionales.	85
Tabla 3.	Cumplimiento de disposiciones de Ley de Servicio Público.	86
Tabla 4.	Estructura y funciones de los departamentos de la institución.	87
Tabla 5.	Servicios que presta la institución al usuario.	88
Tabla 6.	Creación del Departamento de Talento Humano en la Unidad Administrativa Provincial de Tránsito de Santa Elena.	89
Tabla 7.	Subsistemas de Talento Humano en la administración.	90
Tabla 8.	Sistema de evaluación de desempeño según la LOSEP.	91
Tabla 9.	Consulta a los servidores sobre las necesidades de capacitación.	92
Tabla 10.	Ejecución de programas de bienestar social.	93

Tablas de Encuesta al personal

Tabla 1.	Cumplimiento y puesta en práctica de la misión y los valores.	94
Tabla 2.	Objetivos institucionales dirigidos al crecimiento organizacional y la excelencia en el servicio.	95
Tabla 3.	Leyes de tránsito que regulan disposiciones y reformas.	96
Tabla 4.	El organigrama institucional en la dirección de los niveles Jerárquicos.	97
Tabla 5.	Estructura y funciones de los departamentos de la institución.	98
Tabla 6.	Valorización del servicio prestado al usuario.	99
Tabla 7.	Aceptación de la creación del departamento de Talento Humano en la Unidad Administrativa Provincial de Tránsito de Santa Elena.	100
Tabla 8.	Implementación del análisis y descripción de puestos.	101
Tabla 9.	Aplicación del proceso de reclutamiento con el objetivo de atraer candidatos potencialmente calificados.	102
Tabla 10.	Implementación del proceso de selección con el objetivo de escoger al personal idóneo al puesto.	103
Tabla 11.	Grado de importancia de la evaluación de los niveles de competencia del personal.	104
Tabla 12.	Capacitaciones aplicadas al personal en sus diferentes áreas.	105
Tabla 13.	Leyes que direccionan el Talento Humano en el sector público.	106
Tabla 14.	Cuidado en el mantenimiento de higiene y seguridad laboral.	107
Tabla 15.	Control de documentación interna referente al personal.	108

Tablas de Encuesta a Usuarios

Tabla 16.	La Misión en la Administración del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.	109
-----------	---	-----

Tabla17.	Objetivo de regular y controlar el Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial de la Provincia satisfaciendo necesidades de los usuarios.	110
Tabla 18.	Cumplimiento de las Leyes de tránsito que dispone el estado en el sector del transporte.	111
Tabla19.	Publicación del organigrama en las instalaciones de la Unidad	112
Tabla20.	Publicación en la institución de un croquis de las dependencias.	113
Tabla 21.	Satisfacción de los servicios de la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena.	114
Tabla 22.	Creación del Departamento de talento humano en la Unidad Administrativa Provincial de Tránsito de Santa Elena.	115
Tabla 23.	Características y exigencias del personal para desempeñar el puesto	116
Tabla24.	Difusión de información de las vacantes de la institución para la recepción de documentos.	117
Tabla25.	Técnicas de selección para cubrir vacantes.	118
Tabla 26.	Evaluación de empleados a través de pruebas y entrevistas para medir los niveles de competencia del personal.	119
Tabla 27.	Capacitación al personal en diferentes áreas para brindar un servicio de excelencia.	120
Tabla28.	Conocimiento de derechos, deberes y obligaciones como empleado público.	121
Tabla 29.	Ambiente agradable con higiene y seguridad.	122
Tabla 30.	Control de documentación interna para bienestar del personal.	123

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráficos de Entrevistas

Gráfico 1. La misión y los objetivos institucionales.	84
Gráfico 2. Práctica los valores institucionales.	85
Gráfico 3. Cumplimiento de disposiciones de Ley de Servicio Público.	86
Gráfico 4. Estructura y funciones de los departamentos de la institución.	87
Gráfico 5. Servicios que presta la institución al usuario.	88
Gráfico 6. Creación del Departamento de Talento Humano en la Unidad Administrativa Provincial de Tránsito de Santa Elena.	89
Gráfico 7. Subsistemas de Talento Humano en la administración.	90
Gráfico 8. Sistema de evaluación de desempeño según la LOSEP.	91
Gráfico 9. Consulta a los servidores sobre las necesidades de capacitación.	92
Gráfico 10. Ejecución de programas de bienestar social.	93

Gráficos de Encuesta al personal

Gráfico 1. Cumplimiento y puesta en práctica de la misión y los valores.	94
Gráfico 2. Objetivos institucionales dirigidos al crecimiento organizacional y la excelencia en el servicio.	95
Gráfico 3. Leyes de tránsito que regulan disposiciones y reformas.	96
Gráfico 4. El organigrama institucional en la dirección de los niveles Jerárquicos.	97
Gráfico 5. Estructura y funciones de los departamentos de la institución.	98
Gráfico 6. Valorización del servicio prestado al usuario.	99
Gráfico 7. Aceptación de la creación del departamento de Talento Humano en la Unidad Administrativa Provincial de Tránsito de Santa Elena.	100
Gráfico 8. Implementación del análisis y descripción de puestos.	101
Gráfico 9. Aplicación del proceso de reclutamiento con el objetivo de atraer candidatos potencialmente calificados.	102
Gráfico 10. Implementación del proceso de selección con el objetivo de escoger al personal idóneo al puesto.	103
Gráfico 11. Grado de importancia de la evaluación de los niveles de competencia del personal.	104
Gráfico 12. Capacitaciones aplicadas al personal en sus diferentes áreas.	105
Gráfico 13. Leyes que direccionan el Talento Humano en el sector público.	106
Gráfico 14. Cuidado en el mantenimiento de higiene y seguridad laboral.	107
Gráfico 15. Control de documentación interna referente al personal.	108

Gráficos de Encuesta a Usuarios

Gráfico 16. La Misión en la Administración del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.	109
---	-----

Gráfico 17. Objetivo de regular y controlar el Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial de la Provincia satisfaciendo necesidades de los usuarios.	110
Gráfico 18. Cumplimiento de las Leyes de tránsito que dispone el estado en el sector del transporte.	111
Gráfico 19. Publicación del organigrama en las instalaciones de la Unidad	112
Gráfico 20. Publicación en la institución de un croquis de las dependencias.	113
Gráfico 21. Satisfacción de los servicios de la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena.	114
Gráfico 22. Creación del Departamento de talento humano en la Unidad Administrativa Provincial de Tránsito de Santa Elena.	115
Gráfico 23. Características y exigencias del personal para desempeñar el puesto	116
Gráfico 24. Difusión de información de las vacantes de la institución para la recepción de documentos.	117
Gráfico 25. Técnicas de selección para cubrir vacantes.	118
Gráfico 26. Evaluación de empleados a través de pruebas y entrevistas para medir los niveles de competencia del personal.	119
Gráfico 27. Capacitación al personal en diferentes áreas para brindar un servicio de excelencia.	120
Gráfico 28. Conocimiento de derechos, deberes y obligaciones como empleado público.	121
Gráfico 29. Ambiente agradable con higiene y seguridad.	122
Gráfico 30. Control de documentación interna para bienestar del personal.	123
Gráfico 31. Organigrama del Departamento de Talento Humano (Propuesto).	133
Gráfico 32. Flujograma del Proceso de Reclutamiento, Selección e Inducción.	191

ÍNDICE DE ANEXO

Anexo 1. Descripción y perfil de Puestos del Director del Departamento de Talento Humano.	226
Anexo 2. Descripción y perfil de Puestos del Asistente de Administración de Talento Humano.	227
Anexo 3. Descripción y perfil de Puestos del Analista de Administración de Talento Humano 1.	228
Anexo 4. Formulario para el análisis de puestos.	229
Anexo 5. Convocatoria a concurso de méritos y oposición.	231
Anexo 6. Hoja de vida.	232
Anexo 7. Formulario MRL-P-01.	234
Anexo 8. Solicitud de Empleo.	235
Anexo 9. Modelo de entrevista inicial del Departamento de Talento Humano.	240
Anexo 10. Modelo de entrevista personal del Departamento de Talento Humano.	241
Anexo 11. Informe Técnico.	242
Anexo 12. Formulario de calificación de mérito.	243
Anexo 13. Formulario para la fase de oposición.	244
Anexo 14. Formato de Fichas de Observación	245
Anexo 15. Formato de Entrevista a Directivos.	246
Anexo 16. Formato de Encuesta al Personal.	249
Anexo 17. Formato de Encuesta a Usuarios.	253
Anexo 18. Oficio y adjunto de firmas que certifican el trabajo de campo.	257
Anexo 19. Asistencia a Socialización de trabajo de campo.	258
Anexo 20. Oficio de aprobación para la realización del trabajo de Titulación.	259
Anexo 21. Fotos del personal de la Unidad Administrativa Provincial.	260

INTRODUCCIÓN

Es importante hablar de Administración de Talento Humano que es la base de la investigación, la cual va a guiar el desarrollo del personal de entidades privadas como públicas en este aspecto damos lugar a la Unidad Administrativa Provincial de la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena que es una entidad pública cuya función es controlar el transporte terrestre brindando sus servicios a la ciudadanía. En esta entidad no se ejecuta los sistemas de Administración de Talento Humano, porque no cuentan con el departamento encargado del mismo, razón por la cual me impulsó a realizar el siguiente estudio donde adquirí gran experiencia en esta investigación, lo que me ha permitido diseñarlo con sus respectivos sistemas y procesos para esta entidad, además de inmiscuirme indagando al personal, directivos y usuarios, sobre las necesidades del tema de estudio que aportan a la búsqueda de soluciones.

El departamento de Talento Humano se diseñó con el objetivo de suministrar a la institución un modelo completo y adecuado que constituya el medio para ejecutar una eficiente planeación, organización, desarrollo y coordinación del Talento Humano en la institución. Además de encontrar soluciones viables dirigidas a contrarrestar los diferentes problemas detectados en la entidad todo.

Empieza con el marco contextual de la investigación que contiene, el objetivo y la viabilidad del porque se realizó el presente estudio de investigación para lograr el desarrollo y mejoramiento de los sistemas de Administración de Talento Humano. Siendo así que se detalla el problema en el contexto de la necesidad de un departamento de Talento Humano de la Unidad Administrativa Provincial, describe la situación conflicto, causas y consecuencias, formulación, sistematización, objetivos, justificación del tema, hipótesis y operacionalización de las variables que resaltan la importancia del trabajo.

En el Primer Capítulo se desarrolla el MARCO TEÓRICO de la investigación, con un análisis científico de las variables en estudio: La Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, donde se detalló su trascendencia histórica, legalidad, misión, visión, objetivos, valores, estructura orgánica, dentro del marco encontramos el departamento de talento humano donde se especifica y justifica su importancia además de procesos y técnicas de administración.

El Segundo Capítulo describe la METODOLOGÍA de la investigación, que expone el diseño, modalidad y tipos de investigación y su clasificación, así también los métodos a utilizarse, técnicas de investigación y sus respectivos instrumentos, población y muestra, procedimiento y procesamiento de la investigación.

El Tercer Capítulo corresponde al ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS de la investigación, donde se detalla y expone la información obtenida de la investigación de campo mediante las fichas de observación, entrevista y encuesta con su respectivo análisis, el mismo que fue respaldo y soporte para justificar la realización del tema de estudio.

En el cuarto capítulo se presenta la CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA PROVINCIAL DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DE SANTA ELENA, AÑO 2012, cuya finalidad es alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y de la organización con la ejecución de los sistemas integrados de desarrollo de Talento Humano en el sector público que es el conjunto de normas, métodos y procedimientos orientados a validar e impulsar las habilidades, conocimientos de las servidoras y servidores públicos, con el fin de desarrollar su potencial promover la eficiencia, eficacia, oportunidad, interculturalidad , igualdad y la no discriminación.

MARCO CONTEXTUAL

1. TEMA

CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA PROVINCIAL DE LA AGENCIA NACIONAL DEL TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DE SANTA ELENA, AÑO 2012.

2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 Planteamiento del problema

Los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa. "La dirección del talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influye en la eficacia de éstos y de las organizaciones".

En Ecuador las empresas públicas como privadas han logrado que el capital humano sea reconocido como principal capital que le da vida, movimiento y acción a una empresa. Esto se reflejó en la Provincia de Santa Elena, la misma que fue creada el 7 de noviembre de 2007, estableciéndose como Unidad Territorial, Política y Administrativa. Se crearon instituciones públicas en diferentes áreas como de Transporte, con el objetivo de administrar sus recursos.

El cantón Salinas ubicado en el extremo occidental, tiene un área de 97 km². En este sector se encuentran empresas que ejecutan diferentes campos de acción, como es el caso de la Comisión Provincial del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y que pasó a nombrarse como Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena, ubicada en la Calle Espinoza Larrea y calle 51- Salinas.

La Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena es una entidad de derecho público, con personería jurídica, jurisdicción Provincial, presupuesto, patrimonio y régimen administrativo y financiero propio. El que lidera este sector a nivel Nacional es el Abogado Héctor Solórzano Camacho, Director Ejecutivo. El delegado de la Unidad Administrativa Provinciales el Director Provincial Juan Quiroz encargado de dirigir a la institución y alcanzar el más alto grado de eficiencia y eficacia en todas las actividades de control del tránsito y seguridad vial.

Una adecuada administración del personal permite alcanzar los objetivos organizacionales de una manera eficaz y eficiente, puesto que esta Institución no cuenta con el departamento de Talento humano que lo dirija, es necesario que se diseñe la creación del mismo, con sus respectivas funciones buscando el bienestar para los empleados y la organización. El departamento de Talento Humano sería una unidad altamente estratégica a fin de hacer un profundo impacto en toda la organización.

A futuro la institución contará con otros departamentos y crecerá en tamaño y estructura, por lo tanto se requerirá más personal, entonces el departamento de talento humano sería el encargado de su gestión, además del derecho que faculta a esta institución a la equidad que consiste en que la Unidad Administrativa de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial ubicada en las Provincias deben contar con todos los departamentos que según reglamento General para la aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, es la capacidad de las Unidades administrativas de las Provincias de: "establecer la estructura orgánica óptima, mantener y administrar el Talento Humano".

Se sustenta que la Unidad Administrativa Provincial de la Agencia Nacional de Tránsito puede crear independientemente y bajo su responsabilidad el departamento de Talento Humano puesto que la ley lo ampara.

El departamento de Talento Humano consiste en la Administración adecuada del personal, promoviendo el desempeño eficiente puesto que es necesario crear el departamento por las siguientes situaciones:

Una de las razones es que la institución no puede realizar contrataciones porque no cuentan con personal adecuado, este proceso lo ejecutan en la Agencia Nacional de, Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Quito ocasionando que los aspirantes entreguen su documentos a la Unidad Administrativa Provincial, una vez receptadas las carpetas son enviadas hasta Quito, donde realizan el proceso de selección, aquí son llamados para entrevista y firmar contratos, esto ocasiona que el personal a ingresar a la institución tengan inconvenientes para trasladarse.

El Orgánico Funcional de la Institución, donde se establece el organigrama de la empresa, no es difundido, el personal solo conocen cual es el nivel de jerarquía por intuición, esto ocasiona que no se ejecute buenas relaciones formales de reporte y tramos de control logrando que la comunicación no fluya eficientemente entre las diferentes áreas con que cuenta la institución.

También existe una escasa información en lo que se refiere a la misión, visión, objetivos y valores, solo tienen establecidos por escrito, esto permite que en su totalidad no la conozcan, al crearse el departamento se establecerá un sistema de comunicación que circulará para mantener informado al personal de cualquier situación.

Tampoco se realizan programas de capacitación en esta institución, el personal tiene que acudir hasta la Agencia de Quito para capacitarse en las diferentes áreas de acuerdo a las funciones, esto hace que los empleados no actualicen sus conocimientos para el desarrollo de técnicas y habilidades, además de esto que depende como será atendido el usuario en eficiencia y eficacia.

La mayoría de los empleados no conocen los deberes y derechos como servidores públicos y en el caso que se presente una situación no saben dónde sustentarse, es necesario que se elabore el reglamento interno de la institución.

Por último no tienen establecido algunas políticas de higiene y seguridad en el trabajo ya que esto es importante para la seguridad del personal y ambiente en el trabajo. Puesto que es necesario que se creen políticas las cuales son preventivas.

Al analizar lo anteriormente dicho se deduce que la institución tendrá inconvenientes en el desempeño de las actividades del personal conjuntamente con el servicio al usuario, además de la toma de decisiones, ya que no se logrará el trabajo en equipo y no todos estarán direccionados a alcanzar las metas y objetivos de la organización siendo así que habrá desmotivación y falta de interés en las responsabilidades de los empleados siguiendo con la falta de comunicación donde la información no fluirá a nivel departamental cuyos resultados estarán reflejados en los usuarios al momento de realizar sus trámites donde no tendrán una buena atención y no estarán satisfechos en cuanto al servicio, esto podría crear un ambiente congestionado.

La inexistencia de un Departamento de Talento Humano en la Institución tiene como resultado de que no se administre correctamente al personal, es necesario crear el departamento con el propósito de organizar, mantener y desarrollar un personal con habilidad y motivación, alcanzando los objetivos individuales y de la organización, cumpliendo con las disposiciones establecidas por la ley, buscando el bienestar y satisfacción en general. Con lo anteriormente expuesto la Unidad Administrativa Provincial de la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena requiere un departamento de Talento Humano para la eficiente administración del personal puesto que la meta de esta entidad es innovar y que el personal se adapte fácilmente a los cambios trascendentales, la principal vía para conquistarlo con las nuevas tecnologías.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera incide la creación del Departamento de Talento Humano en la Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena?

2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Por qué no se ha creado el Departamento de Talento Humano en la Unidad Administrativa Provincial de la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena?
- ¿Cuáles son las estadísticas en cuanto a la productividad en el desempeño del personal?
- ¿Por qué cree es necesario crear un departamento de Talento Humano en la organización?
- ¿El Departamento de Talento Humano añadirá valor al funcionamiento de la organización?
- ¿Se ha realizado anteriormente una propuesta para la creación del departamento de Talento Humano?
- ¿Cómo incide la propuesta de creación del Departamento de Talento Humano en la Unidad Administrativa Provincial de la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena?

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Diseñar la creación del Departamento de Talento Humano mediante la utilización de procesos, funciones y técnicas administrativas para el mejoramiento de la administración del personal de la Unidad Administrativa Provincial de la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena.

3.2 Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente la administración del talento humano mediante las diferentes teorías de autores que permitan la familiarización y caracterización en el desarrollo del objeto de estudio.
- Elaborar los instrumentos de investigación en función de las herramientas de la metodología que facilite la recolección de información del trabajo de investigación.
- Diagnosticar la Administración de Talento Humano mediante la utilización de técnicas y métodos cualitativos y cuantitativos de recopilación de datos que permitan el desarrollo del diseño orientado a la búsqueda de soluciones.
- Diseñar la creación del Departamento de Talento Humano mediante un modelo estructurado y adecuado que promuevan el desempeño y administración eficiente del personal en la Unidad Administrativa Provincial de la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena.

4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

4.1 Justificación Teórica

La necesidad de realizar este trabajo surge con la motivación de brindar ayuda a esta institución pública en cuanto a la administración del Talento Humano. Según el (RGLOTTSV) Reglamento General de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (Decreto No. 1738).Art. 4.- La autonomía funcional es la capacidad que tiene la Comisión Nacional y Unidades Administrativas Provinciales para crear los medios y desarrollar las políticas generales emanadas de la Agencia Nacional, garantizando un nivel óptimo de satisfacción de los usuarios, estableciendo y monitoreando el cumplimiento de metas, objetivos y estándares de calidad de servicio.

La autonomía administrativa es la capacidad de la Comisión Nacional, Comisión de Tránsito del Guayas y Unidades Administrativas de:

- Establecer la estructura orgánica óptima, mantener y administrar el Recurso Humano requerido para esta estructura.
- Administrar sus recursos de manera desconcentrada.

Para que esto se cumpla se propone diseñar el departamento de talento humano para la Unidad Administrativa Provincial conforme a los estándares que a este le corresponde, además de las funciones que deberá cumplir tomando en consideración modelos teóricos apoyados en fuentes bibliográficas como textos que son la base para sustentar criterios, aportaciones y estudios que han realizado expertos, filósofos, que ayudarán a profundizar los conocimientos para relacionarlo con el objeto de estudio, por lo tanto serán la guía donde se escogerá la información considerable, necesaria y apropiada de autores que sustenten lo apropiado para un departamento de talento humano.

4.2 Justificación Metodológica

Se procederá a realizar el trabajo mediante un diseño que estipula la estructura fundamental del trabajo, donde se utilizará el estudio cualitativo identificando la naturaleza profunda de la realidad, el estudio tiene la modalidad como un proyecto factible donde se concreta la investigación que permitirá la solución del problema aportando beneficios en diferentes áreas de la institución satisfaciendo las necesidades del personal, los mismos que se extraerán de los tipos de investigación como la investigación Bibliográfica y de Campo.

Los métodos recolección de datos que se efectuarán serán planificados y elaborados con claridad y conocimiento profesional. Entre las fuentes que se empleará para el trabajo de investigación son las primarias y secundarias.

Utilizando así fuentes primarias como las bibliográficas que nos proporcionen información confiable y válida para argumentar y facilitar el desarrollo del objeto de estudio, también fuentes secundarias desarrollando las técnicas como la encuestas que se realizará al personal de los diferentes departamentos como usuarios quienes son los que reciben los servicios que brinda esta institución y la entrevista se lo realizará al nivel alto en la jerarquía como es el Director y así obtener toda la información necesaria para el desarrollo del trabajo de investigación el mismo que será analizado respectivamente.

Como se mencionó la investigación se realizará con la combinación de la investigación de campo y la bibliográfica, donde la primera aportará y nos acercará a la realidad donde se plantean los problemas de la situación dada, continuando con la recolección de datos la cual es importante para estimar la población y la muestra donde se procederá a delimitar en esta parte las características de la población que inciden en la falta de administración del talento humano y así dar conclusiones relevantes sobre el problema y necesidad que se presenta en la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena.

4.3 Justificación Práctica

El departamento de Talento Humano cubrirá las necesidades del personal permitiendo una correcta administración y desempeño del Talento Humano, entre las diferentes funciones son: Reclutamiento, selección, evaluación del desempeño, Beneficios Sociales, Higiene y seguridad, entrenamiento, relaciones laborales, base de datos, y sistemas de información en conjunto con los Recursos como: personal, materiales, equipos, tecnología que se necesitará para el departamento. Estas funciones deberá cumplir el departamento promoviendo fuentes de empleo a profesionales de la Provincia de Santa Elena a formar parte de la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena.

Al elaborar la propuesta se trabajará eficientemente a fin de obtener la solución más adecuada, así este problema se convierta en una oportunidad logrando que el beneficio sea para el Personal, Directivos y Usuarios de la institución, satisfaciendo así sus necesidades e involucrando a su desempeño y crecimiento organizacional donde se crearán a futuro más áreas y se necesitará más personal.

Esto se alcanzará mediante el aporte, responsabilidad y empeño que brindaré, en base a los conocimientos obtenidos durante los cinco años académicos en la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena en conjunto con las aportaciones de los catedráticos quienes son los que han impartido sus conocimientos y que son bases que permitirán poner en práctica lo aprendido desarrollando mis potencialidades en este campo de acción y también el aporte de profesionales con que cuenta la Universidad como docentes especializados en el área de Talento Humano que ayudarán aclarar interrogantes para así realizar un trabajo eficiente y de calidad considerando que los cambios que tengan las organizaciones tomen a consideración el análisis de los mismos lo que resulta del procesos de toma de decisiones y los resultados influirán en el progreso y desarrollo de una Provincia Fructífera y admirable.

5. HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN

La creación del departamento de Talento Humano permitirá la administración eficaz del personal de la Unidad Administrativa Provincial de la Agencia Nacional del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena.

Variable Dependiente

La Unidad Administrativa Provincial de la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena.

Variable Independiente

El Departamento de Talento Humano

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES						
Propuesta para la creación del Departamento de Talento Humano en La Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena.2012.						
Hipótesis	Variable Dependiente	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
La creación del departamento de Talento Humano permitirá el desempeño eficaz del personal para la Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena.	Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena	Fomentaría el desarrollo del capital humano convirtiéndolos e en una vía de solución para la correcta administración del personal aumentando sus capacidades y elevando sus aptitudes trabajando de manera eficaz para el logro de los objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Misión y Visión, valores • Objetivos institucionales 	<p>¿Conoce cuál es la filosofía de la institución? ¿El personal cumple con la filosofía institucional?</p>	<p>Cuestionario Entrevista</p>
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos • Materiales • Financieros • Sistemas Tecnológicos 	<p>¿Los recursos son necesarios para el cumplimiento de las funciones?</p>	<p>Cuestionario Entrevista</p>
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directorio General 	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones y Atribuciones • Reglamento Orgánico 	<p>¿Conoce cuál es la función principal del director?</p>	<p>Cuestionario Entrevista</p>
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Regulaciones y Procedimientos internos 	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento a la Ley de Tránsito • Reglamento de Servicio de Transportación Terrestre. 	<p>¿Sabe cuál es la ley que regula las disposiciones y reformas de esta institución y la ley que direcciona el accionar del Talento humano?</p>	<p>Cuestionario Entrevista</p>
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura Organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Orgánico Funcional • Departamentalización por funciones 	<p>¿Conoce el número de departamentos que existe?</p>	<p>Cuestionario Entrevista</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio Internos • Servicios Externos 	<p>¿Conoce cuáles son los servicios que presta esta institución?</p>	<p>Cuestionario Entrevista</p>			

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES						
Propuesta para la creación del Departamento de Talento Humano en La Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena 2012.						
Hipótesis	Variable Independiente	Definiciones	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
La creación del departamento de Talento Humano permitirá el desempeño eficaz del personal para la Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena	Creación del departamento de Talento Humano	El departamento de talento humano busca compenetrar el personal con el proceso productivo de la empresa. Este departamento será responsable de los sistemas que identifican y desarrollan el personal con mayor potencial de toda la organización, preparándolo junto a los directivos presentes, para alcanzar los objetivos empresariales presentes y futuros.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reclutamiento ▪ Selección ▪ Análisis y descripción de puestos ▪ Evaluación de desempeño ▪ Beneficios Sociales ▪ Higiene y seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnicas ▪ Medios de reclutamiento ▪ Técnicas de selección ▪ Mercado de Talento Humano ▪ Métodos de descripción ▪ Análisis de cargos. ▪ Sistemas para la evaluación ▪ Técnicas ▪ Beneficios ▪ Prestaciones ▪ Condiciones ambientales ▪ Seguridad en el trabajo 	<p>¿Está de acuerdo que se utilice técnicas de reclutamiento?</p> <p>¿Le gustaría que en la institución el departamento seleccionara al personal idóneo?</p> <p>¿Cree que es importante analizar las necesidades que existen en los departamentos?</p> <p>¿Le gustaría que cada cierto tiempo se evaluara al personal?</p> <p>¿Le gustaría que los empleados conozcan sus beneficios sociales?</p> <p>¿Conoce cuáles son las medidas de protección del personal?</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Entrevista</p> <p>Cuestionario</p> <p>Entrevista</p> <p>Cuestionario</p> <p>Entrevista</p> <p>Cuestionario</p> <p>Entrevista</p> <p>Cuestionario</p> <p>Entrevista</p>

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA

Actualmente nos encontramos en un mundo competitivo que trae consigo grandes desafíos, las empresas Latinoamericanas parecen haber asumido responsabilidades se involucran en la vida de las personas y en el trabajo satisfaciendo sus necesidades sociales y económicas y personales.

En el área del talento humano se está buscando alternativas de cambios y de desarrollo debido a que las instituciones buscan cada vez más el éxito organizacional, y aún en el Sector Público donde el Talento Humano es el capital y activo para lograr el desarrollo y bienestar de un País, Región o Provincia.

El Transporte Terrestre en Santa Elena fue tomando lugar a medida que la Península progresaba, anteriormente los transportistas tenían que trasladarse a la ciudad de Guayaquil a realizar sus diferentes trámites en la (CTG) Comisión de Tránsito del Guayas, así con el proceso de provincialización en Santa Elena, esta dio lugar para que la comunidad pueda acceder a los diferentes servicios públicos como el del sector del Transporte Terrestre en forma rápida y accesible, satisfaciendo las necesidades de los usuarios en compromiso y responsabilidad con el fin de brindar el mejor servicio a los usuarios.

En la Provincia de Santa Elena al surgir esta necesidad en el área de transporte terrestre en quien administrare y vigilare las acciones de los transportistas y ciudadanos para el control adecuado y organizado se decidió en conjunto con la Gobernadora y autoridades de la Provincia de Santa Elena a que se proceda a crear la institución que se responsabilice con el área del transporte y demás funciones que son asignadas para cada una de las Unidades Provinciales.

La Unidad Administrativa Provincial de la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena es una entidad que vigila, controla y regula el tránsito, cuenta con un personal a cargo que cumplen funciones en diferentes áreas. Su estructura orgánica no está completamente diseñada empezando por el área de Talento Humano que es la de prioridad para que el personal se sienta satisfecho.

En una Institución es necesaria la organización, dirección y planeación del talento humano para su adecuada administración, situación que no se puede dar porque la Unidad Administrativa no cuenta con un departamento de Talento Humano como unidad estratégica, esto provoca que no se satisfaga las necesidades del personal en su totalidad, por tal razón se debe crear el departamento encargado del mismo debidamente estructurado y con un equipo de trabajo dotado a gestionar diferentes funciones como reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, garantizando a toda la institución una comunicación eficaz y factible tanto interna como externa, fomentando así las sinergias interdepartamentales puesto que el rol principal que debe tener un capital humano es lograr la competitividad.

Con el proceso de investigación se podrá obtener información válida para que aporte al diseño del departamento, conociendo así las necesidades del personal en su área de trabajo, de esta manera saber cómo se ha administrado al personal, quien lo gestiona y que medios se utilizan.

Mediante estos y otros aspectos la Unidad Administrativa Provincial debe considerar que un Departamento de Talento Humano es una estrategia fundamental para el buen funcionamiento de una empresa pues de ella dependen todas las demás áreas que comportan una organización y no solo los departamentos sino el personal que cumple con cada una las funciones pues depende de ellos como lo ejecuten, el departamento busca el trabajo en equipo.

1.2 UNIDAD ADMINISTRATIVA PROVINCIAL DE LA AGENCIA NACIONAL DEL TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DE SANTA ELENA.

1.2.1 Reseña Histórica

Se creó la Provincia de Santa Elena el 7 de Noviembre del 2007 mediante sesiones en el Consejo Provincial con el Ing. Ricardo Antón Director Nacional de la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial como se nombraba anteriormente, se expuso que entonces se equipararía las oficinas de atención al público desde entonces se contrató y se capacitó al personal idóneo para cumplir con dichas funciones designando al Sr. Juan Quiroz como Director Provincial de la Comisión de Tránsito y quienes sería su equipo de trabajo.

Bajo el nuevo marco legal que regula el tránsito y el transporte en el país la ley crea la Unidad Administrativa Provincial de la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena, el mismo que inicia sus actividades fijando las tarifas de transporte público en la Provincia, además del otorgamiento y renovación de las licencias y se encarga, entre otras funciones, de expedir reglamentos para viabilizar la ley aprobado el 17 de marzo del 2011 en el pleno del Asamblea Nacional las nuevas reformas de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Desde entonces los transportistas, y la comunidad en general podrían realizar sus trámites en la Comisión Provincial de la Provincia de Santa Elena, desde entonces comenzó a brindar sus servicios en sus instalaciones que se encuentran ubicadas en la Calle Espinoza Larrea y calle 51- Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena donde funciona la Agencia de Matriculación y la Agencia de Licencia que se encuentra en el Centro de Atención Ciudadana, cada unidad forma parte de la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena nombre actual de la institución.

1.2.2 Constitución Legal

Según el registro oficial del Proyecto de la Estructura Orgánica por Procesos y Reglamento Orgánico Funcional de la Dirección Nacional de Control del Tránsito y Seguridad Vial, crea el 18 de Julio del 2008 a la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena, considerando que se contó con la disponibilidad de fondos en la partida presupuestaria No.20001840103000020 conforme la certificación presupuestaria No. 97 del 7 de Abril del 2010.

Que, el Artículo 38 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, estipula que la Dirección Nacional de Control del Tránsito y Seguridad Vial, contará con unidades operativas, administrativas y asesoras necesarias para el desempeño de su funciones.

1.2.3 Misión

Administrar el transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, sector estratégico del Estado, contribuyendo al desarrollo del equilibrio entre el ser humano y el medio ambiente, con la aplicación y gestión de la normatividad jurídica que nos asigna las competencias atribuidas en la Ley Orgánica de la materia, garantizando el principio constitucional de libre movilidad a través de un servicio enfocado en la satisfacción de los requerimientos de la población.

1.2.4 Visión

Ser la institución modelo de América Latina, en la regulación y ejecución del derecho constitucional de los ecuatorianos al tránsito y transporte terrestre y seguridad vial, respetando el medio ambiente a través de un sistema de gestión de calidad, promoviendo el mejoramiento continuo y la adaptabilidad de cambios del entorno.

1.2.5 Objetivos Estratégicos

- Administrar, regular, controlar y gestionar el sector estratégico del Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, ejerciendo las competencias fijadas en la Constitución y la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- Construir un sistema de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial que proporcione los servicios en estas materias para lo cual se aplicará un modelo de gestión institucional sustentado en la administración por competencias y procesos, garantizando el manejo de la movilidad que responda a los cambios del entorno, en coordinación con los lineamientos del Plan Nacional para el Buen Vivir.
- Viabilizar la participación ciudadana para una eficaz aplicación de las competencias constitucionales en materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.
- Contribuir al desarrollo de las actividades y controles de los programas destinados a fomentar el equilibrio entre el ser humano y el medio ambiente, articulándolos con los proyectos, políticas, planes y programas en transporte terrestre, tránsito y seguridad vial atribuidos en la Ley Orgánica de la materia.
- Ejecutar un servicio de calidad, dirigido a cubrir las necesidades de los usuarios de los servicios, en materia de competencia de la institución, conforme a los principios de eficacia, eficiencia, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, planificación, transparencia y evaluación para la satisfacción total de los usuarios de la institución.

1.2.6 Valores Corporativos

Los valores norman el comportamiento de cada individuo con la finalidad de construir un ambiente laboral armonioso que brinde seguridad emocional y actitud positiva a los colaboradores.

La Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena cuenta con los siguientes valores:

- **Responsabilidad.-** Es responsabilidad del Estado generar las políticas, regulaciones y controles necesarios para propiciar el cumplimiento, por parte de los usuarios y operadores del transporte terrestre.
- **Universalidad.-** El Estado garantizará el acceso al servicio de transporte terrestre, sin distinción de ninguna naturaleza, conforme a lo establecido en la Constitución de la República y las leyes pertinentes.
- **Vocación de Servicio:** Conocimiento y aceptación de las competencias con disposición de actuar en torno a las necesidades de los usuarios para garantizar su satisfacción
- **Lealtad.-** Con el servicio que presta a la sociedad ecuatoriana, sumada a la institucional.
- **Honestidad:** Transparencia en la acción para alcanzar cero corrupción.
- **Compromiso:** Intencionalidad positiva de cumplir y ejecutar las competencias asignadas en el trabajo y comprometerse con la visión y misión institucional.

- Seguridad.- El Estado garantizará la eficiente movilidad de transporte de pasajeros y bienes, mediante una infraestructura vial y de servicios adecuada, que permita garantizar la integridad física de los usuarios y de los bienes.
- Adaptación al cambio: Desarrollar la capacidad de aceptar y responder a los cambios del entorno con flexibilidad y vocación de servicio.
- Calidad.- Es el cumplimiento de los parámetros de servicios establecidos por los organismos competentes de transporte y demás valores agregados que ofrezcan las agencias a sus usuarios.

1.2.7 Regulaciones y procedimientos

La Unidad Administrativa Provincial de la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena cuenta con leyes y procedimientos que son emitidos por el Estado Ecuatoriano en el sector del transporte terrestre, las mismas que han sido modificadas y son las siguientes:

1. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Ley Orgánica Reformativa. La Ley de Tránsito y Transporte terrestre fue promulgada el 23 de Junio de 1996 y publicada en el registro oficial No. 1002 del 2 de Agosto del mismo año. Se fundamenta en: la equidad y solidaridad social, derecho a la movilidad de personas y bienes, respeto y obediencia a las normas y regulaciones de circulación. Es necesario contar con una nueva ley, de carácter eminentemente técnico, que de forma integral norme en su conjunto los diversos aspectos relacionados con la materia de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial. Establece los lineamientos generales, económicos y organizacionales de la movilidad y sus disposiciones son aplicables en todo el Territorio Nacional.

Objetivo de la ley de Tránsito

En el Art.1. Tiene por objeto la organización, planificación, fomento, regulación, modernización y control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, con el fin de proteger a las personas y bienes que se trasladan de un lugar a otro por la red vial del territorio ecuatoriano, y a las personas y lugares expuestos a las contingencias de dicho desplazamiento, contribuyendo al desarrollo socio-económico del país en aras de lograr el bienestar general de los ciudadanos.

La presente Ley se fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización con el objetivo de promover el desarrollo del tránsito a nivel del Ecuador y las Provincias como la de Santa Elena.

2. Reglamento general para la aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, publicado en el segundo suplemento del Registro Oficial No. 731.

Ámbito De Aplicación: Art. 1.- El presente Reglamento establece las normas de aplicación a las que están sujetos los conductores, peatones, pasajeros, automotores, operadoras de transporte, y vehículos de tracción humana, animal y mecánica que circulen, transiten o utilicen las carreteras y vías públicas o aquellas privadas abiertas al tránsito y transporte terrestre en el país.

El reglamento es emitido por el estado para que se cumpla el personal debe capacitarse, brindando como resultado al usuario instrucciones adecuadas. Para la correcta aplicación de la Ley es indispensable expedir la reglamentación de las normas contenidas en la Ley Orgánica.

3. Autonomía Administrativa es la capacidad de la Comisión Nacional, Comisión de Tránsito del Guayas y las Unidades Administrativas de:

- Establecer la estructura orgánica óptima, mantener y administrar el Talento Humano requerido para esta estructura.
- Administrar sus recursos de manera desconcentrada.
- La autonomía financiera es la capacidad de la Comisión Nacional y las Unidades Provinciales de administrar los recursos financieros producto de su autogestión y de las transferencias del gobierno, los que estarán destinados exclusivamente para el financiamiento del Presupuesto de la Institución, en base a su Plan Operativo Anual Integral.
- La autonomía presupuestaria es la capacidad que tiene la Comisión Nacional y las Unidades Provinciales para elaborar la Pro-forma Presupuestaria en base a su Plan Operativo Anual para ser conocida por el Directorio de la Entidad.
- Las Comisiones Provinciales remitirán la Proforma para conocimiento del Director Ejecutivo Nacional y posterior aprobación del Directorio de la Comisión.

Estas leyes son las guías que direccionan el accionar en el transporte público en el Ecuador y como es el caso de la Provincia de Santa Elena donde se estipulan las directrices y capacidades, estas estipulaciones, regulaciones y reglamentos deben ser obligatoriamente acatados por las unidades administrativas para que sean puestos en práctica todo esto para hacer de un servicio eficiente y de calidad con el fin de brindar a la ciudadanía la seguridad con respecto al área del Transporte, Terrestre y Seguridad Vial.

1.2.8 Organigrama Estructural

Los organigramas consisten en una representación gráfica que nos muestran la estructura, jerarquía, e interrelaciones existentes entre las diferentes áreas de la organización tales como:

1.2.8.1 Directorio a Nivel Nacional

En el Ecuador en el área del transporte tiene una jerarquía establecida por el gobierno que va de lo general a lo particular es decir desde el directorio general hasta los directores a nivel provinciales. Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. En el Art.18 de la Ley de transparencia señala que: El Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial está integrado por:

- a) El Ministro del Sector o su delegado que será el Subsecretario responsable del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, quien lo presidirá;
- b) El Ministro de Salud o su delegado;
- c) Un representante designado por el Presidente de la República;
- d) Un representante por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Metropolitanos y Municipales que tengan más de un millón de habitantes; y,
- e) Un representante por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, y Municipales que tengan menos de un millón de habitantes.

Directorio de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial a nivel del Ecuador:



Ing. Alex Pérez
Subsecretario de Transporte Vial y Ferroviario
Presidente de la Agencia Nacional de Tránsito



Dr. Pablo Izquierdo Pinos
Delegado del señor Ministro de Salud



Ing. David Mejía
Delegado del señor Presidente
Constitucional de la República

Ing. Carlos Páez
Representante de los Gobiernos
Autónomos Descentralizados
Regionales, Metropolitanos
y Municipales



Ing. Jaime Estrada
Representante de los Gobiernos
Autónomos Descentralizados
Regionales y Municipales



DIRECTOR EJECUTIVO

Ing. Mauricio Peña Romero

1.2.8.1.1 Atribuciones del Directorio a Nivel Nacional

Además de las atribuciones previstas en el artículo 20 de la Ley Orgánica de Transporte, corresponde al Directorio las siguientes:

- Aprobar el Plan Estratégico de la Comisión Nacional y evaluar su ejecución;
- Normar los casos en los cuales la obtención de los títulos habilitantes deberán ser objeto de un proceso competitivo;
- Establecer las normas y dictar los instructivos que regirán la selección de los centros de homologación de los medios y sistemas de transporte terrestre;
- Fijar los criterios y porcentajes para la distribución de los recursos provenientes de los derechos derivados de la emisión de licencias, permisos, matrículas, títulos de propiedad, placas, especies, regalías y multas;
- Regular el uso de las rutas y frecuencias en la operación del servicio de transporte terrestre público de pasajeros urbano, intraprovincial, interprovincial e internacional.

1.2.8.2 Organigrama Específico a Nivel Provincial

La Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena cuenta con un organigrama organizacional, el cual no es difundido solo se conoce por los rangos de autoridad. Según el RGLOTTSV (Decreto No. 1738).Sección 2. Art.4. indica: La autonomía administrativa es la capacidad de la Comisión Nacional, Comisión de Tránsito del Guayas y las Unidades Administrativas de:

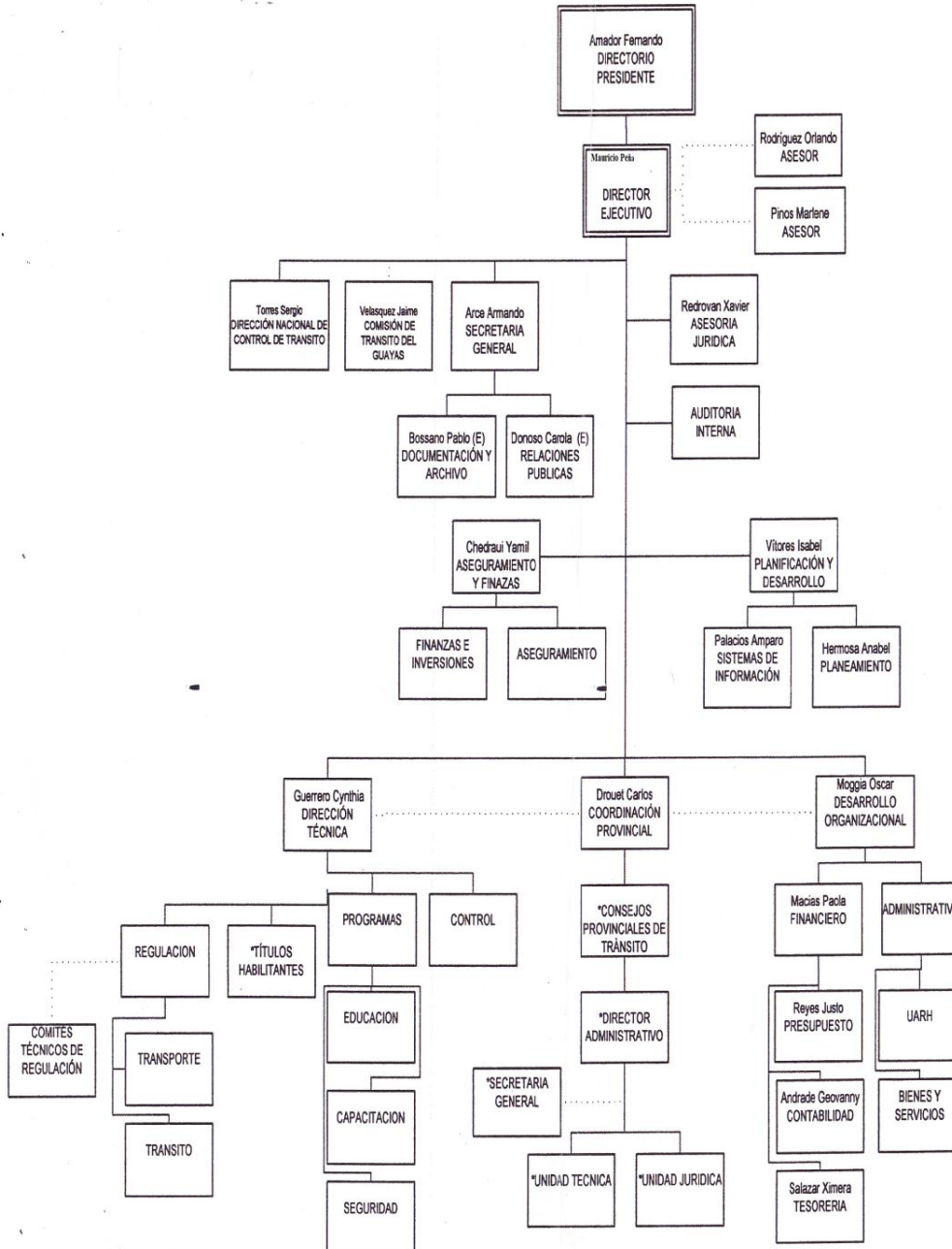
- Establecer la estructura orgánica óptima, mantener y administrar el Recurso Humano requerido para esta estructura.

Orgánico funcional de la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.



ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA CNTTTSV

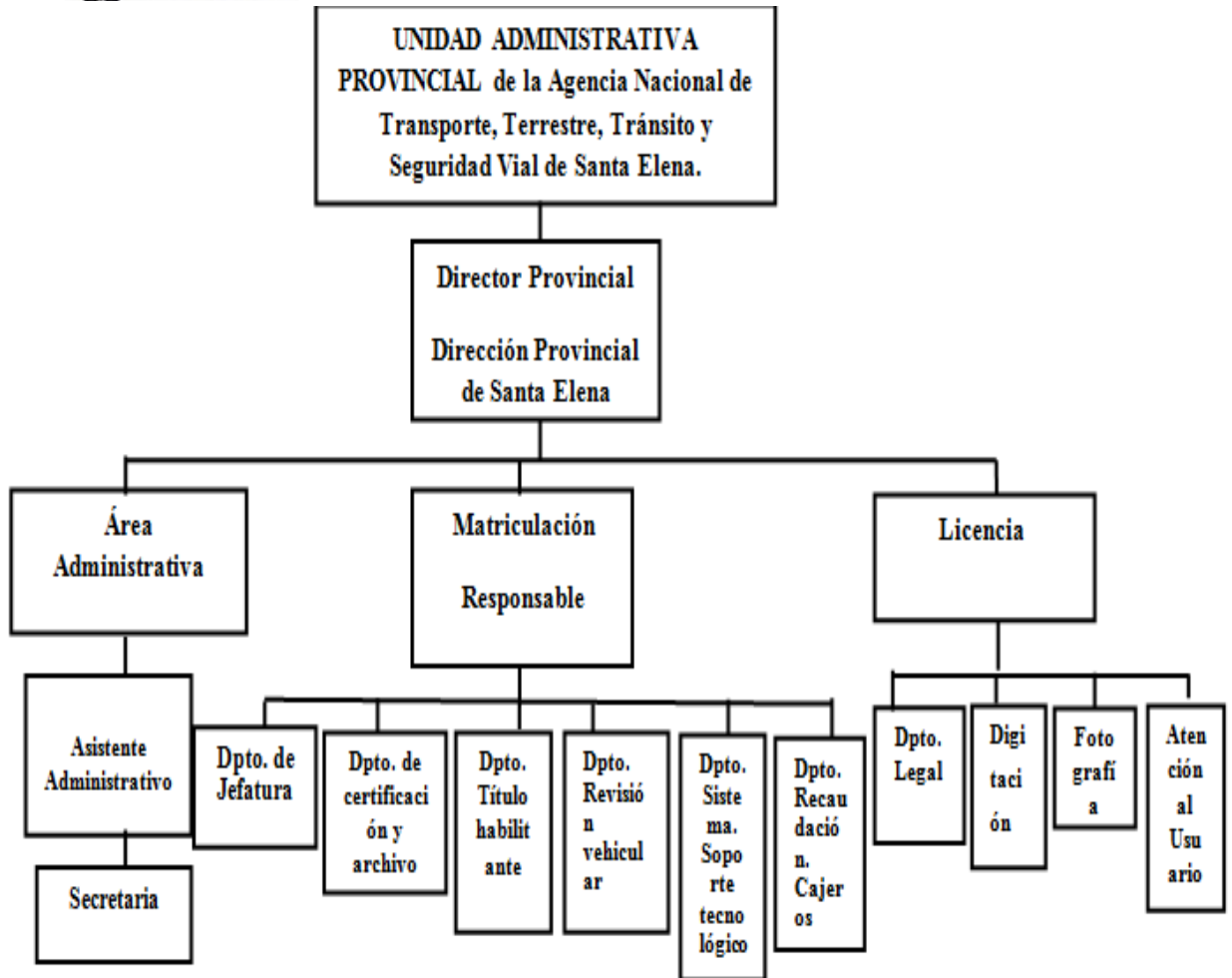
(Según R.O. 231 del 13 diciembre 2007)



* Los nombres varían de acuerdo a la provincia

Organigrama Estructural de la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena.

Registro Oficial N° 231 -- Jueves 13 de Diciembre del 2007 -- 21



1.2.9 Funciones de los departamentos de la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena.

1. Dirección Provincial

Según el (RGLOTTSV) Reglamento General de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial (Decreto No. 1738). Art.19. Son Funciones del Director Provincial las siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y sus reglamentos pertinentes;
- Planificar, ejecutar y controlar las acciones en el área de Transporte Terrestres, Tránsito y Seguridad Vial, dentro de su jurisdicción;
- Determinar y controlar la instalación de reductores de velocidad en los sitios que demande la seguridad vial;

2. Coordinación Administrativa

Cumple con la siguiente función:

- Ejercer autoridad administrativa sobre el personal operativo y administrativo de la Institución.

3. Departamento de Matriculación

Son Funciones de las jefaturas Provinciales Según Reglamento General de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial (Decreto No. 1738).

Art.19. menciona que las Jefaturas y Subjefaturas de Control de Tránsito y Seguridad Vial coordinarán, operativamente para el control y dirección del tránsito en la respectiva jurisdicción, con los Directores provinciales de Tránsito y Seguridad Vial.

4. Departamento de Certificación y Archivo

Cumple la función de emitir certificados de matrículas y licencia y archivo controlar los documentos de orígenes de los usuarios.

5. Departamento de Asesoría Jurídica

- Promover y efectuar el patrocinio jurídico de los trámites legales e intervenir a lo dispuesto en la codificación de la Ley del Sistema de Contratación Pública.
- Coordinar con los responsables de las Unidades internas y con las Jefaturas y Subjefaturas de Control del Tránsito y Seguridad Vial, la ejecución de los procesos jurídicos.
- Recopilar y actualizar la legislación relacionada con el control de Tránsito y Seguridad Vial, manteniendo un archivo especializado inherente al área legal.

6. Licencia

Emitir licencias al usuario y tramitarlas.

7. Departamento Tecnológico, Programación e Informática

Son funciones del Departamento de Informática las siguientes:

- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los planes de informática de conformidad con los objetivos y políticas de la Institución;
- Realizar el análisis y diseño de sistemas informáticos; y aplicar programas, en función de los requerimientos de todas y cada una de las dependencias.
- Definir las especificaciones técnicas de los equipos y materiales requeridos y poner a consideración del Director Nacional de Control del Tránsito y Seguridad Vial para la toma de decisiones.

8. Sección Secretaría

Son funciones de la Sección Secretaría de la Institución las siguientes:

- Recibir, registrar y despachar la documentación respectiva de La Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena
- Transcribir oficios, informes, memorandos, telegramas y otros documentos que sean requeridos por la autoridad superior, o que deban ser enviadas para trámite a diferentes destinatarios.
- Mantener un registro detallado de todas las comunicaciones recibidas y enviadas.
- Atender las llamadas telefónicas y organizar la agenda.

9. Sección Archivo

Son funciones de la Sección Archivo las siguientes:

- Organizar el archivo de conformidad con normas técnicas y reglamentos vigentes;
- Llevar un control y registro de los documentos en trámite, de las diferentes dependencias de la Institución;
- Velar por la seguridad, conservación y reserva del archivo de documentos de La Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena.

10. Dpto. Coordinación Técnico:

Son funciones del departamento las siguientes:

- Se encarga de emitir los permisos de operación interprovincial y hacer estudio de factibilidad de operadora.
- Contrato de cuenta propia

1.2.10 Servicios de los trámites que ofrecen

- **Transporte Interprovincial y Carga Pesada:**

1. Cambio de socio
2. Cambio de socio y vehículo
3. Deshabilitaciones - Habilitaciones
4. Cambio de vehículo
5. Cambio de socio con cupo pendiente
6. Renovación de permisos de operación

- **Transporte Carga Pesada:**

1. Incremento de Cupos
2. Concesión de Permisos de Operación
3. Constitución Jurídica

- **Transporte Turístico:**

1. Cambio de socio vehículo
2. Cambio de vehículo
3. Deshabilitaciones
4. Renovaciones de permisos de operación.

- **Transporte Por Cuenta Propia**

- **Plan Renova**

- **Taxis Ejecutivos**

- **Devoluciones a terceros por pagos excesivos**

- **Para trámites de matriculación**

1. Informes jurídicos de vehículo de remate
2. Certificaciones de: Matrículas, licencias, poseer vehículo, gravamen e Historial vehicular.

1.3 CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

1.3.1 Administración del Talento Humano

El esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de una organización. Según Chiavenato I., (2009): " Es el área que constituye talentos por medio de un conjunto integrado de proceso, y que cuida al capital humano de las organizaciones". (Pág. # 9).

Al establecer la creación del departamento de Talento Humano en La Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena estaríamos aportando a la solución de un problema cuya situación no se trató anteriormente, en la actualidad debido al número de empleados y los futuros aspirantes se da la oportunidad de crear este departamento que vele por los interés y bienestar del Talento Humano.

El objetivo básico que perseguirá el departamento de Talento Humano es alinear las políticas con la estrategia de la organización, dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito, lo que permitirá implantar la estrategia a través de las personas, quienes son consideradas como los únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe junto con los cambios que se dan en las organizaciones.

Es imprescindible resaltar que no se administran personas ni recursos, sino que se administra con las personas viéndolas como agentes activos y proactivo dotados de inteligencia, creatividad y habilidades intelectuales. Para poder ejecutar la estrategia de la organización es fundamental la administración de los Recursos humanos, para lo cual se deben considerar conceptos tales como la comunicación organizacional, el liderazgo, el trabajo en equipo y cultura organizacional.

1.3.2 Objetivo de la Administración del Talento Humano

Existen definiciones sobre el principal objetivo que tiene la Administración en el Talento Humano para una Organización. Chiavenato I., (2009) considera el objetivo de la Administración de Talento Humano:

La Administración de Talento Humano consiste en planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal. Debe contribuir a la eficacia de la Organización:

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión.
- Proporcionar competitividad a la Organización.
- Aumentar la actualización y la satisfacción de las personas en el trabajo.
- Administrar e impulsar el cambio. (Pág. # 11).

La administración de Talento Humano ayudará a alcanzar los objetivos mediante la aplicación correcta de los diferentes procesos en conjunto con el aporte y disposición del personal influyendo en la preparación y desarrollo profesional.

1.3.3 Talento Humano en el Sector Público

En la Ley Orgánica del Servicio Público Título1 del Servicio Público. Art.2. El Servicio Público y la Carrera Administrativa tiene por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

La institución por ser parte del sector público deberá regirse a todas las disposiciones en cuanto al talento Humano siendo su órgano rector el Ministerio de Relaciones Laborales que orienta políticas de desarrollo organizacional.

1.3.3.1 Administración de la Carrera Administrativa en el Sector Público

Para Chiavenato I., (2009): "el desarrollo y la secuencia de puestos y actividades que desarrolla una persona a lo largo del tiempo dentro de una organización". (Pág. #231).

Según la Ley Orgánica de Servicio Público en el Título VI, Cpt.1, en el Art. 81. Expresa: Estabilidad de las y los servidores públicos.- Se establece dentro del sector público, la carrera del servicio público, con el fin de obtener eficiencia en la función pública, mediante la implantación del sistema de méritos y oposición que garantice la estabilidad de los servidores idóneos. Conforme lo dispuesto en la Constitución, el régimen de libre nombramiento y remoción es carácter de excepcional.

Artículo 82.- La carrera del servicio público.- Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos orientados a motivar el ingreso y promoción de las personas para desarrollarse profesionalmente dentro de una secuencia de puestos que pueden ser ejercidos en su trayectoria laboral, sobre la base del sistema de méritos.

Mediante esto el departamento de Talento Humano como Unidad Administrativa tiene la facultad de ejecutarlo haciendo carrera del servicio público garantizando la estabilidad, ascenso y promoción de las servidoras y servidores de la Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Como resultado se alcanzará aumentar las aptitudes, conocimientos, capacidades, competencias, experiencia, responsabilidad en el desempeño de sus funciones y así cubrir los y requerimientos institucionales, como lo indica la Ley Orgánica de Servicio Público en la no discriminación de las personas con discapacidad a fin de cumplir un rol con la sociedad de la Provincia de Santa Elena.

1.3.4 Los seis procesos de la Administración de Talento Humano.

La Administración de Talento Humano es un conjunto integrado de procesos. Para Chiavenato I., (2009) Los seis procesos básicos son:

- **Procesos para integrar personas.-** Incluye nuevas personas a la empresa.
- **Procesos para organizar a las personas.-** Diseña las actividades.
- **Procesos para recompensar a las personas.-** Incentiva a las personas.
- **Procesos para desarrollar a las personas.-** Desarrollo personal y profesional.
- **Procesos para retener a las personas.-** Crea condiciones ambientales.
- **Procesos para auditar a las personas.-** Seguimiento y control de actividades.

Cada proceso tiene forma de gestión todos con un propósito de administrar el Talento Humano de una manera más adecuada y adaptable.

Existen principios fundamentales que norman, regulan, amparan y protegen el desarrollo del trabajador en el desempeño de sus funciones, propiciando su capacitación, el respeto a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones en términos de eficacia, eficiencia capaz de contribuir al logro de los objetivos institucionales maximizando resultados y minimizando recursos para responder ágil y oportunamente a las demandas de cada unidad.

Todos los sistemas de Administración de Talento Humano serán los pilares fundamentales para la conformación de una Institución con visión de futuro y dispuesta a enfrentar los desafíos del nuevo milenio y así lograr una integración colectiva que responda a las necesidades en cuanto a la creación del departamento de Talento Humano en la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena, puesto que se utilizará técnicas adecuadas para cada proceso y aplicarlas conforme lo establece la Ley Orgánica de Servicio Público y el Ministerio de Relaciones Labores.

Proceso para la colocación de personas.- Implican los primeros pasos de la integración de los nuevos miembros de la organización.

1.3.5 Diseño, descripción y análisis de puestos

Al diseñar un puesto se toma en consideración las tareas, obligaciones que deberá desempeñar, como Chiavenato I., (2009): considera un puesto "constituye la base para colocar a las personas dentro de las tareas de la organización". (Pág. #203).

Al implementar el diseño de puestos se contará con personal capacitado del área de Talento Humano encargado de obtener toda la información necesaria para la estructura del puesto que se requerirá en la institución.

Describir un puesto representa para Chiavenato I., (2009): " relacionar lo que hace el ocupante, cómo lo hace, en qué condiciones y por qué". (Pág. #222).

Para Alles M., (2009): considera "La descripción de puestos de toda una organización suele integrar lo que se denomina Manual de Puestos". (Pág. #31).

Con la descripción de los puestos el departamento de Talento Humano de la institución podrá diseñar un formato que defina y describa en forma de resumen las responsabilidades y actividades que realiza el personal en cada uno de sus puestos.

Analizar un puesto para Chiavenato I., (2009): significa" detallar lo que exige de su ocupante en términos de conocimientos, habilidades y capacidades". (Pág. # 222).

Con este proceso el personal podrá conocer sus responsabilidades y obligaciones que tiene o debe desempeñar para así especializarse en el área de trabajo y con ello lograr experiencia y eficiencia en los procesos o actividades que se ejecuten en la organización.

Procesos para incorporar a las personas.- El procesos para incorporar a las personas representan el primer grupo de procesos de la nueva administración de personal, dentro de este proceso incluye el reclutamiento y selección de personal.

1.3.6 Reclutamiento

Las organizaciones tiene necesidades de contratar personal para ocupar los puestos de trabajo para esto es necesario que se realice el proceso de reclutamiento para Chiavenato I., (2009): "funciona como un proceso de comunicación: la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo, al mismo tiempo que atrae a los candidatos al proceso de selección". (Pág. # 116).

El proceso de reclutamiento inicia cuando el candidato llena su solicitud de empleo o presenta su currículum vitae a la organización, es la primera etapa en el proceso de reclutamiento que se complementa con las demás pasos a seguir.

Existe 2 tipos de reclutamiento el interno actúa en los candidatos que trabajan dentro de la organización como colaboradores para promoverlos o transferirlos a otras actividades más complejas o más motivadoras.

El reclutamiento externo actúa en los candidatos que están desempleados, y por tanto fuera de la organización, para someterlos después al proceso de selección de personal.

El proceso de reclutamiento que se implementará consistirá en atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización así el aspirante podrá presentar su hoja de vida a la institución o solicitar en línea por internet, cualquiera que sea el reclutamiento sea interno o externo contribuirán a la formación y la continua actualización del banco de talentos que servirá de fuente para los reclutamientos futuros.

1.3.6.1 Técnicas de Reclutamiento

El reclutamiento externo como indica Chiavenato I., (2009): "abarca un enorme contingente de candidatos dispersos que están desempleados por tal motivo utiliza diversas técnicas para influir en los candidatos y atraerlos". (Pág. # 120).

Entre las técnicas de reclutamientos que menciona Chiavenato son:

- Anuncios en diarios y revistas especializadas
- Contacto con escuelas, universidades y agrupaciones
- Carteles o anuncios en lugares visibles
- Reclutamiento virtual
- Banco de datos de candidatos o banco de talentos

El departamento de Talento Humano utilizará algunas de estas técnicas, se tratará de escoger los medios más convenientes para llegar a los candidatos deseados, entre las técnicas que se utilizará será el anuncio publicado en diarios locales de la Provincia, el mismo que se estará estructurado de tal forma que llame la atención, despierte el interés, cree el deseo y la acción del candidato interesado de aplicar al puesto.

También se utilizará el reclutamiento virtual, en la página de la institución como es www.ant.gob.ec donde el candidato podrá llenar la solicitud de empleo en un formato que consta los datos personales, escolaridad, experiencia profesional, conocimientos, dirección y teléfono para contactarse con el candidato.

Así facilitar y comunicar a los profesionales de la Provincia de Santa Elena las fuentes de empleos y oportunidades de ocupar un cargo en La Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena.

1.3.7 Selección

Los procesos de selección se basan en los requisitos de las especificaciones de puestos según indica Chiavenato I., (2009): "Busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos que existen en la empresa tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal". (Pág. # 137).

El objetivo que perseguirá el departamento de talento humano en el proceso de selección será proporcionar elementos adecuados a las técnicas que se utilizará, así lograr la eficacia de la Organización, durante este proceso se aplicará las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales con sustento en el estatuto.

1.3.7.1 Proceso de selección de personal

Es una secuencia de etapas o fases por las que deben pasar los candidatos. Como explica Chiavenato I., (2009): "El proceso de selección utiliza una combinación de varias técnicas de selección y múltiples procedimientos, los que varían de acuerdo con el perfil y la complejidad del puesto a ocupar". (Pág. # 137).

Los parámetros para la selección del personal deberá cubrir los perfiles y exigencias de los puestos, durante el proceso se deberá medir las características más relevantes de las y los participantes para el desempeño del puesto.

Entre uno de los instrumentos especiales que se podrá utilizar en el proceso de selección es el concursos a mérito y oposición el cual es ejecutado en las instituciones públicas, esto permitirá a las ciudadanas y ciudadanos ecuatorianos acceder al empleo público sin discriminación alguna, así con este proceso se podrá lograr que el personal seleccionado cumpla con las características y requisitos determinados en lo que estipula la ley.

1.3.7.2 Técnicas de selección

Según la Ley Orgánica de Servicio Público en el Art. 63.- Del subsistema de selección de personal es el conjunto de normas, políticas, métodos y procedimientos, tendientes a evaluar competitivamente la idoneidad de las y los aspirantes que reúnan los requerimientos establecidos para el puesto a ser ocupado, garantizando la equidad de género, la interculturalidad y la inclusión de las personas con discapacidad y grupos de atención prioritaria.

Las técnicas de selección para Chiavenato I., (2009): "permiten rastrear las características personales del candidato por medio de muestras del comportamiento". (Pág. # 148).

Entre las 5 categorías encontramos las siguientes:

1. **Entrevista de selección.-** Es la técnica más utilizada, es un proceso de comunicación entre dos o más personas que interactúan y en el que a una de las partes le interesa conocer lo mejor de la otra.
2. **Pruebas de conocimiento o capacidades.-** Son instrumentos para evaluar el nivel de conocimientos generales y específicos de los candidatos que exige el puesto a cubrir.
3. **Pruebas psicológicas.-** representan un promedio objetivos y estandarizado de una muestra de comportamiento en lo referente a las aptitudes de las personas.
4. **Pruebas de personalidad.-** Constituye una integración de rasgos personales.
5. **Técnicas de simulación.-** Son técnicas de dinámica de grupo.

En el diseño se establecerá las técnicas para llevar a efecto la selección del personal, entre ellas la entrevista, pruebas de conocimiento y de capacidad. La técnica de selección no se deberá improvisar puesto que hay que tomar medidas que mejoren su eficiencia y eficacia.

Procesos para desarrollar a las personas

Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Implican la formación y desarrollo.

1.3.8 Capacitación

Es el área que se encarga de capacitar en un corto plazo a los ocupantes de los puestos de la empresa, así como también explica Chiavenato I., (2009): "es el proceso de desarrollar cualidades en el talento humano, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos". (Pág. # 371).

Para Alles M., (2009): "La inversión en capacitación y desarrollo podrán pasar de ser un gasto a constituir una inversión organizacional cuando estos planes se formulen en relación con la estrategia". (Pág. # 32).

Según La Ley Orgánica de Servicio Público.- Título III Del Régimen Interno De Administración Del Talento Humano, Capítulo 1, De Los Deberes, Derechos Y Prohibiciones Art. 23: Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades.

Como se indica es necesario que se incorpore la capacitación basada en normas técnicas así como coordinar la ejecución de programas de formación y capacitación, logrando que el personal actualice sus conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores promoviendo así el desarrollo profesional.

Así se alcanzará que todo el personal de la entidad satisfaga sus necesidades personales y laborales, conociendo cuales son las áreas que deberían capacitarse cuando y donde se realizará todo esto con brindar al personal el cumplimiento de sus derechos.

1.3.9 Evaluación de desempeño

Constituye un proceso sistemático de valoración del comportamiento del personal en un determinado puesto, cargo o función y durante un período determinado de tiempo con el objetivo de medir las capacidades que poseen y como utilizan su potencial en su campo de trabajo.

Según Chiavenato I., (2009): "es una valoración, sistemática, de actuación de cada persona en función de las actividades que desempeñan, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias de su potencial desarrollo". (Pág. # 345).

La Evaluación de desempeño según lo analiza Alles M., (2009): "Un buen sistema de evaluación del desempeño combinado con administración por objetivos será un excelente motivador de los colaboradores". (Pág. # 32.)

Mediante lo anteriormente expuesto tiene como finalidad medir el desempeño del personal de la institución conforme a la ley se procederá a realizar una evaluación técnica y objetiva al personal. Entre los deberes de los servidores públicos deberán someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones y cuidar la documentación e información que por razón de su cargo tenga que utilizarla.

La evaluación de desempeño se realizará una vez al año considerando cada uno de los servicios que prestan las servidoras y servidores públicos a los usuarios, será de responsabilidad del departamento de Talento Humano de la Unidad Administrativa Provincial de la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena ejecutarlo y lo desarrollará el jefe inmediato aprobado por la máxima autoridad o su delegado de la institución como es el caso del Sr. Juan Quiroz Director Provincial que informará los resultados de la evaluación de desempeño conforme lo establece la norma de evaluación de desempeño emitida por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Proceso para Recompensar a las personas

Constituyen los elementos fundamentales para incentivar y motivar a los trabajadores a la organización.

1.3.10 Remuneración

Según lo indica Chiavenato I., (2009): "Es el proceso que incluye todas las formas de pago o recompensas que se entregan a los trabajadores y que se derivan de su empleo". (Pág. # 260).

Según la Ley Orgánica de Servicio Público En el Título 1 del servicio público, capítulo 1 de los principios, ámbito y disposiciones fundamentales del Art. 3 del ámbito.- las disposiciones son de aplicación obligatoria, en materia de Talento Humano y Remuneraciones.

En toda la administración pública que comprende los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.

Todos los organismos previstos en el artículo 225 de la Constitución de la República y este artículo se sujetarán obligatoriamente a lo establecido por el Ministerio de Relaciones Laborales en lo atinente a remuneraciones e ingresos complementarios.

Por lo tanto el departamento solo manejará la información y documentación del personal en aspectos como la actualización de los datos del personal, números de cuentas bancarias, entre otros, esto se realizará mediante el sistema del Ministerio de Relaciones Laborales que maneja la Unidad Administrativa Provincial.

1.3.11 Incentivos

Los incentivos para Chiavenato I., (2009) lo explica " Es necesario incentivarlas continuamente para que hagan el mejor esfuerzo posible, superen su desempeño actual y alcancen las metas y los resultados desafiantes que se han formulado para el futuro". (Pág. # 316).

Según La Ley Orgánica de Servicio Público en el Título VI, De La Carrera Del Servicio Público, Art. 82, Capt.1 menciona: La carrera del servicio público garantizará la estabilidad, ascenso y promoción de sus servidoras y servidores de conformidad con sus aptitudes, conocimientos, capacidades, competencias, experiencia, responsabilidad en el desempeño de sus funciones y requerimientos institucionales, sin discriminación a las personas con discapacidad mediante procesos de evaluación e incentivos económicos, para cumplir con el rol social de atender con eficiencia y oportunidad las necesidades sociales para el desarrollo del Buen Vivir como responsabilidad del Estado.

Con lo anteriormente expuesto los incentivos son necesarios para la fuerza laboral porque es la recompensa para los empleados por el desempeño y responsabilidad en cada área de trabajo. No basta con remunerar a las personas por el tiempo que dedican a la organización, porque ello es necesario, pero no es suficiente, para esto se promueve un sistema de incentivos dirigidos al desempeño del personal.

Los incentivos en el sector público han tenido cambios mediante leyes emitidas por el órgano rector del sector público como es la Ley Orgánica de Servicio Público la misma que hace referencia a determinados incentivos por lo tanto el departamento de talento humano se encargará de velar por los derechos del servidor público para que al ejecutar lo que dispone el estado los incentivos busquen incentivar al personal a la consecución de los objetivos y a la vez la obtención de resultados.

1.3.12 Beneficios Sociales

Los beneficios también son importantes para que el personal se sienta motivado y satisfecho con la organización. Acerca de los beneficios Chiavenato I.,(2009): "incluyen una variedad de facilidades y beneficios que ofrece la organización, como asistencia médica hospitalaria, seguro de vida, alimentación subsidiada, transporte, pago por antigüedad, planes de pensión y jubilación". (Pág. # 345).

Según lo explica Alles M., (2009): "El cuidado de la equidad, tanto hacia el interior de la organización como con relación al mercado, es otro de los pilares de la buena relación entre el empleado y la empresa". (Pág. # 32).

Según la Ley Orgánica de Servicio Público el personal que labora en el servicio público bajo las normas y procedimientos gubernamentales, tendrán relación de dependencia y derecho en todos los beneficios económicos contemplados para el personal de nombramiento.

Con la nueva reforma de la Ley Orgánica de Servicio Público se deroga algunas leyes las mismas que deben ser difundidas al personal de la institución para que se conozca y a la vez se proceda al cumplimiento de las mismas

De acuerdo a esta interpretación se puede describir que los beneficios estarán en función a las necesidades del personal cuya labor es mantener y aumentar la fuerza laboral dentro de un nivel satisfactorio de moral y productividad; así como también, ahorrarles esfuerzos y preocupaciones a sus empleados.

El objetivo es que el personal que labora como el que ingrese a la institución tenga conocimiento de cuáles son los beneficios que brinda en este caso el estado por ser una empresa pública se determinadas nuevas leyes con respecto a los beneficios del servidor público.

Procesos para retener a las personas

Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas.

1.3.13 Higiene y Seguridad Laboral

Otro aspecto que contribuye a mejorar el clima organizacional tiene que ver con la higiene laboral Chiavenato I., (2009): "se refiere a las condiciones ambientales del trabajo que garantizan la salud física y mental y las condiciones de salud y bienestar de las personas". (Pág. #474).

La seguridad es importante para el Talento Humano de una organización. Chiavenato I., (2009): menciona que "La seguridad en el trabajo busca la prevención de accidentes y administra los riesgos ocupacionales". (Pág. # 479).

De acuerdo a esta interpretación se puede analizar que la higiene laboral se trata de conseguir que las condiciones de trabajo sean saludables e higiénicas así como poseer un carácter meramente preventivo ya que se dirige a la salud y a la comodidad del Talento Humano, evitando que éste se enferme o se ausente, del trabajo.

La seguridad es responsabilidad del Director de la Unidad Administrativa provincial, asignado a como departamento encargado al departamento de Talento Humano procurando así eliminar o minimizar los riesgos que pueden ocasionar accidentes al momento de realizar actividades de riesgo que se realicen, por razón que la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena cuenta con menos de 30 empleados no puede acogerse a la Ley Orgánica de Servicio Público donde establece que se podrán implementar dispensarios cuando el total de sus servidores públicos sean más de 50.

Proceso para supervisar a las personas

Son los procesos para dar seguimiento y controlar las actividades de las personas. Incluyen banco de datos y sistemas de información administrativa.

1.3.14 Comunicaciones internas sobre Talento Humano.

Las comunicaciones internas como lo explica Chiavenato I., (2009): "Una organización se debe cimentar sobre una base sólida de información y de comunicación, y no sólo sobre una jerarquía de autoridad". (Pág. # 508).

El departamento de Talento Humano se encargará de manejar documentación, donde el personal tendrá que ajustarse a las disposiciones emitidas por el departamento, empleando circulares, memorándum, oficios entre otros, importantes para mantener la comunicación interna entre departamentos y agencias a nivel institucional.

1. Base de Datos de la Administración de Talento Humano

La Base de datos como lo explica, Chiavenato I., (2009): "funciona como un sistema de almacenamiento y acumulación de datos debidamente codificados y disponibles para el procesamiento y la obtención de información". (Pág. # 511).

El soporte de todo el sistema de información es la base de datos que proporciona a la institución una herramienta tecnológica y organizada. El personal de la institución cuenta con conectividad acceso a internet para el sistema de mensajería instantánea, pero también el personal podrá contar con un archivo digital de todos los datos personales del personal de la institución, de esta manera tener acceso a la información de los mismos de una manera más organizada así se facilitará actualizar datos cuando sea necesario estos datos se ingresarán al sistema.

1.4 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

1.4.1 Ley Orgánica de Servicio Público

Las leyes que norma el Talento Humano han tenido cambios y transformaciones en años recientes, en este caso como la Ley de Servicio Público cuyo objetivo es propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación del Talento Humano que forman partes del sector público.

Ley Orgánica de Servicio Público, según la Asamblea en pleno esta ley regula el servicio público de las entidades públicas, cuenta con normas que responde a las necesidades del Talento Humano en sector público. Ley que sustituyó a la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones.

1.4.2 Código de trabajo

Según la Sección Tercera Art. 229 dice: las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo el cual regula las relaciones de los empleadores y trabajadores que aplican a las diversas responsabilidades y condiciones de trabajo. El departamento de Talento Humano tiene que ajustarse a lo que dispone la ley en su base legal, Ley Orgánica de Servicio Público y Código de Trabajo, las mismas que direccionan y controlan el Talento Humano en el sector público, con el objetivo de regularlo en sus diferentes áreas y subsistemas, por tal razón el departamento se diseñara con los términos adecuados y bajos las condiciones que determine las leyes en el sector público.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación siendo de tipo cualitativo más flexible; y estimula a la interacción social empleando métodos de recolección de datos con el propósito de explotar las relaciones sociales y describir la realidad de la situación, es por eso que el trabajo de investigación necesita de un profundo entendimiento y relación del comportamiento humano, e incluso estimula la realización de ajustes, a fin de lograr sacar provecho a la información reunida en las fases tempranas de su realización.

El diseño de investigación determina qué preguntas deben formularse y responderse, cómo y cuándo reunir esos datos y como analizarlos. El trabajo de investigación se realiza con la intervención de la Unidad Administrativa Provincial como institución y a su vez como actor principal que es en donde se realiza el estudio, además del Talento Humano quienes son los que permitirán obtener respuestas e interrogantes aportando al diseño de la propuesta de creación del departamento en esta entidad.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad que se utilizó para el trabajo de investigación es el Proyecto Factible, según la autora Chong Á., (2008) manifiesta: "Un proyecto factible permite la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, una solución posible, cuyo propósito es satisfacer una necesidad o solucionar un problema de manera metodológica". (Pág. # 70).

El proyecto factible tiene como finalidad:

- Conceptuar el proyecto factible como una de las modalidades de investigación que se puede desarrollar para la elaboración de los trabajos de titulación.
- Profundizar en la naturaleza, la planificación y ejecución de un proyecto.
- Luego, se explican las etapas para realizar un proyecto factible.
- Finalmente. se espera ofrecer un método novedoso, diseño de la propuesta y las recomendaciones para su ejecución y seguimiento.

En este trabajo de investigación se propuso una propuesta viable y factible que direcciona a la solución del problema con respecto a la inexistencia del departamento de Talento Humano considerando la ayuda de investigaciones de tipo documental que permite la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de la propuesta.

En conjunto con la técnica de campo que permitirá la observación en contacto directo con el personal estableciendo lo teórico con lo práctico en la búsqueda de la verdad objetiva para conocer la realidad de la situación en búsqueda de solución y el acopio de testimonios por parte de usuarios. Los proyectos factibles se deben elaborar respondiendo a una necesidad específica, ofreciendo soluciones metodológicamente.

Comprende las siguientes etapas generales:

- El diagnóstico
- Planeamiento y fundamentación teórica de la propuesta
- Procedimiento metodológico
- Actividades y recursos necesarios para su ejecución
- Análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del proyecto
- En el desarrollo, la ejecución de la propuesta y la evaluación del proceso como de sus resultados.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Cabe mencionar lo que consigue una investigación es alcanzar un determinado nivel de conocimiento. Existen diferentes tipos de investigación de acuerdo a su clasificación encontramos las siguientes:

2.3.1 Por el Propósito o finalidad perseguida

2.3.1.1 Básica

La investigación pura recibe también el nombre de básica o fundamental, se basa en un contexto teórico y su propósito fundamental consiste en desarrollar una teoría mediante el descubrimiento de amplias generalizaciones o principios.

La investigación básica se vale del muestreo con el fin de extender sus descubrimientos más allá del fenómeno que se estudia, es no solo limitarse sino ir más allá del resultado que se espera.

Tamayo y Tamayo M., (2008): cita la definición de la investigación pura " tiene como objeto el estudio de un problema destinado exclusivamente al proceso o a la simple búsqueda del conocimiento" (Pág. # 32).

Como se mencionó el trabajo de investigación se desarrolla como investigación básica donde se utilizó un marco teórico basado en diferentes criterios en base a esto se procedió a formular preposiciones o propuestas que permitieron aumentar la teoría, por lo tanto se relacionó con nuevos conocimientos adquiridos en el transcurso de la investigación, continuando analizar lo teórico con la aportación de criterios que permitieron profundizar el tema de estudio y para después fundamentarlo en el diseño del departamento de Talento Humano en la Unidad Administrativa Provincial de la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena.

2.3.2 Por el Nivel de conocimiento

2.3.2.1 Descriptiva

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce en el presente.

La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta, la de analizar el objeto de estudio que en este caso es el Talento Humano de la Institución. Así cuando ya se ha señalado las propiedades involucradas en el trabajo se procedió a ordenarlas, agruparlas y sistematizarlas para obtener una información relevante.

2.3.3 Por el Lugar o medios utilizados para obtener los datos

2.3.3.1 Investigación Documental

Para Chong Á., (2008): La investigación documental "es un medio de información por excelencia, se la utiliza como resumen del tema y constituye el primer paso de cualquier investigación por lo que todos los estudiantes deben utilizar estos métodos y técnicas de investigación Bibliográfica". (Pág. # 83-84).

El presente trabajo, se apoyó permitiendo obtener información válida para comparar, conocer, profundizar conocimientos con la aportación de conceptualizaciones, análisis y recomendaciones de diversos autores que plasman por escrito sus investigaciones sobre temas de interés como la Administración de Talento Humano, es importante con investigaciones, libros como fuentes secundarias que sustentan teorías y que a la vez promueven modalidades y características para el trabajo.

2.3.3.2 Investigación bibliográfica

Se basa en la consulta de libros. Según Chong Á., (2008): considera que "puede ser realizada independientemente se necesita conocer las contribuciones científicas del pasado". (Pág. # 83-84).

Es un medio de información por excelencia, se utiliza como resumen del tema y constituye el primer paso de cualquier investigación, puesto que es el medio que da apertura en el proceso de investigación. Este es uno de los instrumentos más utilizados puesto que al realizar el Marco Teórico se procedió a investigar en las diferentes fuentes bibliográficas actualizados de autores especializado en esta área con el fin de recabar y sustraer información necesaria respecto al Talento Humano, es un gran apoyo para fundamentar en el capítulo IV donde se diseña el respectivo departamento de Talento humano.

Los autores manifiestan los parámetros más apropiados para la correcta administración del Talento humano de cualquier organización así será la guía para el diseño del departamento, además de ajustarse a las leyes del Estado Ecuatoriano.

2.3.3.3 Investigación de Campo

Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Según la autora Chong Á., (2008) define que la investigación de campo:

Son estudios en profundidad sobre personas o grupos que se llevan a cabo en su entorno natural; el objetivo del investigador es tener información de primera mano acerca de cómo piensa, actúa y siente la gente en relación al fenómeno que le interesa como la recolección de datos narrativos, cualitativos y el análisis. (Pág. # 84).

Este tipo de investigación también conocido como investigación in situ debido a que se realizó en el sitio donde se encuentra el objeto de estudio, en este caso La Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena ubicada en el Cantón Salinas. Permitiendo el conocimiento más a fondo del investigador, pudiendo manejar los datos con más seguridad y poder soportarse en diseños descriptivos, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes.

El uso del término investigación de campo es bastante coloquial. Hablamos de experimentar cuando se trata de observar varias actividades en un momento determinado con presencia de un experimento de campo se puede analizar los hechos más relevantes que ocurren en el proceso de la obtención de datos, es por eso que se utilizó como método directo el sitio en este caso la institución, donde se presenta el problema, los datos de interés que se recogieron permitió detectar la necesidad del personal con respecto al departamento de Talento Humano.

2.3.4 Por su Dimensión

2.3.4.1 Transversal

Chong Á., (2008) define: "se analiza cómo ha sido el desenvolvimiento del mismo en el presente. El diseño apropiado es transversal, cuando la investigación está centrada en analizar cuál es el estado de una o diversas variables en un momento dado o bien cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto del tiempo. Pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores". (Pág. # 84).

Según lo expuesto en esta cita el trabajo de investigación es de tipo transversal por el motivo que se trabaja en el presente, ya que se recolectó información en un tiempo determinado utilizando los respectivos instrumentos como la entrevista y encuestas, que fueron aplicadas al personal y directivos de la institución.

2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 Método Inductivo

Se analizan solo casos particulares, cuyos resultados son tomados para extraer conclusiones de carácter general. A partir de las observaciones sistemáticas de la realidad se descubre la generalización de un hecho y una teoría. Se emplea la observación y la experimentación para llegar a las generalidades de hechos que se repiten una y otra vez. La inducción puede ser completa o incompleta.

En este trabajo de investigación el hecho particular que lo caracteriza es el Talento Humano de la institución, de allí se deriva los aspectos más generales que beneficiarían a la institución. Al estudiar sus necesidades.

2.4.2 Método Analítico

El análisis es un método de investigación que posibilita estudiar partes separadas de éste, poner al descubierto las relaciones comunes a todas las partes y, de este modo, captar las particularidades, en la génesis y desarrollo del objeto. Todo concepto implica un análisis desde su naturaleza es el proceso mediante el cual se descompone un todo en sus partes. Va desde el ente concreto a sus partes componentes internas.

Mediante ella se aplican los principios descubiertos a casos particulares:

- Primero consiste en encontrar principios desconocidos, a partir de los conocidos. Una ley o principio puede reducirse a otra más general que la incluya. Si un cuerpo cae decimos que pesa porque es un caso particular de la gravitación.
- También sirve para descubrir consecuencias desconocidas, de principios conocidos. La matemática es la ciencia deductiva por excelencia.

Mediante este método analítico se trató de diferenciar lo esencial de la investigación desde el personal a la institución es decir de un todo complejo. Se empezó analizar las causas del por qué la institución no contaba con un departamento de Talento Humano que administre y cubra todas las necesidades del personal siendo una entidad pública con derecho a poder crear este departamento.

A partir de esto se analizó las necesidades del personal en la actualidad y en el pasado con sus respectivas causas y efectos que ayudaron a conocer a profundidad el problema involucrando no solo a una investigación sino a la búsqueda de una solución, como el total del personal es de 29 empleados es necesario su administración, puesto que no siempre se colocará en este rango con nuevos cambios se requerirá personal.

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación como lo manifiesta la autora Chong Á., (2008): sugiere " Las técnicas específicas para la investigación de campo son: la observación, la entrevista y la encuesta". (Pág. # 84).

Según Luzuriaga J., (2009): explica "La recopilación de datos remite el uso de técnicas, que establecen la forma o regla para construir los instrumentos apropiados que permiten el acceso a la información requerida". (Pág. # 65).

Cuando existe un único procedimiento para llevar a cabo una actividad lo importante es usar la técnica de la manera más eficaz posible, pero cuando existe una gama de técnicas alternativas, el problema que se plantea es el de seleccionar una de ella, por tanto se tomó en cuenta los criterios de selección de las técnicas a utilizarse, con el fin de que cada técnica empleada aporte y se adapte a los fines de la investigación.

Existen numerosos procedimientos o técnicas para obtener información acerca del problema de investigación entre ellos se puede mencionar los más importantes: la observación, la entrevista y la encuesta. Cada una de ellas es de gran utilidad en el proceso de investigación y de gran importancia para la recolección de datos, como procesos sistemáticos permiten ordenar la actividad de una manera formal, lo cual genera el logro de los objetivos. De manera que es importante el desarrollo del presente trabajo, el cual utilizó métodos de recolección de datos.

La investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado, Todo lo que va a realizar el investigador tiene su apoyo en la técnica de la observación. Aunque utilice métodos diferentes, su marco metodológico de recogida de datos se centra en la técnica de la observación y el éxito o fracaso de la investigación dependerá de cual empleó.

2.5.1 Observación

Según Luzuriaga J., (2009): nos dice que "es el método más generalizado, permite captar, percibir el fenómeno, y registrar datos de las características". (Pág. # 48).

Chong Á., (2008): "es el registro visual de lo que ocurre en la situación real, clasificando los acontecimientos según el problema que se plantee". (Pág. # 85).

En algunos autores entienden por observación como expresión de la capacidad del sujeto investigador de ver las cosas, verlas u observarlas con método, con una preparación adecuada.

El proceso de la observación debe responder al propósito de la investigación, en este caso identificar las necesidades del Talento Humano en la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena.

En el proceso de observación el investigador plantea 4 preguntas: ¿Que deberá observarse? ¿Cómo deberán observarse? ¿Qué procedimientos se utilizarán? ¿Qué relación deberá existir entre el observador y lo observado?

2.5.1.1 Observación estructurada

Se realiza con la ayuda de elementos técnicos apropiados para la recolección de la información como: fichas, cuadros, tablas, se denomina observación sistemática.

En la aplicación de esta técnica se utilizará fichas que consiste en identificar y señalar características que se anotaran en una tabla debidamente estructurada, donde se anotará todos los aspectos relevantes, además de identificar las conductas y comportamientos del personal, director y las formas de comunicación que se manejan en la institución en conjunto con la atención de los usuarios.

2.5.2 Entrevista

Según, Jorge L., (2009): "es uno de los procedimientos más utilizados en la investigación social, permite la recopilación de información, mediante el diálogo directo entre el investigador y los sujetos de investigación."(Pág. # 50).

Así mismo Chong Á., (2008): menciona" es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema". (Pág. # 85).

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, una persona entendida en la materia de la investigación.

La entrevista es una técnica antigua y significativa y productiva para recabar información, pues ha sido utilizada desde hace mucho en psicología como canal de comunicación entre el analista y la organización, la entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos que de otro modo serían muy difíciles conseguir.

Esta técnica se procedió a realizar al Director Provincial y jefes departamentales de la institución con el objetivo de recopilar información, se realizó una serie de preguntas cerradas las mismas que contenían preguntas con escala de valoración adecuadas al tema, donde la persona entrevistada seleccionaba la que le pareciera adecuada de acuerdo a su punto de vista.

Empleo de la Entrevista

- Cuando se considera necesario que exista interacción y diálogo entre el investigador y la persona.
- Cuando la población o universo es pequeño y manejable.

2.5.3 Encuesta

Esta técnica de investigación permite recopilar, procesar, y analizar los datos obtenidos, busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado.

Según Luzuriaga J. (2009), define "es una técnica de investigación de campo, cuyo objeto puede variar desde recopilar datos para definir el problema hasta probar una hipótesis."(Pág. # 51).

Para, Chong A. (2008) menciona" este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos. Sobre opiniones, actitudes, sugerencias."(Pág. # 91).

Esta técnica se utiliza para recopilar información que se requiere para el estudio que se está realizando se lo aplicará al personal de la institución como a usuarios, esta información será procesada, el objetivo es definir con profundidad el problema.

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

La encuesta se proporciona directamente, no hay intermediarios, y las respuestas lo hacen ellos mismos. Los encuestados son el personal y usuarios de la institución, los primeros porque son ellos el factor o elemento que se quiere investigar y el segundo porque depende del personal la satisfacción del usuario, entonces se acudió directamente a ellos y se les entregó el cuestionario para que puedan responder cada pregunta valorada en la escala de Likert.

2.6 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los instrumentos que se construyeron y aplicaron en este trabajo de investigación permitió la obtención de datos relevantes, una vez recogidos pasó a la siguiente fase: el procesamiento de datos, donde se tabulando los datos que se recogieron de los instrumentos para su respectivo análisis. Lo que se pretendió fue obtener información respondiendo a los indicadores de estudio, los cuales aparecen en forma de preguntas, es decir, las características a observar y así se elaboraron una serie de instrumentos que fueron los que en realidad requirió la investigación u objeto de estudio.

Todos estos instrumentos se aplicaron en un momento en particular, con la finalidad de obtener información que es útil en para el trabajo de investigación.

2.6.1 Ficha de Observación

Para Chong Á., es la técnica de la observación se utilizó la ficha de observación el mismo que (2008): manifiesta que "es un instrumento de trabajo que nos permite almacenar datos, toda clase de transcripciones, de utilidad en la realización de trabajos de investigación."(Pág. # 20).

El diseño de la ficha de observación que se realizará contiene los siguientes parámetros:

1. Determinar y definir aquella que va a observarse.
2. Estimar el tiempo necesario de observación.
3. Obtener la autorización de la gerencia para llevar a cabo la observación.
4. Explicar a las personas que van a ser observadas lo que se va a hacer y las razones para ello.

Es un instrumento que se utilizó desde la visita de campo a la dos agencias de Matriculación y Licencia, la misma que fue necesaria para registrar los datos, por lo cual constituye un valioso auxiliar en esa tarea, al ahorra mucho tiempo, espacio y dinero. La guía de observación es un documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos.

2.6.2 Guía de Entrevista

Es la técnica más significativa y productiva que dispone un intercambio de información se efectúa cara a cara acerca de las necesidades y la manera de satisfacerlas, como técnica se requirió de un contexto metodológico con el que se pudo hacer comparaciones entre hechos, actitudes y opiniones, esto permitió al entrevistado en este caso el Director de la institución, dentro de ciertos límites, variar la naturaleza del medio al medio en que este pregunta.

Existen diferentes formas de entrevista, como lo describe, Chong Á., (2008) la Guía de Entrevista:

El formato de respuestas para las preguntas pueden ser abierto o cerrado; las preguntas para respuestas abierta permiten a los entrevistados dar cualquier respuesta que parezca apropiado. Con las preguntas para respuesta cerradas se proporcionan al usuario un conjunto de respuestas que se pueda seleccionar. (Pág. # 92).

Mediante estos lineamientos se diseñó la entrevista con una guía de diez preguntas de acuerdo a las variables, se entrevistó al Director Provincial Juan Quiroz y jefes departamentales, esto permitió poder entablar comunicación y conocer como los diferentes criterios de quienes son los encargados en el nivel jerárquico superior y que supervisan al personal a su cargo, además de observar como aportan durante la jornada de trabajo al personal en la supervisión, control del personal.

La entrevista que se efectuó permitió conocer cómo consideran el aporte que el personal a su cargo brinda a la institución, y el desarrollo de tareas y actividades que se realizan en la misma.

2.6.3 Cuestionario

Para la encuesta se utilizó como instrumento el cuestionario que según, Chong Á., (2008): menciona: "es un método que utiliza un formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado llena por sí mismo."(Pág. # 92).

Con la finalidad de dar respuestas a los objetivos planteados en el trabajo de investigación, se diseñó un instrumento que permite recoger información sobre la falta, necesidad e importancia de un departamento de talento humano en la Unidad Administrativa Provincial para ello se diseñó el cuestionario que consta de preguntas cerradas con aplicación de la escala de tipo Likert.

El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación y, sobre todo, considerando el nivel de educación de las personas que se van a responder el cuestionario.

En las encuestas se pueden aplicar preguntas que miden actitudes del individuo hacia un determinado hecho. Cuando se mide actitud, es necesario tener en cuenta la dirección de la misma así como su intensidad, para lo cual se aplican diversos tipos de escalas.

De manera más general la pregunta se formula de forma positiva y se dan 5 alternativas de posibles respuestas, designándose una escala de valores de 1 a 5, dando la respuesta más favorable a la afirmación que tenga el máximo de puntuación.

De acuerdo a esta interpretación se diseño diferentes instrumentos, cada cuestionario contenía preguntas cerradas con escala valorativa de rango del 1 al 5, que además que facilitó al encuestado escoger la opción que ellos creían conveniente. Los cuestionarios se aplicaron en el campo de estudio tanto en la Agencia de Licencia y matriculación en este proceso se requirió de tiempo y esfuerzo puesto que el personal cumple con sus obligaciones a tiempo completo.

Ejemplo de alternativas que se aplicarían de acuerdo a la escala de Likert:

- Totalmente de acuerdo (1)
- De acuerdo (2)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo..... (3)
- En desacuerdo.... (4)
- Totalmente en desacuerdo(5)

Estas escalas de valoración permitieron la facilidad de contestar las preguntas sin ser tedioso para los encuestados.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1 Población

Según la Autora, Chong Á., (2008): "es el conjunto total del número de elementos con caracteres comunes en un tiempo y espacio determinados, sobre los cuales se pueden realizar observaciones." (Pág. #86).

El tamaño de la población está determinado por los elementos que la integran y puede ser finita e infinita. La población a la que se oriente el presente estudio de investigación, corresponde a la Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena, incluyendo al director, jefe de agencia, empleado, usuarios. El universo de este trabajo de investigación se conforma, como lo demuestra el siguiente cuadro:

Cuadro #1
POBLACIÓN

Población	Ni.
Director	1
Jefe de Agencia	1
Empleados	26
Limpieza	1
Usuario	295
Total	324

Fuente: Unidad Administrativa Provincial de la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena.
Elaborado: Autor

2.7.2 Muestra

Como lo define, Chong Á., (2008): "es el subconjunto representativo de elementos de una población. Es importante considerar ciertos factores en una muestra, el tamaño, y representatividad, por lo que la cantidad muestral debe ser proporcional al tamaño del universo." Pág. #86

Según el Autor, Morán F., (2006): "la Muestra No probabilística se caracteriza porque el investigador selecciona la muestra. La Probabilística considera que el muestreo sea aleatorio."(Pág. #89).

En el trabajo se utilizó la muestra No Probabilística por Criterio ya que es decisión de quien está realizando el trabajo de investigación y se basa en el juicio personal. Para determinar el tamaño de la muestra y conocer el total de personas a quien se aplicó el trabajo de campo con los instrumentos de entrevista y encuesta se realiza la siguiente fórmula:

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

$$n = \frac{324}{(0,05)^2(324-1)+1}$$

$$n = \frac{324}{(0,0025)(323)+1} = 179$$

$$n = 179 \quad \text{Personas}$$

Cuadro #2

MUESTRA

Muestra	ni.
Director	1
Jefe de Unidad	1
Empleados	26
Limpieza	1
Usuarios	150
Total	179

Elaborado: Autor

2.8 PROCEDIMIENTOS Y PROCESAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

El procedimiento para el proceso de investigación con el tema creación del departamento de Talento Humano se estructura de la siguiente forma:

- Selección del tema sobre creación del departamento de Talento Humano.
- Identificación del problema a investigar.
- Formulación de los objetivos de la investigación.
- Investigación bibliográfica.
- Definición de la Población y selección de la Muestra.
- Elaboración de los instrumentos de investigación de campo.
- Solicitar a la institución autorización para aplicar las encuestas.
- Proceso y análisis de resultados obtenidos.
- Identificación de las necesidades del Talento Humano.

La información se procesó en función de los instrumentos y técnicas utilizadas durante el proceso de investigación para el diseño del departamento.

- Ordenar la información recolectada en la ejecución de los instrumentos.
- Tabulación de los datos, el mismo que se realizó en función a procedimientos estadísticos tomando en consideración las 179 personas encuestadas.
- Clasificación de los datos obtenidos.
- Representación gráfica de los resultados.
- Interpretación de los resultados.
- Conclusión y Recomendaciones para el proyecto.

Los procesos que se desarrollaron en este estudio, cuenta con conjunto de estrategias, técnicas, habilidades y capacidades que permitieron desarrollar la investigación, así determinar por sí mismo la validez y confiabilidad de las conclusiones.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA OBSERVACION

Resultado de la Investigación de Campo

Fecha y hora de Observación: 27 de Octubre del 2011: 9 H00 am

Lugar de observación: Unidad Administrativa Provincial Agencia de Licencia

Número Total de análisis: 5 personas

Motivo de la observación: Práctica de la identidad y cultura organizacional.

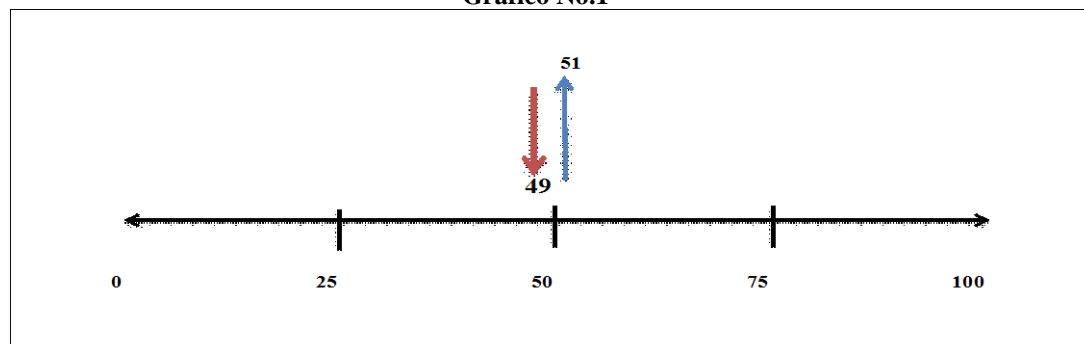
Aporte y práctica de la misión, objetivos y valores

Cuadro No.1

Dimensión	Subdimensión	Subunidades de observación					Totales	
		1	2	3	4	5	f	%
La misión y objetivos claramente reconocidos por los empleados los practican de forma	Adecuado	3	3	3	1	1	11	44
	Inadecuado	2	2	2	4	4	14	56
Los empleados practican los valores corporativos de forma	Aceptable	2	2	3	4	0	11	44
	Inaceptable	3	3	2	1	5	14	56
La comunicación entre departamentos es	Pertinente	3	3	3	2	1	12	48
	Inpertinente	2	2	2	3	4	13	52
El Trabajo en equipo es	Muy Bueno	4	4	3	3	3	17	68
	malo	1	1	2	2	2	8	32
Total de predisposición							51	51
Total de rechazo							49	49

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito Agencia de Licencia
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.1



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito Agencia de Licencia
Elaborado por: Vanesa Alejandro

En la Agencia de Licencia de la Unidad Administrativa Provincial se procedió a observar la identidad organizacional, donde el 44% se estableció como adecuado en la puesta en práctica de la misión y objetivos y con una diferencia del 56% como inadecuado ya que no identifican claramente la razón de ser de la empresa.

Con el 44% se consideró como aceptable la aplicación de los valores institucionales mientras que el 56% como inaceptable puesto que se detectó que desconocen cuáles son, lo que permite que no se los cumpla, se recomienda que se publique en un lugar visible los valores para que sean reconocidos por el personal.

Con respecto a la comunicación entre departamentos el 48% se sitúa como pertinente el intercambio de información mientras que con el 52% de los observados como impertinente debido a que existen inconvenientes por la localización de las dos Agencias que se encuentran en diferentes lugares y la información no es rápida.

El 68% se considera que es muy bueno el trabajo en equipo y el 32% malo, en este aspecto la mayoría brinda su apoyo cuando surge alguna necesidad entre compañeros y resuelven los problemas en forma consensuada.

Como resultado total el 51% de los servidores establecen una predisposición en los puntos mencionados y el 49% de rechazo retribuye a que el personal tiene inconvenientes, aunque no son en su mayoría los enfrentan esta situación, una razón es la comunicación entre departamentos, debido a que la institución por falta de estructura se encuentra en dos ubicaciones diferentes y la información no es accesible en el momento que se lo necesita.

Se recomienda que al ingreso de un servidor público nuevo a la institución para desempeñar un cargo se socialice y capacite en todas las áreas desde lo que corresponde a la entidad hasta la atención del usuario.

Fecha y horade Observación: 27 de Octubre del 2011: 9H00 am.

Lugar de observación: Unidad Administrativa Provincia Agencia de Licencia

Número Total de análisis: 5 personas

Motivo de la observación: desempeño en el puesto de trabajo

Desempeño en el puesto de trabajo

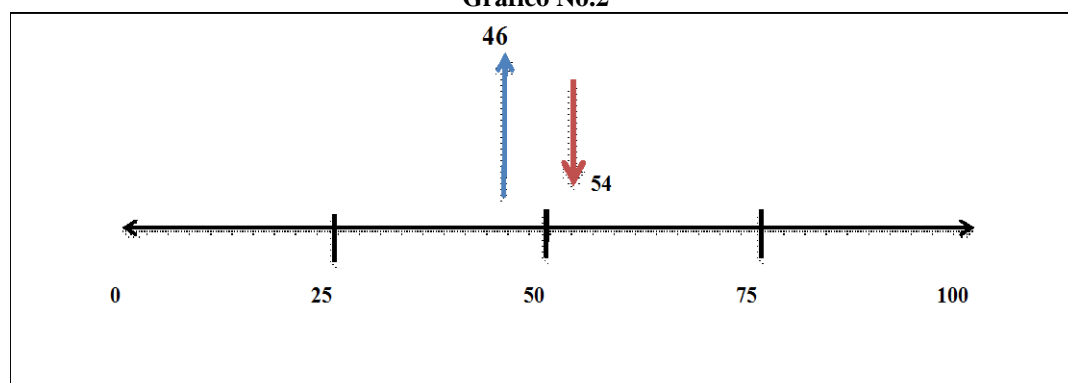
CuadroNo.2

Dimensión	Subdimensión	Subunidades de observación					Totales	
		1	2	3	4	5	f	%
Delegación de tareas	Adecuado	4	3	3	1	0	11	44
	Inadecuado	1	2	2	4	5	14	56
Calidad y exactitud en el orden de trabajo	Satisfactorio	3	4	4	2	2	15	60
	Insatisfactorio	2	1	1	3	3	10	40
Grado de conocimiento empleado en el trabajo	Suficiente	4	4	0	3	3	14	56
	Poco	1	1	5	2	2	11	44
Control del personal en sus tareas	Alto	2	2	2	0	0	6	24
	Bajo	3	3	3	5	5	19	76
Total de predisposición							46	46
Total de rechazo							54	54

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito Agencia de Licencia

Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.2



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito Agencia de Licencia

Elaborado por: Vanesa Alejandro

En el Cantón Salinas, Centro de Atención Ciudadana, Agencia de Licencia, el 27 de Octubre del 2011 siendo las 9H00 am. Se realizó la observación a 5 empleados en el desempeño de sus funciones en su respectiva área donde podemos mencionar lo siguiente:

En cuanto a la delegación de tareas el 44% es adecuado y con un 56% como inadecuado esto se debe a que existe carencia de autoridad la hay pero todavía hay que reforzarla más.

El 60% de las personas observadas se cataloga en satisfactorio con respecto a la organización y eficiencia en el área de trabajo a diferencia de un 40% como insatisfactorio.

El 56% se observa que el grado de conocimiento empleado en el trabajo es suficiente y con un 44% que es poco los conocimientos que aportan al cumplimiento de sus funciones.

En cuanto al control del personal en sus tareas se divide en 24% se considera como alto y con un 76% como bajo, esto se debe a que cada uno ejerce su propia autoridad y responsabilidad de sus acciones.

Del total el 46% de los servidores establecen una predisposición en la calidad, y organización de sus tareas mientras que el 54% como rechazo en aspectos como la delegación y control de tareas al personal.

Los resultados interpretan que el personal se desempeña eficientemente y conoce cuál es el rol y función que desempeña en la Unidad Administrativa Provincial, es necesaria la supervisión del personal en las actividades de jornada de trabajo todo esto para evitar futuros inconvenientes y problemas que se pueden dar en alguna situación con el usuario, puesto que si se presenta algún inconveniente este debe ser tratado de una manera adecuada para la búsqueda de solución inmediata, se menciona que el personal que se desempeña en cada área tiene conocimiento de sus funciones, pero cuando se presentan situaciones delicadas que necesitan supervisión es necesario que este sea comunicado inmediatamente y conocido por el jefe inmediato.

Fecha y hora de Observación: 27 de Octubre del 2011: 9 H00 am.

Lugar de observación: Unidad Administrativa Provincia Agencia de Licencia

Número Total de análisis: 5 personas

Motivo de la observación: Presentación y control del personal y adecuación de la Institución en la higiene y seguridad.

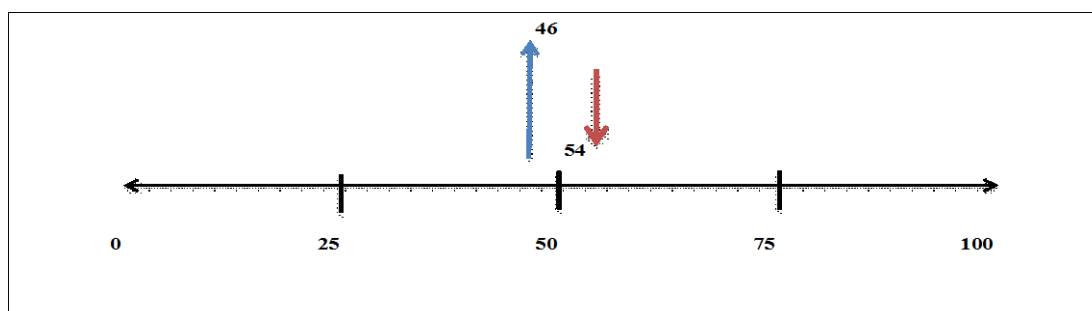
Presentación y control del personal y adecuación de la Institución

CuadroNo.3

Dimensión	Subdimensión	Subunidades de observación					Totales	
		1	2	3	4	5	f	%
Presentación personal de los empleados	Adecuado	5	5	5	5	1	21	84
	Inadecuado	0	0	0	0	4	4	16
Manejo en la entrega y recepción de comunicaciones respecto al personal	Aceptable	2	2	2	1	0	7	28
	Inaceptable	3	3	3	4	5	18	72
Adecuación de la higiene y seguridad en el trabajo es	Pertinente	3	3	2	2	0	10	40
	Impertinente	2	2	3	3	5	15	60
Control del personal en su horario de trabajo	Muy Bueno	2	2	2	2	0	8	32
	malo	3	3	3	3	5	17	68
Total de predisposición							46	46
Total de rechazo							54	54

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito Agencia de Licencia
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.3



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito Agencia de Licencia
Elaborado por: Vanesa Alejandro

En el Cantón Salinas, Centro de Atención Ciudadana, Agencia de Licencia siendo las 9H00 am. Se realizó la observación a 5 empleados en el desempeño de sus funciones en su respectiva área donde se obtuvo la siguiente información.

El 84% de los observados se estableció que es adecuada la presentación física del personal con respecto a uniformes y con un 16% como inadecuado.

Continuando se consideró el 28% como aceptable en el manejo de información como comunicaciones, oficios, memos con respecto al personal mientras que con un 72% inaceptable razón por la cual no existe el departamento de Talento Humano se menciona que se maneja ciertos documentos referentes al personal pero no en la área adecuada.

Así mismo el 40% se catalogó como pertinente con respecto a la higiene y seguridad en el trabajo y el 60% como impertinente, al momento que se observo se pudo notar que la limpieza no era la adecuada a vista también de los usuarios.

También se indica que el control del personal en cuanto a la supervisión en su horario de trabajo se distribuyo en un 32% como muy bueno y 68% como malo.

Del total de las personas observadas el 46% de los servidores establecen una predisposición en presentación física del personal, a diferencia que el 54% de rechazo en el manejo de comunicación interna y control del personal en su jornada de trabajo, higiene y seguridad.

Con los datos anteriormente expuestos se analiza que la documentación interna de los servidores públicos no son documentados en un área exclusiva para el talento humano, además que se observa que falta supervisión de los horarios de trabajo y control de permisos, con el departamento de Talento Humano se desea administrar todo lo referente al personal sin preferencia alguna puesto que todos tendrán los mismos deberes, derechos y obligaciones que si desconocen se profundizará estos temas con capacitaciones al personal que se realicen en la institución y que permitan además tener en claro el tema tratado sin perjudicar a nadie, lo que busca es mantener informado, capacitado a un personal innovado.

Fecha y hora de Observación: 27 de Octubre del 2011: 9 H00 am.

Lugar de observación: Unidad Administrativa Provincia Agencia de Licencia.

Número Total de análisis: 5 personas

Motivo de la observación: Atención al usuario

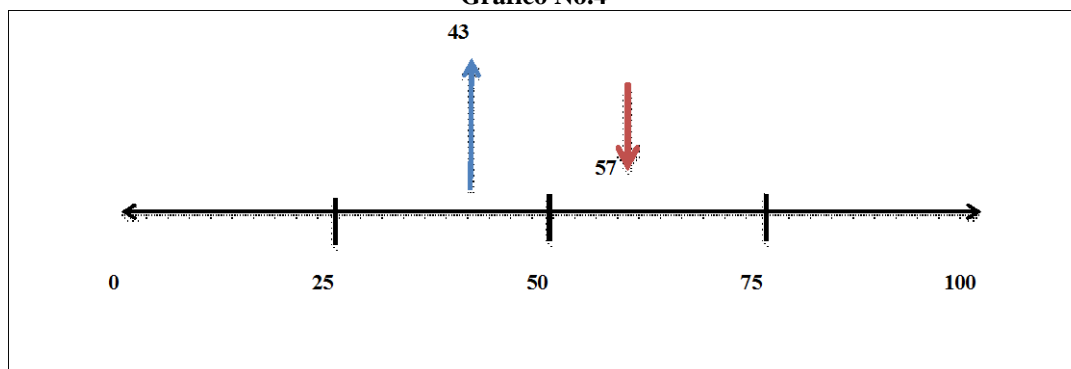
Atención al usuario

Cuadro No.4

Dimensión	Subdimensión	Subunidades de observación					Totales	
		1	2	3	4	5	f	%
Expresión y cortesía frente al usuario	Adecuado	3	3	2	2	1	11	44
	Inadecuado	2	2	3	3	4	14	56
La Prestacion del servicio por parte del personal es	Satisfecho	2	2	2	3	3	12	48
	Insastifecho	3	3	3	2	2	13	52
Tiempo aplicado para la atencion del usuario es	Pertinente	0	3	3	2	0	8	32
	Impertinente	5	2	2	3	5	17	68
Los resultados de sus tareas son	Satisfactorio	2	2	3	3	2	12	48
	Insastifactorio	3	3	2	2	3	13	52
Total de predisposición							43	43
Total de rechazo							57	57

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito Agencia de Licencia
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.4



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito Agencia de Licencia
Elaborado por: Vanesa Alejandro

En la Agencia de Licencia siendo las 9H00 am. Se realizó la observación a 5 empleados en la atención a los usuarios de la institución se procedió a observar los siguientes indicadores donde se demuestra lo siguiente:

El 44% se consideró como adecuado en la expresión y cortesía frente al usuario y con 56% como inadecuado en la atención al usuario por parte de los servidores públicos. Esto se pudo percibir en el proceso de observación ya que usuarios ingresaban a preguntar y no actuaban con cortesía y amabilidad, el departamento de Talento Humano diseñara capacitaciones con temas de servicio y atención al usuario.

Así mismo el 48% se estableció como satisfecho en la prestación de los servicios que brinda el personal a los usuarios y con un 52% como insatisfecho, en este aspecto se pudo notar que un usuario no quedaba conforme a lo que les decían los servidores y las respuestas que no le aportaban a cubrir su necesidad, resaltando que no solo un usuario sino algunos y mas porque el sistema con que trabaja la institución en ocasiones hay fallas técnicas y los usuarios tienen que esperar hasta que se active.

También el 32% de los observados se establece como pertinente el tiempo que se aplica para la atención del usuario y con una diferencia del 68% que se considera como impertinente puesto que la presencia de usuarios a realizar varios trámites.

Por último el 48% se considera que el resultado de las tareas que ejecutan el personal es satisfactorio y con un 52% como insatisfactorio esto se debe a que en su mayoría el personal está cumpliendo con otros roles que no constan en su perfil de puestos.

Del total de los observados el 43% de los servidores establecen una predisposición en cada uno de los puntos anteriormente tratados, mientras que el 57% de rechazo en prestación del servicio, tiempo empleado para la atención del usuario y resultados de las tareas, existe poca diferencia pero debería tratar de mejorarse en estos aspectos ya que la ciudadanía es el que utiliza los servicios que presta esta reconocida institución en la Provincia de Santa Elena.

3.1.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA OBSERVACION AGENCIA DE MATRICULACIÓN

Fecha y hora de Observación: 28 de Octubre del 2011: 10H00 am.

Lugar de observación: Unidad Administrativa Provincia Agencia de Matriculación

Número Total de análisis: 5 personas

Motivo de la observación: Práctica de las funciones básicas de la entidad

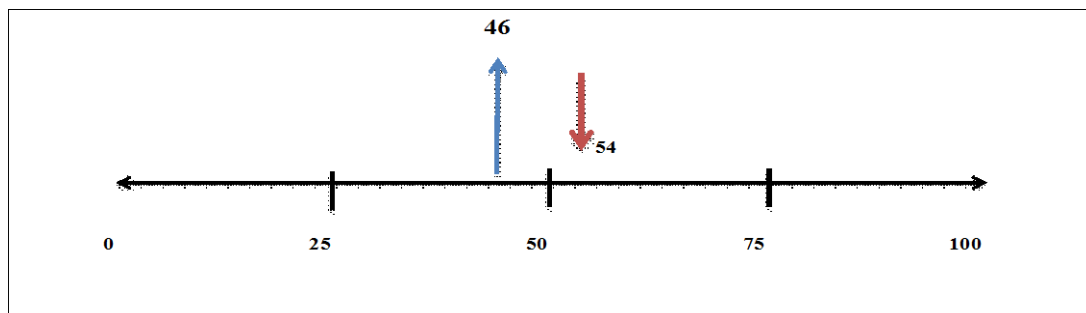
Aporte y práctica de la misión, objetivos y valores

Cuadro No.5

Dimensión	Subdimensión	Subunidades de observación					Totales	
		1	2	3	4	5	f	%
La misión y objetivos claramente reconocidos por los empleados los	Adecuado	2	2	2	3	4	13	52
	Inadecuado	3	3	3	2	1	12	48
Los empleados practican los valores corporativos de forma	Aceptable	1	2	2	3	3	11	44
	Inaceptable	4	3	3	2	2	14	56
La comunicación entre departamentos es	Pertinente	2	2	2	2	4	12	48
	Impertinente	3	3	3	3	1	13	52
El Trabajo en equipo es	Muy Bueno	0	0	4	3	3	10	40
	malo	5	5	1	2	2	15	60
Total de predisposición							46	46
Total de rechazo							54	54

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito Agencia de Matriculación
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.5



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito Agencia de Matriculación
Elaborado por: Vanesa Alejandro

En la Agencia de Matriculación de la Unidad Administrativa provincial se procedió a observar como practican las funciones básicas de la entidad y como resuelven los diferentes inconvenientes que se presentan:

El 52% se considera que es adecuada la puesta en práctica de la misión y objetivos mientras que un 48% se establece que es inadecuada su identificación con los mismos, en esta dependencia tienen más enfocado la identidad organizacional.

Así también el 44% se constituye que es aceptable la práctica de los valores corporativos por parte del personal mientras que un 56% es inaceptable.

Esto se pudo notar en el proceso de observación cuando los usuarios solicitaban información y los servidores respondían en ciertos casos de manera incorrecta, esto es lo que no desea un departamento de Talento Humano concentrado en su personal a la hora de comunicarse y tratar con el usuario.

El 48% se menciona que la comunicación que existe entre departamentos es pertinente mientras que un 52% es impertinente puesto que como se dijo anteriormente las dos agencias de matriculación y licencia se encuentran en dependencias separadas, además que no solo afecta al personal sino también a los usuarios que deben trasladarse de un lugar a otro para realizar sus trámites.

El 40% se asigna que el trabajo en equipo en esta unidad es muy bueno mientras que el 60% es malo, la mayoría no diferencia en trabajar en grupo y equipo, es importante que todos actúen solidariamente con compañerismo.

El departamento de talento Humano ejecutará reuniones para socializar al personal.

De la totalidad observada, se obtiene que el 46% de los servidores establecen una predisposición al cumplimiento de la misión, objetivos, valores institucionales, mientras que el 54 % de rechazo retribuye a que el personal tiene inconvenientes en la comunicación entre departamentos, razón que se mencionó anteriormente porque estas dos dependencias no están ubicadas en el mismo lugar, lo que ocasiona que la información no se accesible al instante.

Fecha y horade Observación: 28 de Octubre del 2011: 10H00 am.

Lugar de observación: Unidad Administrativa Provincia Agencia de Matriculación

Número Total de análisis: 5 personas

Motivo de la observación: desempeño en el puesto de trabajo

Desempeño en el puesto de trabajo

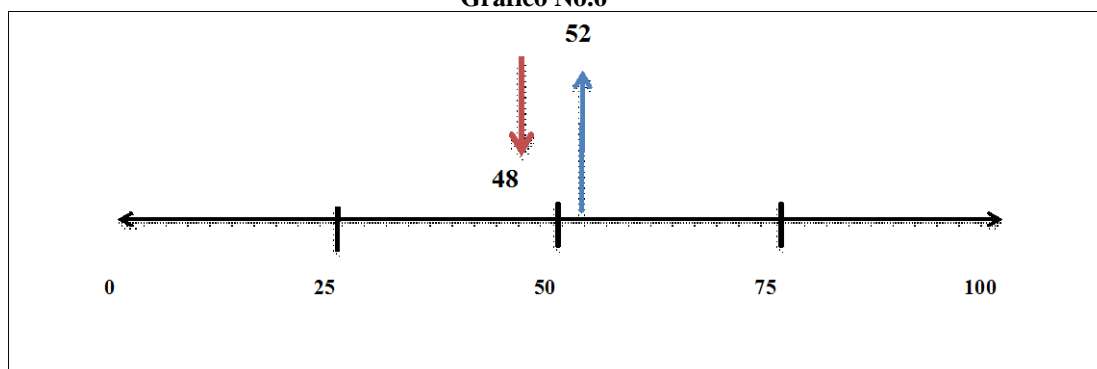
Cuadro No.6

Dimensión	Subdimensión	Subunidades de observación					Totales	
		1	2	2	4	5	f	%
Delegación de tareas	Adecuado	2	2	3	4	4	15	60
	Inadecuado	3	3	2	1	1	10	40
calidad y exactitud en el orden de trabajo	Satisfactorio	1	3	3	2	2	11	44
	Insatisfactorio	4	2	2	3	3	14	56
Grado de conocimiento empleado en el trabajo	Suficiente	2	2	2	4	4	14	56
	Poco	3	3	3	1	1	11	44
Control del personal en sus tareas	Alto	1	1	2	3	5	12	48
	Bajo	4	4	3	2	0	13	52
Total de predisposición							52	52
Total de rechazo							48	48

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito Agencia de Matriculación

Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.6



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito Agencia de Licencia

Elaborado por: Vanesa Alejandro

En el Cantón Salinas, Centro de Atención Ciudadana, Agencia de Matriculación siendo las 10H00 am. Se realizó la observación a 5 empleados en el desempeño de sus funciones en su respectiva área donde se obtuvo lo siguiente:

El 60% de la observación se estableció como adecuado en la delegación de tareas y con un 40% como inadecuado, en esta dependencia se puede notar que se delega de manera continua tareas puesto que en esta Agencia se puede contar con la presencia del Director Provincial debido a que su oficina se encuentra en esta dependencia.

El 44% de las personas observadas se cataloga satisfactorio con respecto a la organización y eficiencia en el orden de trabajo a diferencia de un 56% como insatisfactorio.

El 56% se observa que el grado de conocimiento empleado en el trabajo es suficiente y con un 44% es poco los conocimientos que aportan al cumplimiento de sus funciones.

En cuanto al control del personal en sus tareas el 48% es alto en la forma como se controla a los servidores a la ejecución de sus tareas en su totalidad y con un 52% como bajo, esto se debe a que cada uno ejerce su propia autoridad y responsabilidad de sus acciones.

Del total el 52% de los servidores establecen una predisposición en la calidad, y conocimiento empleado en sus tareas mientras que el 48% de rechazo en aspectos como la delegación y control de tareas al personal.

Los resultados interpretan que el personal se desempeña eficientemente y conoce cuál es el rol y función que desempeña en la institución, también se necesita supervisión del personal, necesario para evitar futuros inconvenientes y problemas que se presenten, puesto que si se presenta problemas este debe ser tratado de una manera adecuada para la búsqueda de solución, la mayoría de servidores públicos tiene experiencia en su área aunque es necesario que cada situación sea difundida a la jefe inmediato para buscar la solución más conveniente.

Fecha y hora de Observación: 28 de Octubre del 2011: 10H00 am.

Lugar de observación: Unidad Administrativa Provincia Agencia de Matriculación

Número Total de análisis: 5 personas

Motivo de la observación: Presentación y control del personal y adecuación de la Institución.

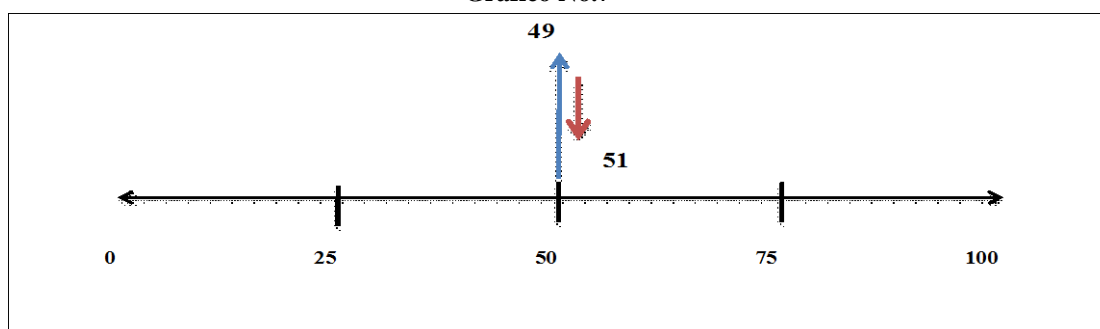
Presentación y control del personal y adecuación de la Institución

Cuadro No.7

Dimensión	Subdimensión	Subunidades de observación					Totales	
		1	2	3	4	5	f	%
Presentación personal de los empleados	Adecuado	4	4	5	5	4	22	88
	Inadecuado	1	1	0	0	1	3	12
Manejo en la entrega y recepción de comunicaciones con respecto al personal	Acceptable	3	3	3	1	0	10	40
	Inaceptable	2	2	2	4	5	15	60
Adecuación de la higiene y seguridad en el trabajo es	Pertinente	1	3	3	1	0	8	32
	Impertinente	4	2	2	4	5	17	68
Control del personal en su horario de trabajo	Muy Bueno	3	3	2	1	0	9	36
	malo	2	2	3	4	5	16	64
Total de predisposición							49	49
Total de rechazo							51	51

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito Agencia de Matriculación
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.7



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito Agencia de Matriculación
Elaborado por: Vanesa Alejandro

En el Cantón Salinas, Agencia de Matriculación siendo las 10H00 am. Se realizó la observación a 5 empleados en el desempeño de sus funciones.

El 88% de los observados se estableció que es adecuada la presentación física del personal con respecto a uniformes, mientras que el 12% es inadecuado, en el proceso de observación no todos se encontraban con el uniforme de la institución.

Continuando se consideró el 40% como aceptable en el manejo de información como comunicaciones, oficios, memos con respecto al personal mientras que con un 60% inaceptable razón por la cual no existe el departamento de Talento Humano se menciona que se maneja ciertos documentos referentes al personal también son manejados por un departamento que se encarga de los mismos.

Así mismo el 36% se catalogó como pertinente con respecto a la higiene y seguridad en el trabajo y el 68% como impertinente, se resalta que en esta dependencia el factor seguridad debe ser relevante para los encargados de revisar los vehículos en el proceso de inspección.

También se indica que el control del personal en cuanto a la supervisión en su horario de trabajo se distribuyó en un 36% como muy bueno y 64% como mala supervisión.

Del total de las personas observadas el 50% de los servidores establecen una predisposición en presentación física del personal, a diferencia que el 51% de rechazo en el manejo de comunicación interna y control del personal en su jornada de trabajo así como la higiene y seguridad que se debe mejorar, esto significa que se espera mejorar en algunos aspectos, así también más en la supervisión de los horarios de trabajo y permisos controlados por el nuevo departamento de Talento Humano con esto se desea administrar todo lo referente al personal sin preferencia alguna puesto que todos tendrán los mismos deberes, derechos y obligaciones asegurando que los datos obtenidos en el proceso de investigación a un corto plazo resultará cambios e innovación positivos que beneficiarán tanto al personal como a la organización.

Fecha y hora de Observación: 28 de Octubre del 2011: 10H00 am.

Lugar de observación: Unidad Administrativa Provincia Agencia de Matriculación.

Número Total de análisis: 5 personas

Motivo de la observación: Atención al usuario

Atención al usuario

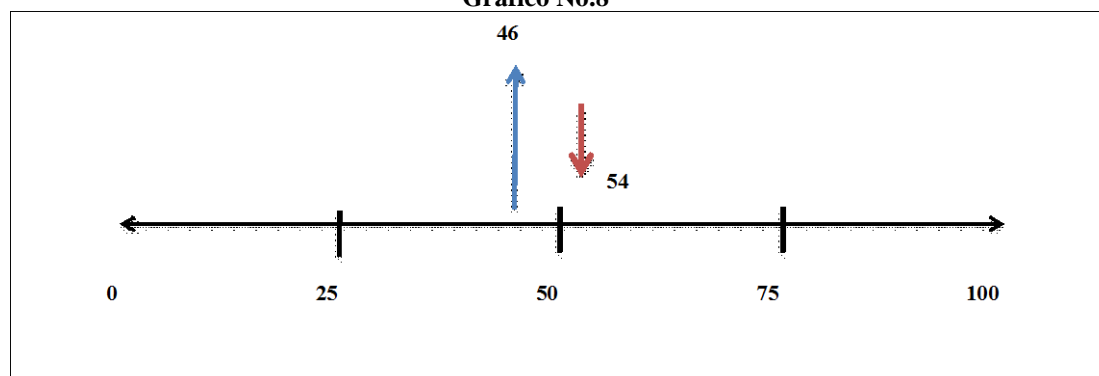
Cuadro No.8

Dimensión	Subdimensión	Subunidades de observación					Totales	
		1	2	3	4	5	f	%
Expresión y cortesía frente al usuario	Adecuado	0	2	4	3	3	12	48
	Inadecuado	5	3	1	2	2	13	52
La Prestacion del servicio por parte del personal es	Satisfecho	2	2	4	3	1	12	48
	Insastifecho	3	3	1	2	4	13	52
Tiempo aplicado para la atencion del usuario es	Pertinente	0	2	4	2	2	10	40
	Impertinente	5	3	1	3	3	15	60
El resulatado de sus tareas son:	Aceptable	1	2	2	4	3	12	48
	Inaceptable	4	3	3	1	2	13	52
Total de predisposición							46	46
Total de rechazo							54	54

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito Agencia de Licencia

Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.8



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito Agencia de Licencia

Elaborado por: Vanesa Alejandro

En la Agencia de Matriculación siendo las 10H00 am. Se realizó la observación a 5 empleados en la atención a los usuarios de la institución se procedió a observar los siguientes indicadores donde se demuestra lo siguiente:

De la observación realizada el 48% se consideró como adecuado en la expresión y cortesía frente al usuario y con 52% como inadecuado.

Es necesario que el personal practique los valores corporativos los mismos que le ayudarán a identificarse con la institución, existen otras razones que ocasiona que no se atienda bien al usuario como estrés, cansancio, tolerancia entre otros en este caso el departamento de talento humano se encargaría de brindar charlas de relaciones humanas y motivación.

Así mismo el 48% se estableció como satisfecho en la prestación de los servicios que brinda el personal a los usuarios y con un 52% como insatisfecho, pues siempre hay inconvenientes con los usuarios en los trámites que se realizan.

También el 40% de los observados se establece como pertinente el tiempo que se aplica para la atención del usuario y con una diferencia del 60% que se considera como impertinente puesto que en ese momento de la observación no se contaba con el sistema que se necesita para el proceso de trámites de matriculas y licencias.

Por último el 48% se considera que el resultado de las tareas que ejecutan el personal es satisfactorio y con un 52% como insatisfactorio esto se debe a que en el día previsto no cumplen a cabalidad con sus tareas puesto en la observación se noto la demanda de usuarios que asistían a la institución para realizar sus trámites.

Del total de los observados el 46% de los servidores establecen una predisposición en cada uno de los puntos anteriormente tratados, mientras que el 54% de rechazo en prestación del servicio, tiempo empleado para la atención del usuario y resultados de las tareas, se concluye que de acuerdo a estos datos existe anomalías en el personal pero se puede corregirlas a tiempo puesto que al crearse el departamento de talento humano se encargaría de direccionar al talento humano.

3.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

Entrevista realizada al Director y Jefes departamentales de la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena.

Título 1. La misión y los objetivos institucionales.

Tabla No.1

Valoración	Directivos	
	F	%
Seguro que sí	4	40
Probablemente sí	2	20
Puede que sí	3	30
Probablemente que no	1	10
Seguro que no	0	0
Total	10	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.1



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

De la entrevista realizada se obtuvo que el 40% del personal opina que está seguro que sí practica la misión y valores institucionales, siguiendo con el 30% que dijo que puede que sí lo practiquen, el 20% indicó que probablemente sí, y el 10% señaló que probablemente que no. Del total de las entrevistas realizadas a los directivos el 60% está totalmente seguro que pone en práctica la misión y valores corporativos.

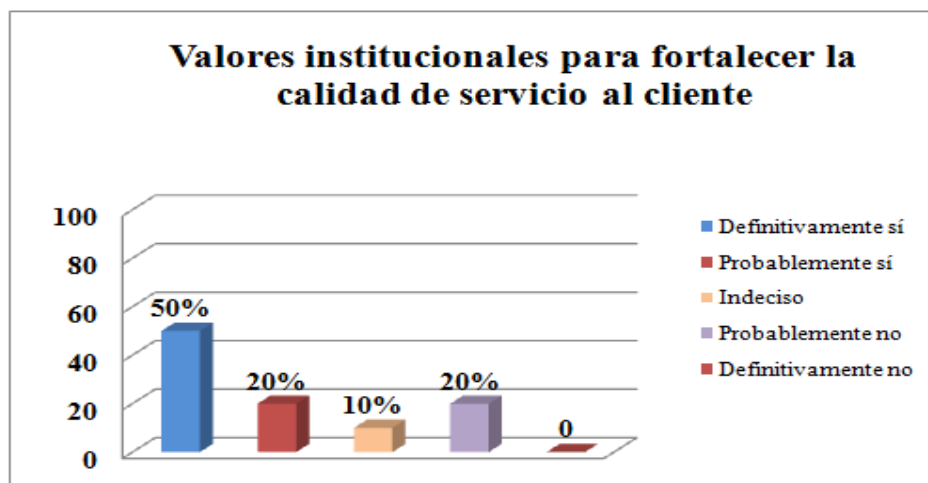
Título 2. Valores institucionales para fortalecer la calidad de servicio al cliente.

Tabla No.2

¿Considera que se pone en práctica los valores corporativos los mismos que son claves para fortalecer la calidad de servicio al cliente?		
Valoración	Directivos	
	F	%
Definitivamente sí	5	50
Probablemente sí	2	20
Indeciso	1	10
Probablemente no	2	20
Definitivamente no	0	0
Total	10	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.2



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Como la representación lo indica en la mitad de los directivos los valores institucionales lo confirma el 50% de los entrevistados que manifiestan que definitivamente sí practican los valores corporativos mientras que el 20% de los directivos asume que probablemente sí, continuando con el 20% que probablemente no y el 10% que está indeciso y con no considera que se ejerce los valores los cuales son la clave para fortalecer la calidad de servicio que se brinda al usuario.

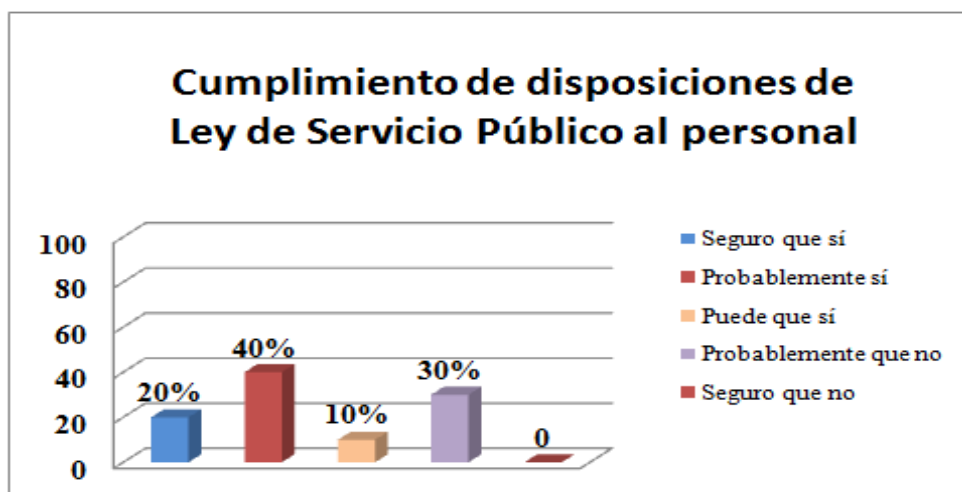
Título 3. Cumplimiento de disposiciones de Ley de Servicio Público al personal.

Tabla No.3

¿Se aplican en la institución las disposiciones legales de la Ley de Servicio Público?		
Valoración	Directivos	
	F	%
Seguro que sí	2	20
Probablemente sí	4	40
Puede que sí	1	10
Probablemente que no	3	30
Seguro que no	0	0
Total	10	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.3



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Como se aprecia en el gráfico el 40% consideran que probablemente si cumplen estas leyes, mientras que el 30% respondieron que probablemente no continuando con el 20% de los entrevistados mencionaron que seguro que si, y el 10% que respondieron que puede que sí ponen en práctica las disposiciones que brinda la ley de Servicio público que consiste en regular las disposiciones, normas y reglamento establecidas para el talento humano de las instituciones públicas.

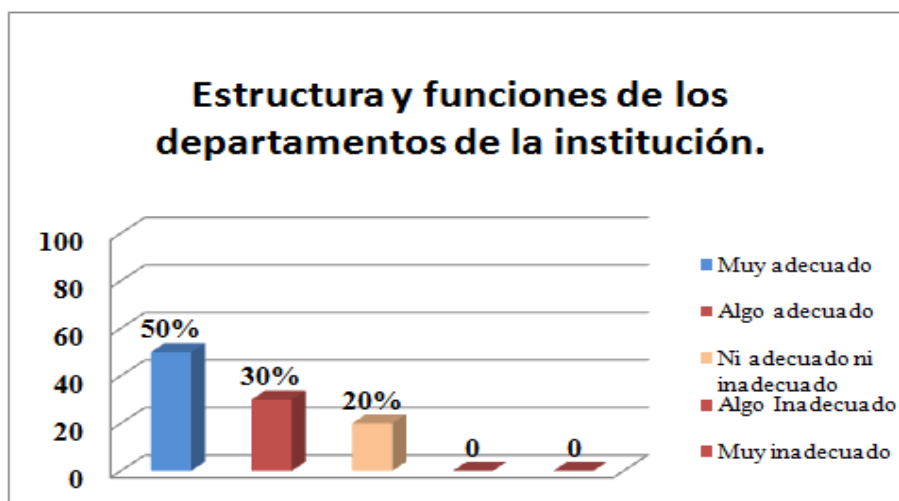
Título 4. Estructura y funciones de los departamentos de la institución.

Tabla No.4

¿Considera que la estructura y funciones de los departamentos que componen la institución son adecuadas y pertinentes?		
Valoración	Directivos	
	F	%
Muy adecuado	5	50
Algo adecuado	3	30
Ni adecuado ni inadecuado	2	20
Algo Inadecuado	0	0
Muy inadecuado	0	0
Total	10	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.4



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Como lo señala el gráfico que demuestra que existe una adecuada distribución de la estructura organizacional, lo confirma el 50% de los entrevistados que manifiestan que es muy adecuada la estructura como las funciones, mientras que el 30% de los directivos mencionaron que es algo adecuado y con un 20% que respondieron que es ni adecuado ni adecuado la estructura con las funciones que desempeñan cada departamento de esta institución. Es decir en el 50% considera que la institución se encuentra en buenas condiciones en cada área de trabajo.

Título 5. Servicios que presta la institución al usuario.

Tabla No.5

¿Cómo considera usted los servicios que brinda la Unidad Administrativa Provincial con sede en la provincia de Santa Elena?		
Valoración	Directivos	
	F	%
Excelente	8	80
Muy bueno	2	20
Regular	0	0
Malo	0	0
Pésimo	0	0
Total	10	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.5



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Como lo demuestra la representación el 80% de los entrevistados consideró que son excelentes los servicios que se brinda la institución, mientras que el 20% mencionó que era muy bueno la forma como los servidores públicos utilizan todos los medios necesarios para solucionar los problemas que se presenten. Esta institución que forma parte del estado se acoge a las disposiciones legales y cuenta con normas, políticas para la institución en lo que respecta a documentación y trámites, lo que se quiere lograr no es fatigar al usuario con tantas exigencias al contrario acatar disposiciones.

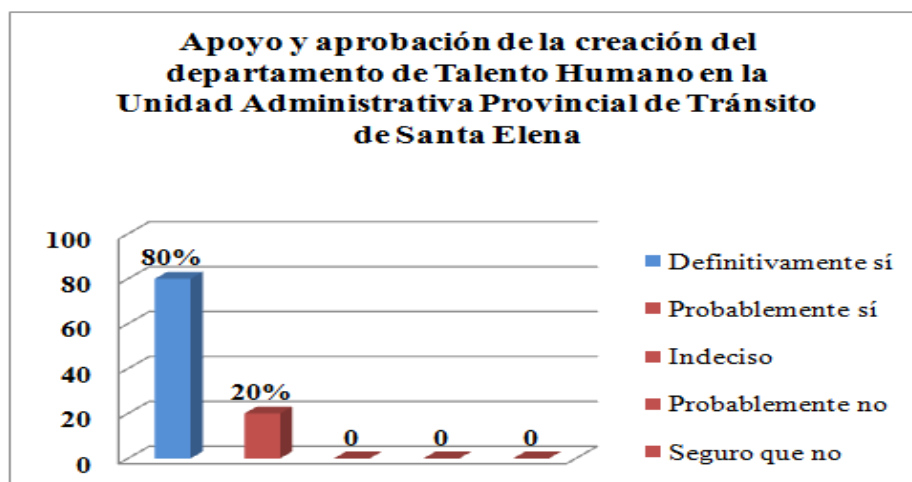
Título 6. Creación del Departamento de Talento Humano en la Unidad Administrativa Provincial de Tránsito de Santa Elena.

Tabla No.6

¿Apoyaría a la propuesta de creación del departamento de Talento Humano la misma que administraría todo lo referente al personal de la organización?		
Valoración	Directivos	
	F	%
Definitivamente sí	8	80
Probablemente sí	2	20
Indeciso	0	0
Probablemente no	0	0
Definitivamente no	0	0
Total	10	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.6



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Como es palpable en esta representación el 80% respondió que seguro que si acepta que se implemente el departamento de Talento Humano, y el 20% dijo que probablemente sí aprueba, como lo demuestra el análisis se afirman y aprueba la creación del departamento en la Unidad Administrativa de Tránsito de Santa Elena puesto que es necesario implementarlo para la administración adecuada del personal.

Título 7. Subsistemas de Talento Humano en la administración del personal.

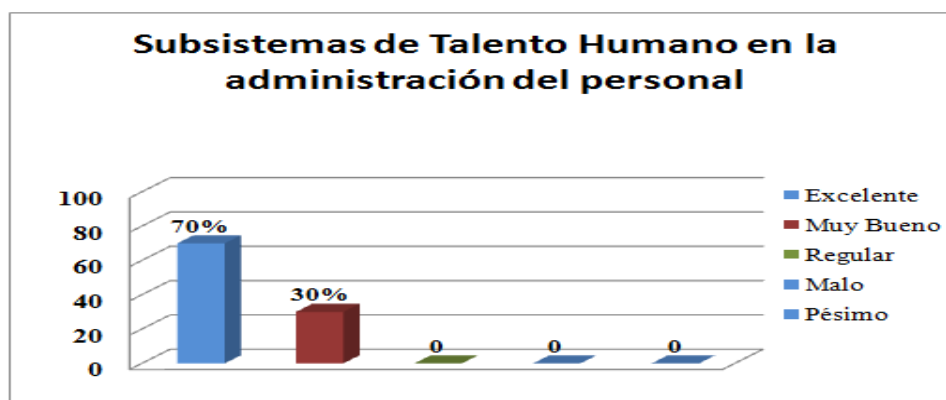
Tabla No.7

¿Qué le parece la idea de implementar el departamento de Talento humano con los sistemas de planificación, descripción, valoración y clasificación de puestos, reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo, evaluación de desempeño y protección laboral?		
Valoración	Directivos	
	F	%
Excelente	7	70
Muy Bueno	3	30
Regular	0	0
Malo	0	0
Pésimo	0	0
Total	10	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito

Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.7



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito

Elaborado por: Vanesa Alejandro

Como se demuestra en esta representación el 70% de los entrevistados señaló que es excelente la idea de implementar los diferentes subsistemas para la administración del Talento Humano, y con el 30% manifestó que era muy bueno que se implemente los procedimientos de selección, reclutamiento, diseño, descripción y análisis de puestos, capacitación y evaluación de desempeño los mismos que serán ejecutados por el nuevo departamento de Talento Humano al personal que labora en la institución. Es importante considerar que el 100% tiene una aceptación para que se implemente estos subsistemas que son de gran importancia para la administración del personal.

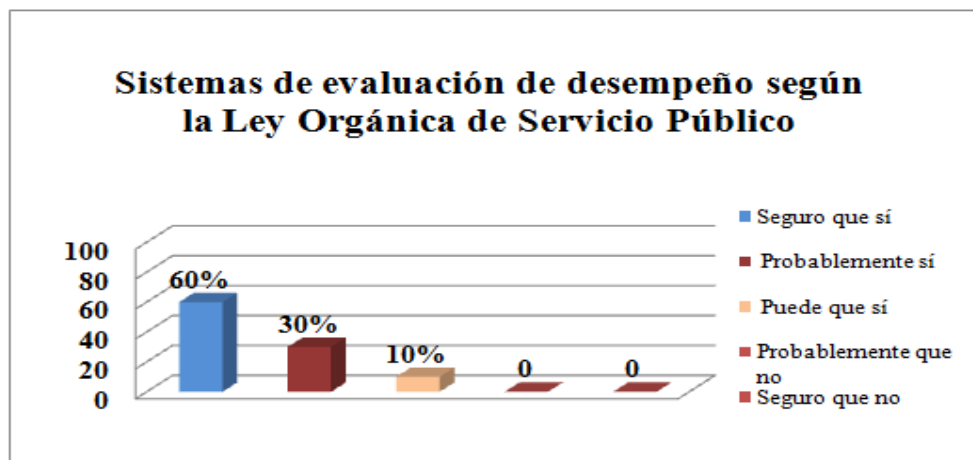
Título 8. Sistema de evaluación de desempeño según la Ley Orgánica de Servicio Público.

Tabla No.8

¿Apoyaría a la implementación del sistema de evaluación de desempeño con el objetivo de estimular los rendimientos de las servidoras y servidores públicos?		
Valoración	Directivos	
	F	%
Seguro que sí	6	60
Probablemente sí	3	30
Puede que sí	1	10
Probablemente que no	0	0
Seguro que no	0	0
Total	10	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.8



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Como lo demuestra el gráfico el 60% de los entrevistados manifestó que seguro que sí apoyaría a la implementación del sistema de evaluación de desempeño mientras que el 30% respondió que probablemente sí y el 10% puede que sí apoyaría en lo que respecta a la evaluación de desempeño todo esto con el fin de estimular el rendimiento de los servidoras y servidores públicos, todo el proceso de evaluación se diseñará conforme lo establezca la Ley de Servicio Público.

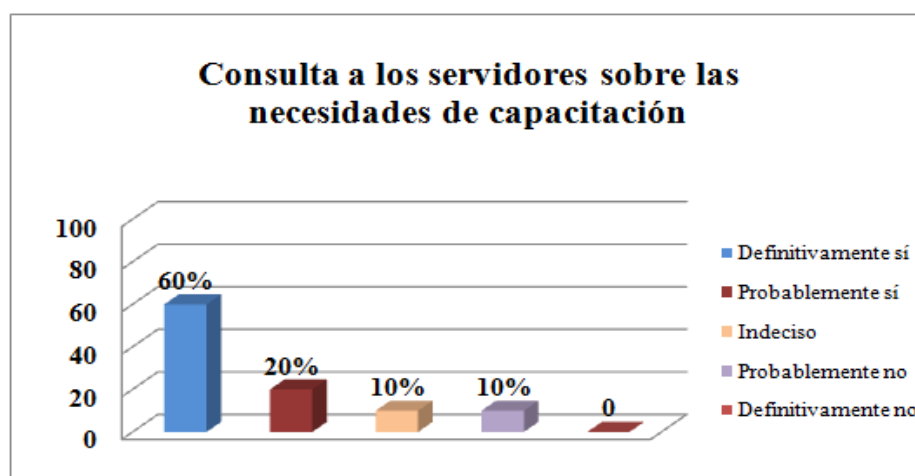
Título 9. Consulta a los servidores sobre las necesidades de capacitación.

Tabla No.9

¿Son consultados los servidores sobre sus necesidades de capacitación, a través de encuestas o reuniones de trabajo?		
Valoración	Directivos	
	F	%
Definitivamente sí	6	60
Probablemente sí	2	20
Indeciso	1	10
Probablemente no	1	10
Definitivamente no	0	0
Total	10	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No. 9



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

La representación explica que el 60% definitivamente sí se consulta al personal de la institución sobre sus necesidades de capacitación, siguiendo con un 20% que dijo que probablemente sí, continuando con un 10% que estaba indeciso y con un 10% que respondió que probablemente no se consulte al personal en el tema del personal. Como se demuestra en el gráfico un 60% de los entrevistados considera que se consulta al personal si existe necesidad de capacitación.

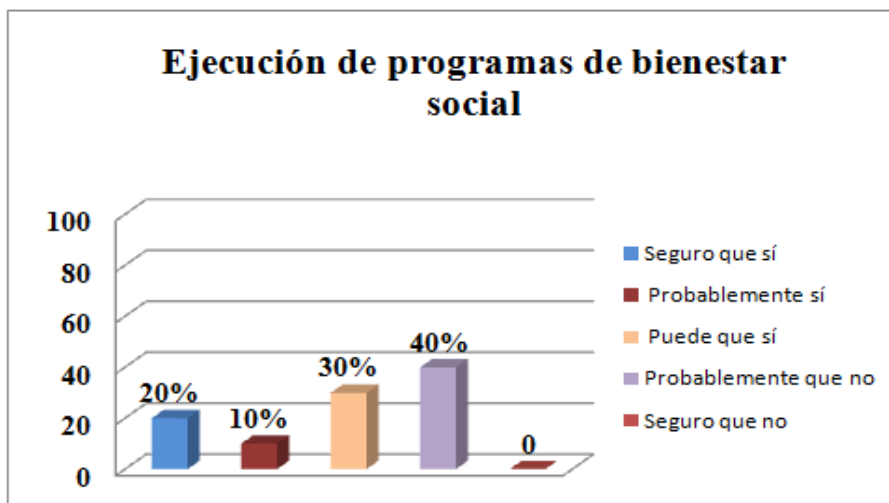
Título 10. Ejecución de programas de bienestar social.

Tabla No.10

¿La entidad adopta y ejecuta programas de bienestar social laboral?		
Valoración	Directivos	
	F	%
Seguro que sí	2	20
Probablemente sí	1	10
Puede que sí	3	30
Probablemente que no	4	40
Seguro que no	0	0
Total	10	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.10



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

El gráfico representa que el 40% dijo que probablemente no la institución aplica programas de bienestar social, también el 30% mencionó que puede que sí, el 20% está seguro que sí, continuando con un 10% que probablemente sí los establezca y se ejecute. Como ya se demuestra no ejecutan programas de bienestar para el personal puesto que no se ha tomado interés en este aspecto.

3.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA AL PERSONAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA PROVINCIAL

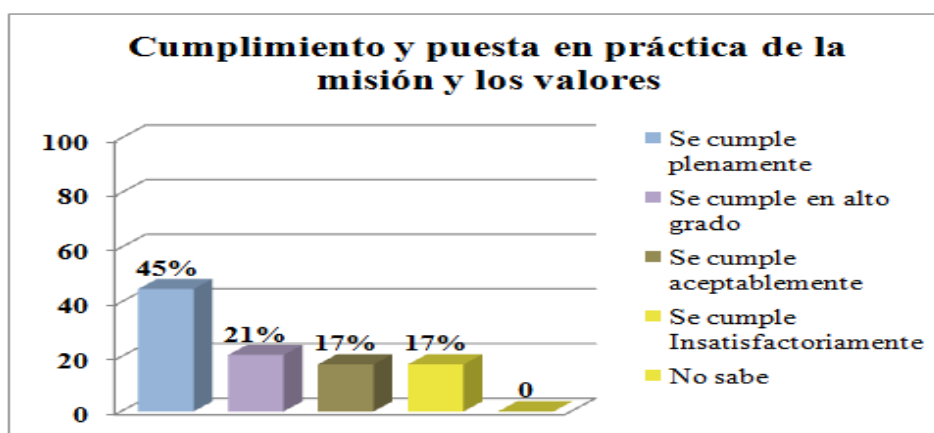
Título 1. Cumplimiento y puesta en práctica de la misión y los valores.

Tabla No.1

¿Considera usted que se cumple y pone en práctica la misión y los valores en esta institución?		
Valoración	Personal	
	F	%
Se cumple plenamente	13	45
Se cumple en alto grado	6	21
Se cumple aceptablemente	5	17
Se cumple Insatisfactoriamente	5	17
No sabe	0	0
Total	29	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No. 1



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado: Vanesa Alejandro

El gráfico demuestra el 45 % del personal que respondió que se cumple plenamente, el 21% manifestó que se cumple en alto grado y el 17% expresó que se cumple aceptablemente y el 17% que se cumple insatisfactoriamente esto quiere decir que el 66% expresan que ponen en práctica la misión y los valores a través de las acciones que los colaboradores demuestran al atender a los usuarios. En conclusión la difusión de la misión y la visión se aplica teórica y prácticamente.

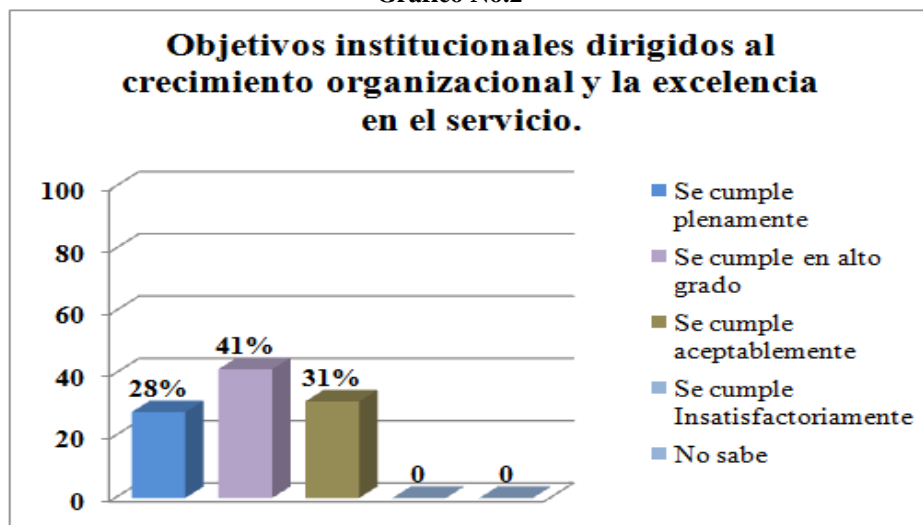
Título 2. Objetivos institucionales dirigidos al crecimiento organizacional y la excelencia en el servicio.

Tabla No.2

¿Cree usted que se cumplen los objetivos institucionales dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los usuarios de la Organización?		
Valoración	Personal	
	F	%
Se cumple plenamente	8	28
Se cumple en alto grado	12	41
Se cumple aceptablemente	9	31
Se cumple Insatisfactoriamente	0	0
No sabe	0	0
Total	29	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.2



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

El gráfico demuestra que un 41% respondió que los objetivos institucionales se cumplen en alto grado, siguiendo con un 31% del personal respondieron que se cumple aceptablemente mientras que el 28% dijeron que se cumple plenamente; esto demuestra que un 69% del personal asegura que los objetivos institucionales se están cumpliendo los mismos que se dirigen al crecimiento organizacional y excelencia en el servicio que se brinda a la ciudadanía.

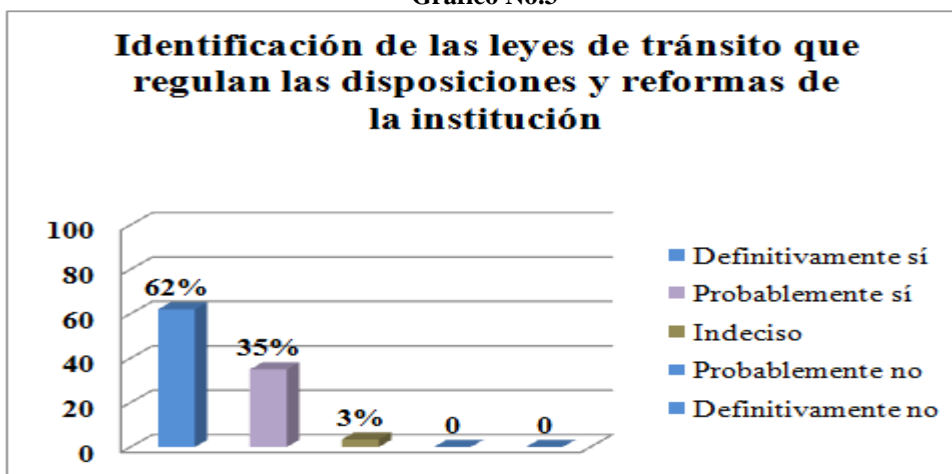
Título 3. Leyes de tránsito que regulan disposiciones y reformas en la institución.

Tabla No. 3

¿Reconoce cuáles son las leyes y base legal que regula las disposiciones y reformas de esta institución?		
Valoración	Personal	
	F	%
Definitivamente sí	18	62
Probablemente sí	10	35
Indeciso	1	3
Probablemente no	0	0
Definitivamente no	0	0
Total	29	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.3



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

La representación indica que el 62% del personal respondió que definitivamente sí tienen conocimiento de las leyes que regulan el tránsito, aportando que el 35% reconoció que probablemente sí identifican cuáles son, mientras que en su minoría el 3% respondió que estaba indeciso en conocerlas. Con lo anteriormente mencionado se demuestra que el 96% conocen cuáles son las leyes y normativas que regulan las disposiciones y reformas las mismas que direccionan el accionar del tránsito en la Provincia de Santa Elena.

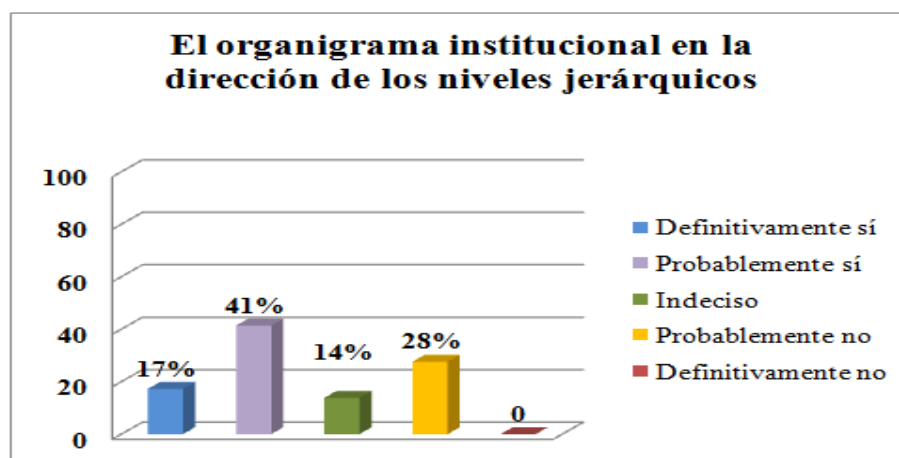
Título 4. El organigrama institucional en la dirección de los niveles jerárquicos.

Tabla No.4

¿El organigrama con que cuenta la institución le ayuda direccionarse en el nivel de jerarquía a quien debe reportarse?		
Valoración	Personal	
	F	%
Definitivamente sí	5	17
Probablemente sí	12	41
Indeciso	4	14
Probablemente no	8	28
Definitivamente no	0	0
Total	29	100

Fuente: Encuesta realizada al personal
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.4



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Con los datos representados le 41% respondió que definitivamente si ayuda el organigrama a reconocer cuales son los niveles de autoridad, el 28% respondió que probablemente no le ayuda el organigrama al aporte que representa en su dirección y reportes del personal en esta institución mientras que el 17% del personal indicó que probablemente sí, continuando con un 14% estaba indeciso. Esto se debe a que la institución cuenta con el organigrama de la institución a nivel Nacional.

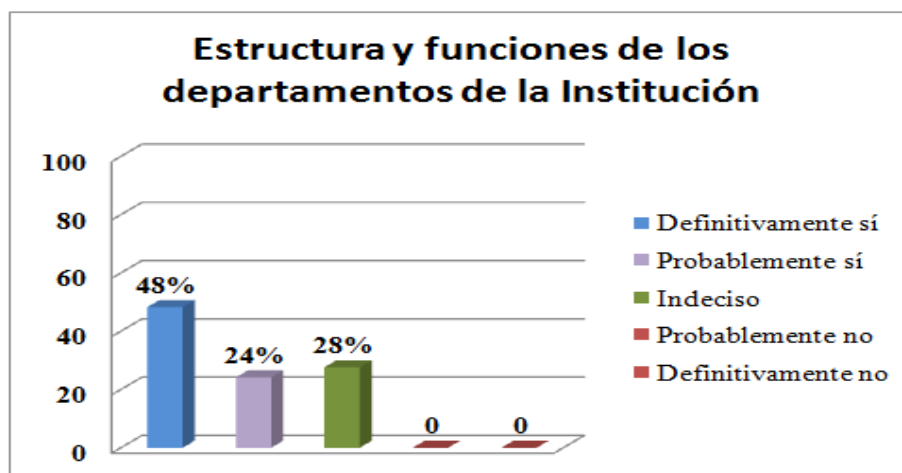
Título 5. Estructura y funciones de los departamentos de la institución.

Tabla No.5

¿Conoce la estructura y las funciones de los departamentos que componen esta institución?		
Valoración	Personal	
	F	%
Definitivamente sí	14	48
Probablemente sí	7	24
Indeciso	8	28
Probablemente no	0	0
Definitivamente no	0	0
Total	29	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.5



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Del total de los encuestados el 48% respondieron que definitivamente sí conocen cuál es la estructura y funciones de la institución, el 28% estaba indeciso y el 24% expresó que probablemente sí conocen manifestando que en identificarlos y aclarando cuáles son las bases de la organización.

Una buena estructura permitirá una mejor integración y coordinación de todos los integrantes de una empresa.

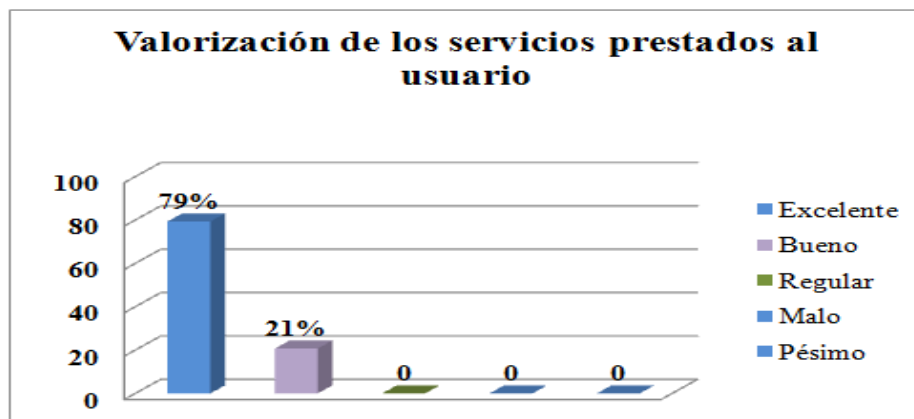
Título 6. Valorización del servicio prestado al usuario.

Tabla No.6

¿Cómo considera usted a los servicios que brinda la Unidad Administrativa Provincial con sede en la provincia de Santa Elena?		
Valoración	Personal	
	F	%
Excelente	23	79
Bueno	6	21
Regular	0	0
Malo	0	0
Pésimo	0	0
Total	29	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.6



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

De la totalidad de la muestra el 79% de los encuestados consideró que es excelente los servicios que brinda la institución, mientras que el 21% de los encuestados mencionaron que era bueno la forma como aplican cada actividad para satisfacer las necesidades de los usuarios. Las acciones y actitudes se reflejan en el comportamiento de las distintas personas con las cuales el usuario entra en contacto produciendo un impacto sobre el nivel de satisfacción del usuario incluyendo, la cortesía general con el que el personal maneja las preguntas, los problemas, como ofrece o amplía la información, provee servicio y la forma como trata a los otros usuarios.

Título 7. Aceptación de la creación del departamento de Talento Humano en la Unidad Administrativa Provincial de Tránsito de Santa Elena.

Tabla No.7

¿Está de acuerdo que se implemente un departamento de talento humano en esta entidad la misma que estará a cargo de un equipo de trabajo que administrará todo lo referente al personal?		
Valoración	Personal	
	F	%
Seguro que sí	27	93
Probablemente sí	2	7
Puede que sí	0	0
Probablemente que no	0	0
Seguro que no	0	0
Total	29	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.7



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Contar con un departamento de Talento Humano es pertinente así lo corroboró el 93% del personal encuestado que respondió que seguro que si acepta la creación del departamento de talento humano, siguiendo con el 7% que manifestó que probablemente sí aprobaría su creación. En su totalidad el 100% menciona que sí aceptaría la creación del departamento de Talento Humano en esta entidad.

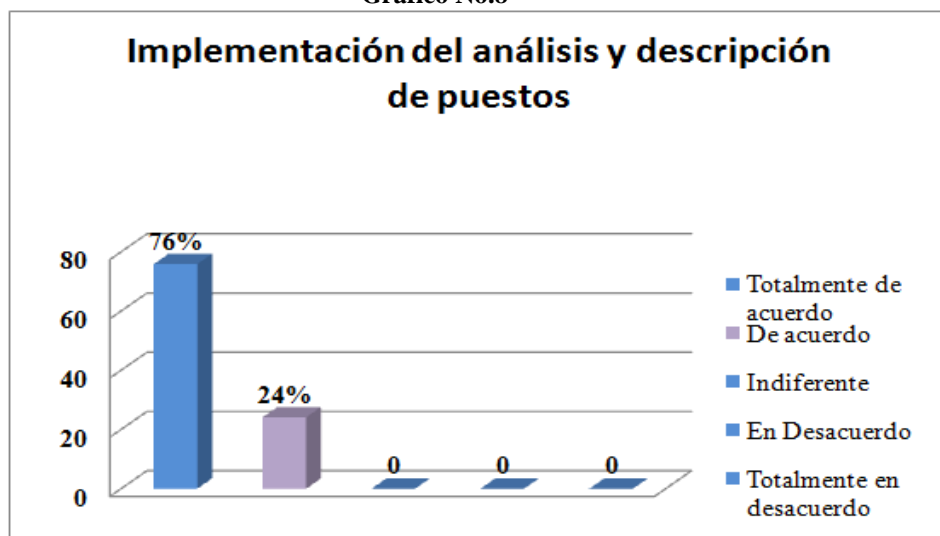
Título 8. Implementación del análisis y descripción de puestos.

Tabla No.8

¿Estaría de acuerdo que el departamento de Talento Humano se encargue del análisis y descripción de puestos con el objetivo de que pueda comprender sus deberes y responsabilidades de su puesto?		
Valoración	Personal	
	F	%
Totalmente de acuerdo	22	76
De acuerdo	7	24
Indiferente	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	29	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.8



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Del total de la muestra el 76% del personal respondió que está totalmente de acuerdo en que se describa y clasifique los puestos del personal para el conocimiento de los mismos, y el 24% mencionó que está de acuerdo que se aplique los manuales conforme la ley de servicio público lo disponga.

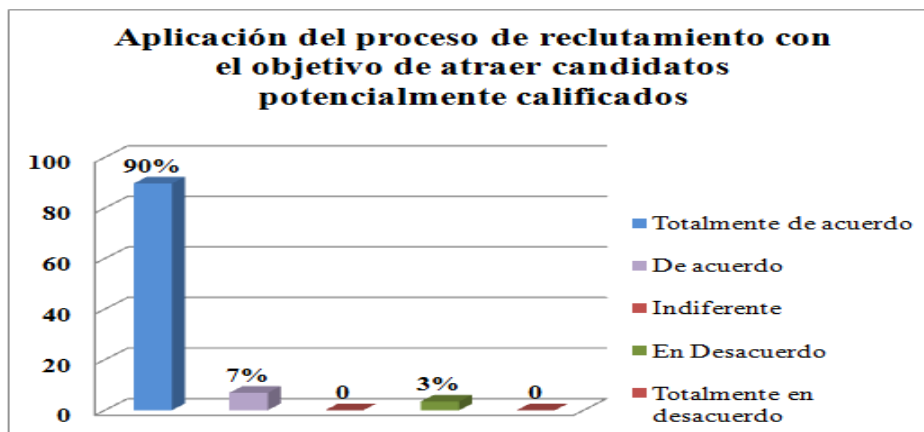
Título 9. Aplicación del proceso de reclutamiento con el objetivo de atraer candidatos potencialmente calificados.

Tabla No.9

¿Estaría de acuerdo que el departamento de Talento Humano realice el proceso de reclutamiento de personal conforme a la Ley Orgánica de Servicio Público a través de concursos de mérito y oposición?		
Valoración	Personal	
	F	%
Totalmente de acuerdo	26	90
De acuerdo	2	7
Indiferente	0	0
En Desacuerdo	1	3
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	29	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.9



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

El gráfico demuestra que el 90% de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo que se realice el proceso de reclutamiento en esta entidad, siguiendo con el 7% que mencionó que está de acuerdo que también se lo aplique mientras que un 3% manifiesta que está en desacuerdo, En su mayoría el 97% aprobó el proceso de reclutamiento aportando que con este proceso se elegiría a profesionales de la Provincia potencialmente calificados.

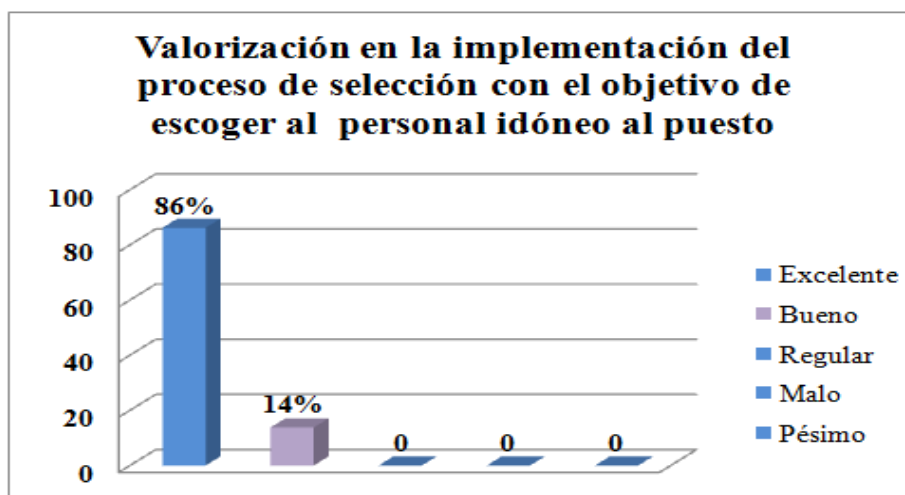
Título 10. Implementación del proceso de selección con el objetivo de escoger personal idóneo al puesto.

Tabla No.10

¿Qué le parece la idea de implementar todo el proceso de selección donde se utilice técnicas como pruebas de conocimientos, psicométricas entrevistas que permitan seleccionar al personal idóneo para ocupar el puesto?		
Valoración	Personal	
	F	%
Excelente	25	86
Bueno	4	14
Regular	0	0
Malo	0	0
Pésimo	0	0
Total	29	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.10



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

De la encuesta realizada el 86% del personal respondió que es excelente la idea de seleccionar al nuevo personal con la utilización de técnicas, continuando con el 14% expresaron que es buena la implementación del proceso de selección que se ejecutará con el objetivo de escoger al personal idóneo al puesto vacante y así lograr un eficiente desempeño en cada área.

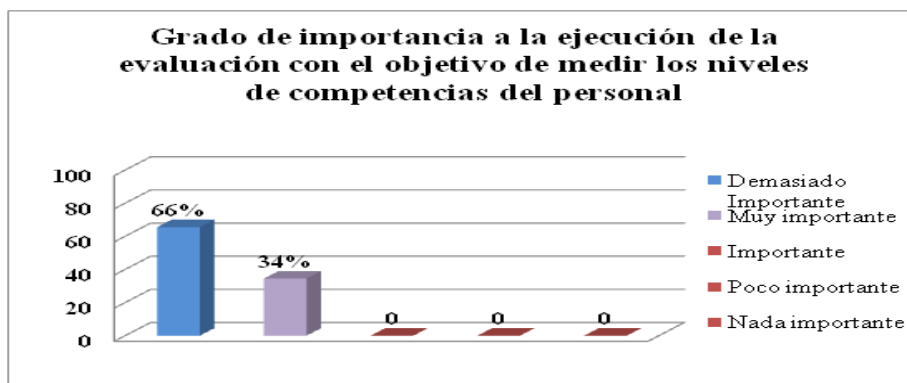
Título 11. Grado de importancia de la evaluación de los niveles de competencia del personal.

Tabla No.11

¿Considera importante el departamento de Talento Humano planifique un sistema de evaluación de desempeño con el objetivo de estimular el su rendimiento?		
Valoración	Personal	
	F	%
Demasiado Importante	19	66
Muy importante	10	34
Importante	0	0
Poco importante	0	0
Nada importante	0	0
Total	29	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.11



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

De la encuesta ejecutada el 66% de los encuestados respondieron que es demasiado importante que se realice evaluaciones, continuando con el 34% que manifestó que también es muy importante que se ejecute la misma para medir los niveles de competencia profesional, en total el 100% concluyo que es sumamente importante ya que es procedimiento más adecuado mediante el cual se calificará la actuación del empleado teniendo en cuenta el conocimiento y el desempeño en el cargo.

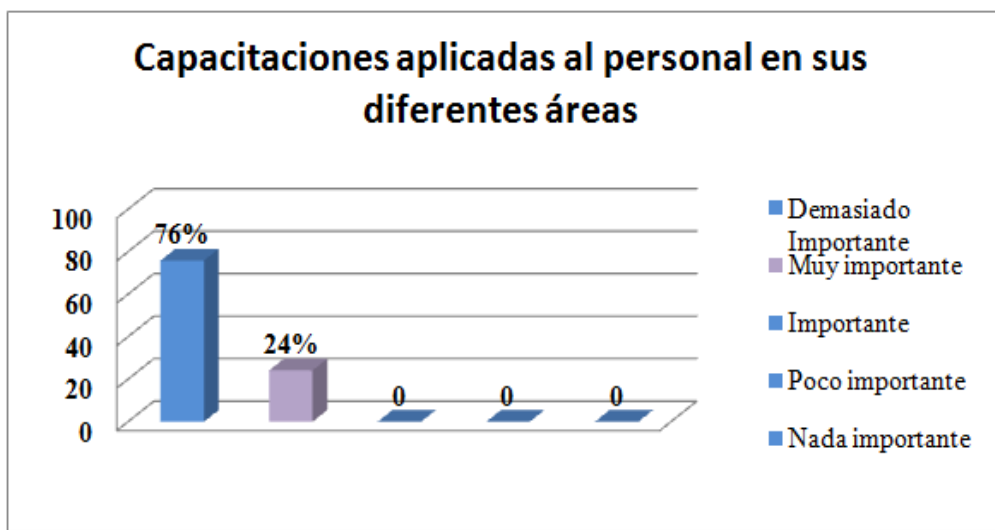
Título 12. Capacitaciones aplicadas al personal en sus diferentes áreas.

Tabla No.12

¿Cree que es imprescindible que se capacite al personal en esta institución en sus diferentes áreas de acuerdo a las políticas y normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones laborales?		
Valoración	Personal	
	F	%
Demasiado Importante	22	76
Muy importante	7	24
Importante	0	0
Poco importante	0	0
Nada importante	0	0
Total	29	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.12



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Con lo anteriormente expuesto los resultados de la encuestas fueron que el 76% del personal considero que es demasiado importante que se capacite, mientras que el 24% corroboró que es muy importante que se realice capacitaciones en sus diferentes áreas. Es decir el 100% concluye que es sumamente importante adquirir nuevos conocimientos e incrementar la capacidad individual y colectiva.

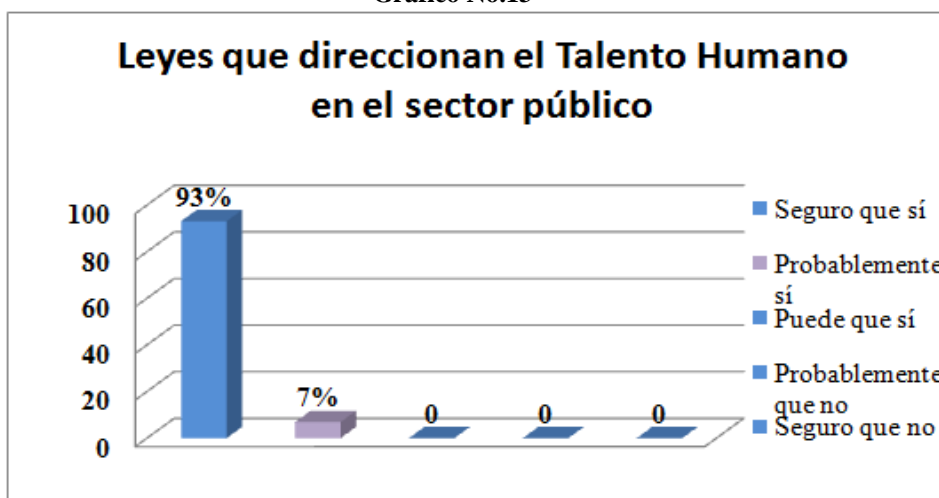
Título 13. Leyes que direccionan el Talento Humano en el sector público.

Tabla No.13

¿Considera importante que el personal tenga conocimiento de las leyes que direccionan al talento humano en el Ecuador como la Ley de Servicio Público?		
Valoración	Personal	
	F	%
Seguro que sí	27	93
Probablemente sí	2	7
Puede que sí	0	0
Probablemente que no	0	0
Seguro que no	0	0
Total	29	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.13



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Como lo demuestra el gráfico el 93% del personal respondió que seguro que sí considera importante conocer cuáles son las leyes en lo que se refiere al Talento humano, mientras que el 7% de los encuestados manifestó que probablemente sí sería importante la difusión de las leyes que direccionan el Talento Humano en el sector público como la Ley de Servicio Público.

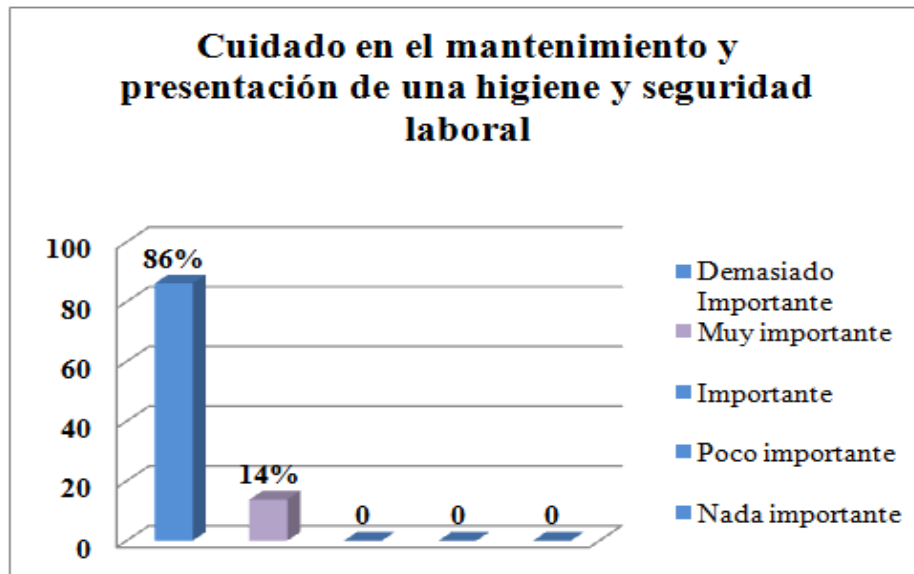
Título 14. Cuidado en el mantenimiento de higiene y seguridad laboral.

Tabla No.14

¿Considera fundamental mantener un ambiente agradable con la higiene adecuada y la seguridad al personal?		
Valoración	Personal	
	F	%
Demasiado Importante	25	86
Muy importante	4	14
Importante	0	0
Poco importante	0	0
Nada importante	0	0
Total	29	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.14



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Según el 86% del personal respondió que era demasiado importante mantener en excelentes condiciones de higiene y seguridad el lugar de trabajo así como el 14% corroboró que era muy importante el cuidado en el mantenimiento y presentación de una higiene laboral de los empleados de la institución.

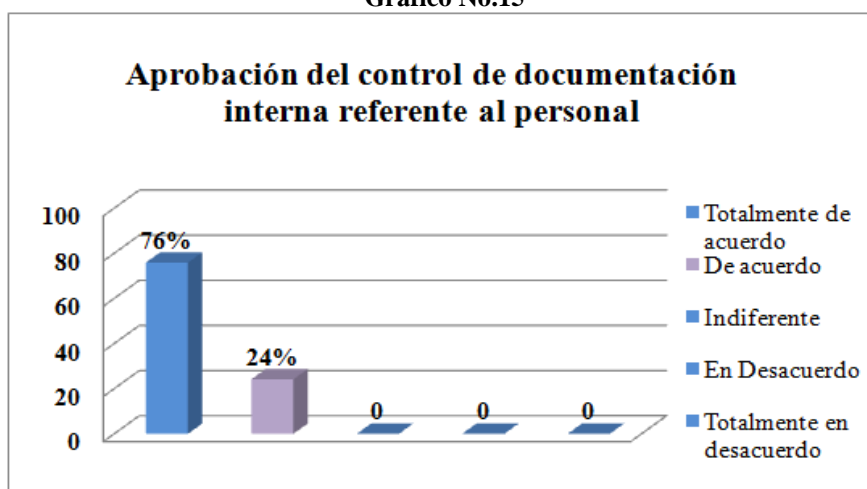
Título 15. Control de documentación interna referente al personal.

Tabla No.15

¿Estaría de acuerdo que el Departamento de Talento Humano controle la documentación, base de datos, contratos, nombramientos, vacaciones, permisos, comisiones y sanciones como lo establece la ley en el sector público?		
Valoración	Personal	
	F	%
Totalmente de acuerdo	22	76
De acuerdo	7	24
Indiferente	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	29	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.15



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Así como lo demuestra el gráfico el 76% del personal está totalmente de acuerdo que se maneje la documentación pertinente al área de talento humano mientras que el 24% de los encuestados acotaron que están de acuerdo que el nuevo departamento de talento humano controle toda documentación referente al personal y así poseer una mejor organización de los archivos internos del talento humano de la Unidad Administrativa.

3.3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA A USUARIOS

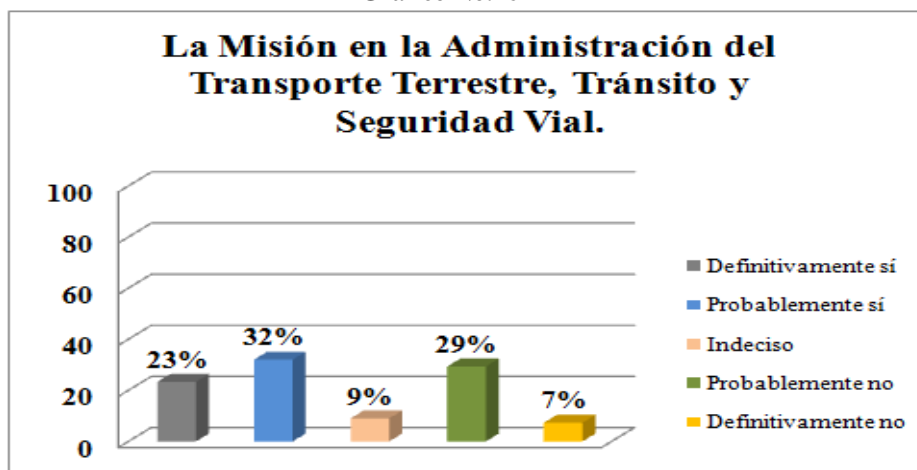
Título 16. La Misión en la Administración del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Tabla No.16

¿Considera usted que el personal de esta institución cumple con la misión de Administrar el transporte terrestre, tránsito y seguridad vial contribuyendo al desarrollo de la Provincia?		
Valoración	Usuarios	
	F	%
Definitivamente sí	35	23
Probablemente sí	48	32
Indeciso	12	9
Probablemente no	44	29
Definitivamente no	11	7
Total	150	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.16



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Como lo demuestra el gráfico el 32% mencionó que probablemente sí, el 29% dijo que probablemente no, siguiendo con el 23% de los usuarios encuestados acotaron que definitivamente sí el personal, mientras que el 9% que estaba indeciso, y el 7% que definitivamente no. El 55% sumado considera que se cumple con la misión de la institución.

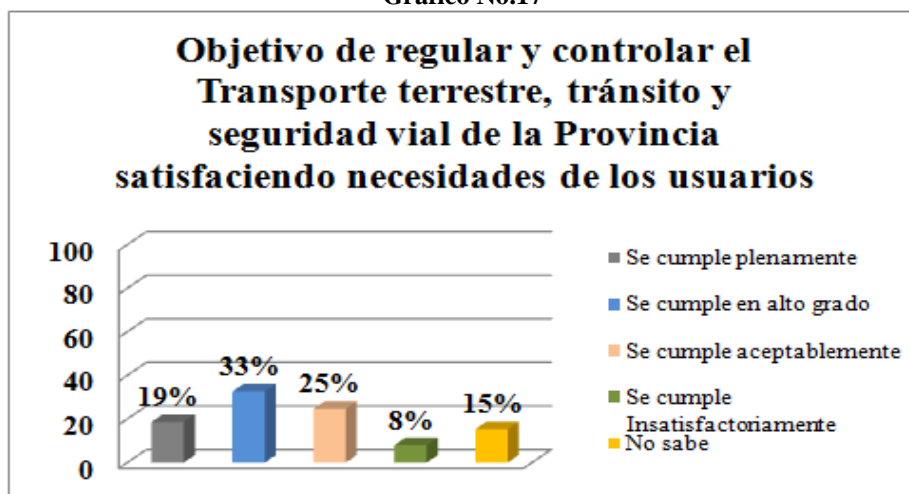
Título 17. Objetivo de regular y controlar el Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial de la Provincia satisfaciendo necesidades de los usuarios.

Tabla No.17

¿Cree usted que la institución cumple con el objetivo de regular, controlar y gestionar el sector estratégico del Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial de la Provincia de Santa Elena satisfaciendo sus necesidades?		
Valoración	Usuarios	
	F	%
Se cumple plenamente	28	19
Se cumple en alto grado	49	33
Se cumple aceptablemente	37	25
Se cumple Insatisfactoriamente	13	8
No sabe	23	15
Total	150	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.17



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Según el 33% mencionaron que se cumple en alto grado, continuando con el 25% manifestaron que es aceptablemente, el 19% de los usuarios encuestados respondieron que se cumple plenamente el objetivo de la institución, el 15% dijo que no sabe, el 8% dijo que se cumple se insatisfactoriamente. El 52% sumado respondieron que si se está cumpliendo con la misión de la institución.

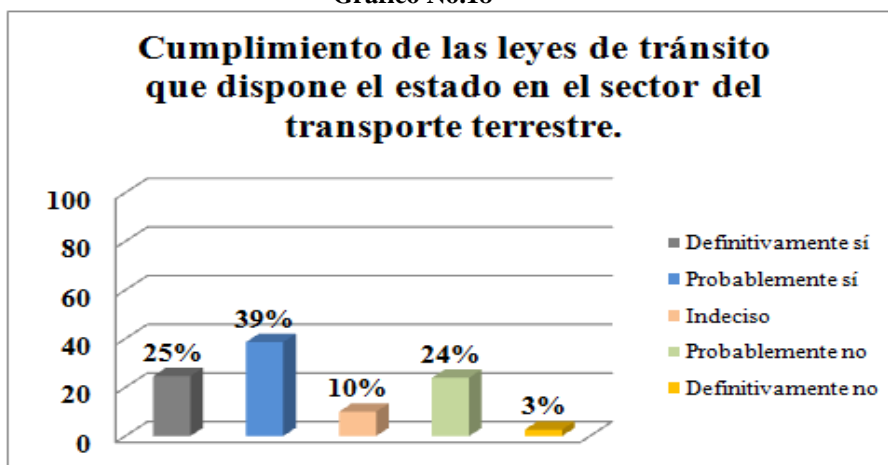
Título 18. Cumplimiento de las Leyes de tránsito que dispone el estado en el sector del transporte.

Tabla No.18

¿Piensa usted que la institución cumple y hace cumplir las leyes de tránsito que dispone el estado en el sector del transporte en la Provincia de Santa Elena?		
Valoración	Usuarios	
	F	%
Definitivamente sí	28	19
Probablemente sí	49	33
Indeciso	37	25
Probablemente no	13	8
Definitivamente no	23	15
Total	150	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.18



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Como lo demuestra el gráfico el 39% de los usuarios respondió que probablemente sí se hace cumplir las leyes de tránsito, continuando con el 25% que dijo que definitivamente sí, así también el 24% manifestó que probablemente no, el 10% que indicó que estaba indeciso y el 3% que señaló que definitivamente no. El 64% sumado considera que se hace cumplir las leyes de Transporte que dispone el Estado.

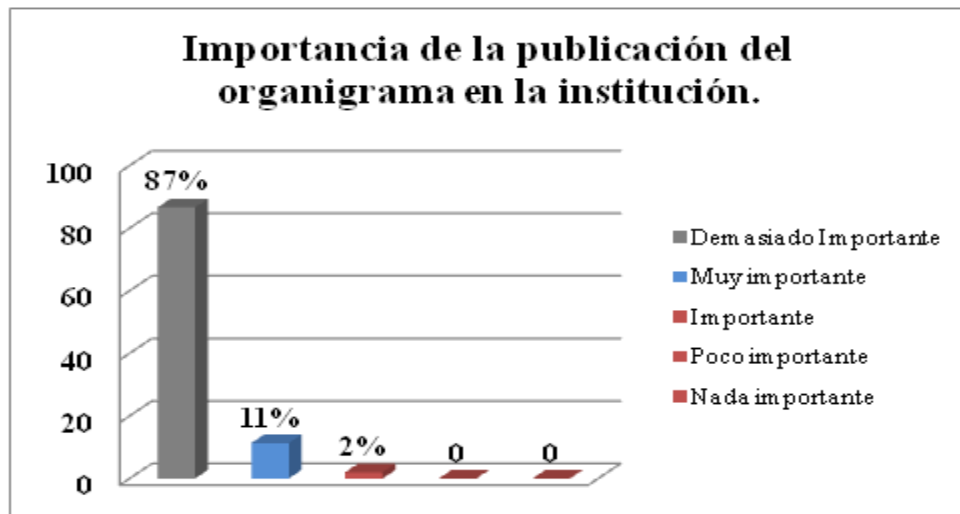
Título 19. Publicación del organigrama en las instalaciones de la Unidad.

Tabla No.19

¿Considera usted que es importante que se publique en las instalaciones el organigrama de la empresa?		
Valoración	Usuarios	
	F	%
Demasiado Importante	130	87
Muy importante	17	11
Importante	3	2
Poco importante	0	0
Nada importante	0	0
Total	150	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.19



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

De la encuesta ejecutada el 87% de los encuestados respondieron que es demasiado importante que se publique el organigrama de la institución, el 11% dijo que era muy importante, mientras con el 2% manifestó que también es importante que se proceda a publicar el organigrama que especifique la jerarquía institucional, en total el 100% concluyo que es sumamente importante ya que se permite difundir información no solo al personal sino a los usuarios permitiéndole conocer más de la entidad.

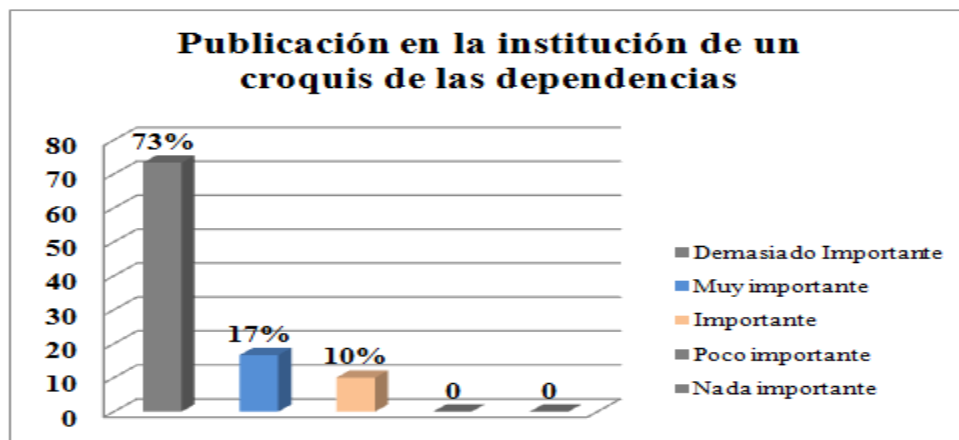
Título 20. Publicación en la institución de un croquis de las dependencias.

Tabla No.20

¿Cree usted que es fundamental publicar en un lugar visible de la institución un croquis de las dependencias que necesita para realizar sus trámites?		
Valoración	Usuarios	
	F	%
Demasiado Importante	110	73
Muy importante	25	17
Importante	15	10
Poco importante	0	0
Nada importante	0	0
Total	150	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.20



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Como se representa en el gráfico el 73% de los encuestados consideró que es demasiado importante que se publique el croquis de la institución, el 17% de los usuarios mencionó que era muy importante y con un 10% que era importante para los usuarios que se proceda a la publicación mediante un croquis que indique las diferentes dependencias con los trámites que se realicen en ellas para facilitar al usuario información detallada de sus gestiones.

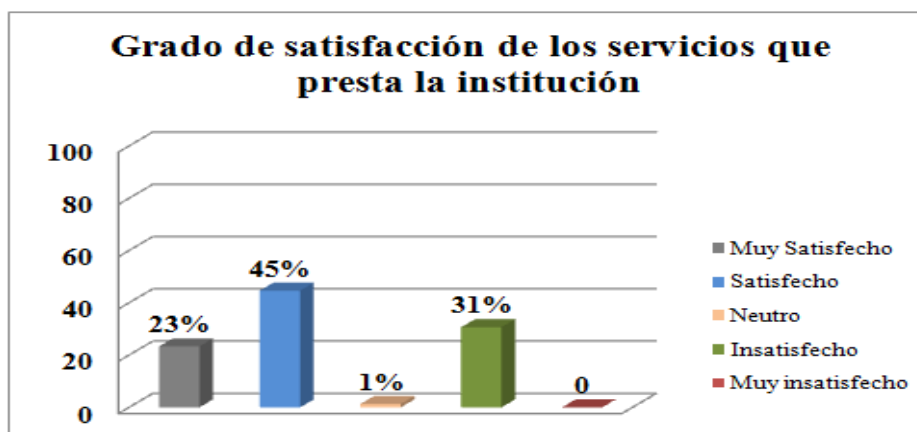
Título 21. Satisfacción de los servicios de la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena.

Tabla No.21

¿Cuál es el grado de satisfacción de los servicios que brinda la Unidad Administrativa Provincial con sede en la Provincia de Santa Elena?		
Valoración	Usuarios	
	F	%
Muy Satisfecho	35	23
Satisfecho	67	45
Neutro	2	1
Insatisfecho	46	31
Muy insatisfecho	0	0
Total	150	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.21



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

El 45% de los encuestados consideró que se sienten satisfecho con los servicios que les brinda la institución, mientras que 31% está insatisfecho, continuando con el 23% de los usuarios mencionaron que estaban muy satisfecho y con el 1% como neutro. El 68% consideró que está satisfecho con los servicios que brinda la institución. Las acciones y actitudes reflejan en el comportamiento del personal con las cuales el usuario tiene comunicación produciendo un impacto sobre el nivel de satisfacción.

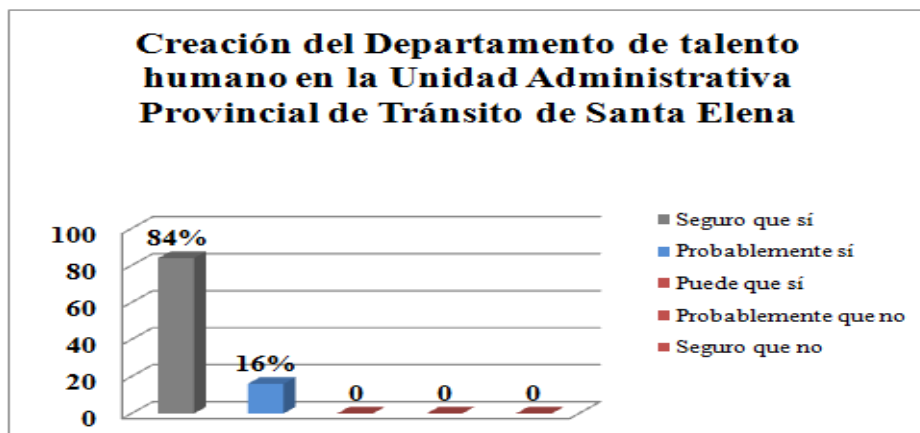
Título 22. Creación del Departamento de talento humano en la Unidad Administrativa Provincial de Tránsito de Santa Elena.

Tabla No.22

¿Está de acuerdo que se cree un departamento de talento humano en esta entidad para una administración adecuada del personal de esta institución?		
Valoración	Usuarios	
	F	%
Seguro que sí	126	84
Probablemente sí	24	16
Puede que sí	0	0
Probablemente que no	0	0
Seguro que no	0	0
Total	150	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.22



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Contar con un departamento de Talento Humano es una necesidad que surge en esta institución así lo corroboró el 84% de los usuarios encuestados que respondió que seguro que si acepta la implementación del departamento de talento humano, y el 16% de los encuestados que manifestaron que probablemente sí. El 100% sumado acepta la creación del departamento de Talento Humano en la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena.

Título 23. Características y exigencias del personal para desempeñar el puesto.

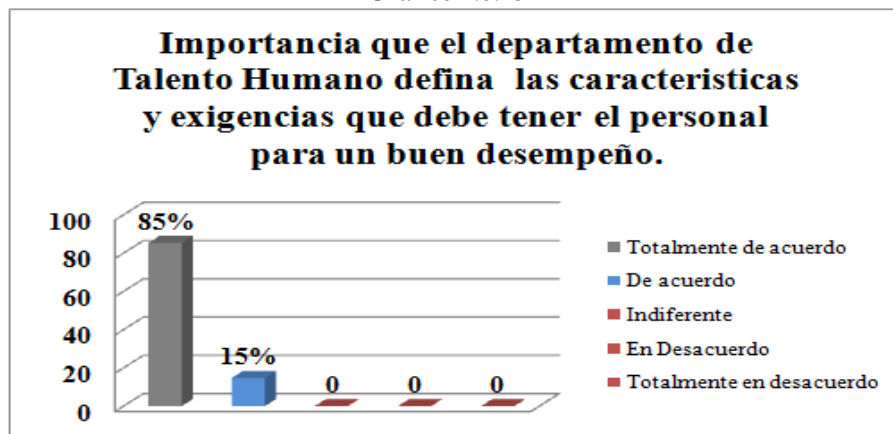
Tabla No.23

¿Considera necesario que el departamento de talento humano defina las características y exigencias que debe tener el personal para desempeñar el puesto que permita brindándole un servicio eficiente?		
Valoración	Usuarios	
	F	%
Totalmente de acuerdo	128	85
De acuerdo	22	15
Indiferente	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	150	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito

Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.23



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito

Elaborado por: Vanesa Alejandro

El 85% de los encuestados consideró que están totalmente de acuerdo que el departamento de talento humano señale las características de personal que se necesita para ocupar el puesto de trabajo, mientras que el 15% de los usuarios mencionaron que estaban de acuerdo que se diseñe cada exigencia o requisitos de los perfiles profesionales con el objetivo de brindar un servicio eficiente a los usuarios.

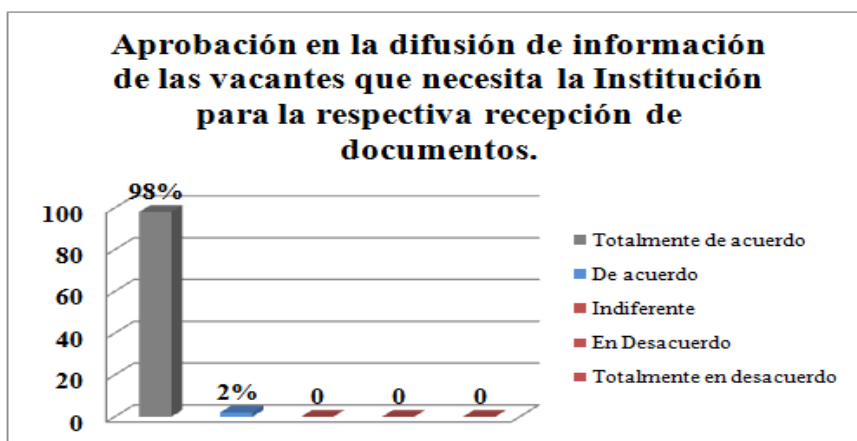
Título 24. Difusión de información de las vacantes de la institución para la recepción de documentos.

Tabla No.24

¿Estaría de acuerdo que el Departamento de Talento Humano informe a los profesionales de la Provincia de Santa Elena la necesidad de vacantes en las diferentes áreas con los respectivos requisitos para la recepción de documentos?		
Valoración	Usuarios	
	F	%
Totalmente de acuerdo	147	98
De acuerdo	3	2
Indiferente	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	150	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.24



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

El gráfico demuestra que el 98% de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo que se difunda información de vacantes para esta entidad, siguiendo con el 2% que mencionó que está de acuerdo que también se lo aplique brindando así fuentes de trabajo a los profesionales de la Provincia de Santa Elena.

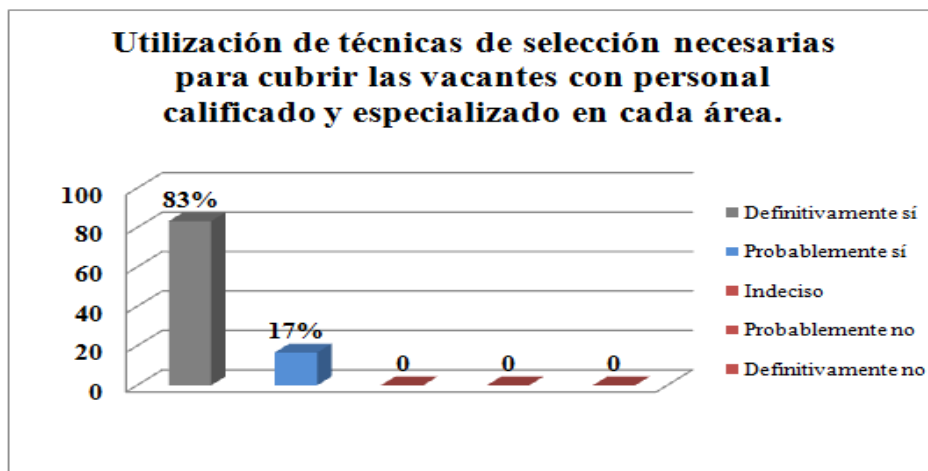
Título 25. Técnicas de selección para cubrir vacantes con personal calificado.

Tabla No.25

¿Está de acuerdo que se utilicen técnicas modernas de selección para cubrir las vacantes con personal calificado y especializado en cada área?		
Valoración	Usuarios	
	F	%
Definitivamente sí	125	83
Probablemente sí	25	17
Indeciso	0	0
Probablemente no	0	0
Definitivamente no	0	0
Total	150	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
 Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.25



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
 Elaborado por: Vanesa Alejandro

De la encuesta ejecutada el 83% de los encuestados respondieron que es definitivamente sí es importante que se utilice técnicas nuevas para seleccionar personal, continuando con el 17% que manifestó que probablemente sí está de acuerdo que el departamento de talento humano seleccione al personal calificado y especializado en cada área con la utilización de instrumentos conforme a las leyes.

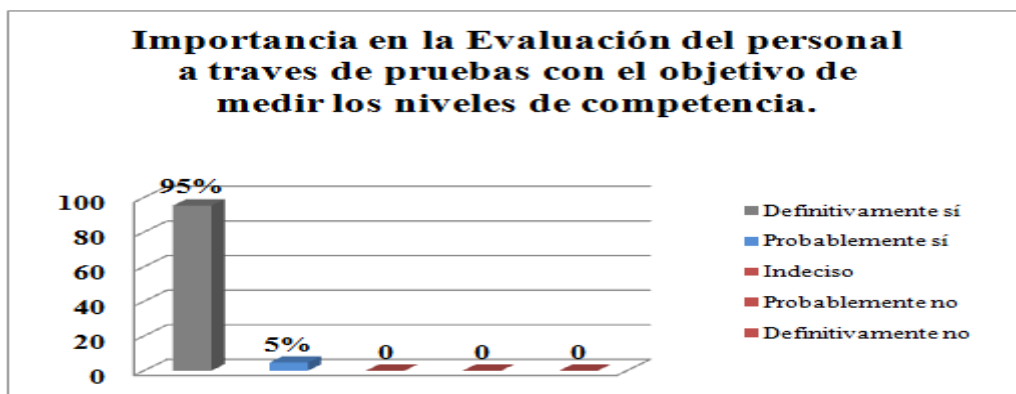
Título 26. Evaluación de empleados a través de pruebas y entrevistas para medir los niveles de competencia del personal.

Tabla No.26

¿Piensa usted que se debe evaluar a todos los empleados sin excepción a través de métodos y procedimientos con el objetivo de medir los niveles de competencia del personal?		
Valoración	Usuarios	
	F	%
Definitivamente sí	143	95
Probablemente sí	7	5
Indeciso	0	0
Probablemente no	0	0
Definitivamente no	0	0
Total	150	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.26



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

De la encuesta ejecutada el 95% de los encuestados respondieron que definitivamente se es importante que se realice evaluaciones, continuando con el 5% que manifestó que probablemente sí cree que es importante que se ejecute la misma para medir los niveles de competencia profesional del personal, en total el 100% concluyo que es sumamente importante ya que es procedimiento más adecuado mediante el cual se calificará la actuación del empleado teniendo en cuenta el conocimiento y el desempeño en el cargo el mismo que beneficiará la atención adecuada al usuario.

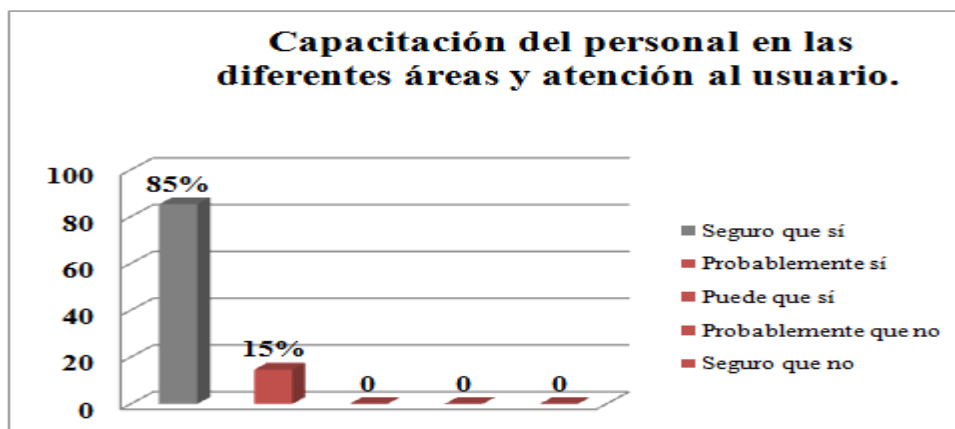
Título 27. Capacitación al personal en diferentes áreas para brindar un servicio de excelencia.

Tabla No.27

¿Cree usted que es imprescindible que se capacite al personal en esta institución en sus diferentes áreas y atención al usuario con el objetivo de brindarle un servicio de excelencia?		
Valoración	Usuarios	
	F	%
Seguro que sí	128	85
Probablemente sí	22	15
Puede que sí	0	0
Probablemente que no	0	0
Seguro que no	0	0
Total	150	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.27



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Con lo anteriormente expuesto los resultados de la encuestas realizados a los usuarios fueron que el 85% del personal considero que seguro que sí es imprescindible que se capacite al personal de la institución y el 15% menciona que con el objetivo de adquirir nuevos conocimientos en las áreas que se desempeñan. Es decir el 100% concluye que es sumamente importante adquirir nuevos conocimientos e incrementar la capacidad individual y colectiva.

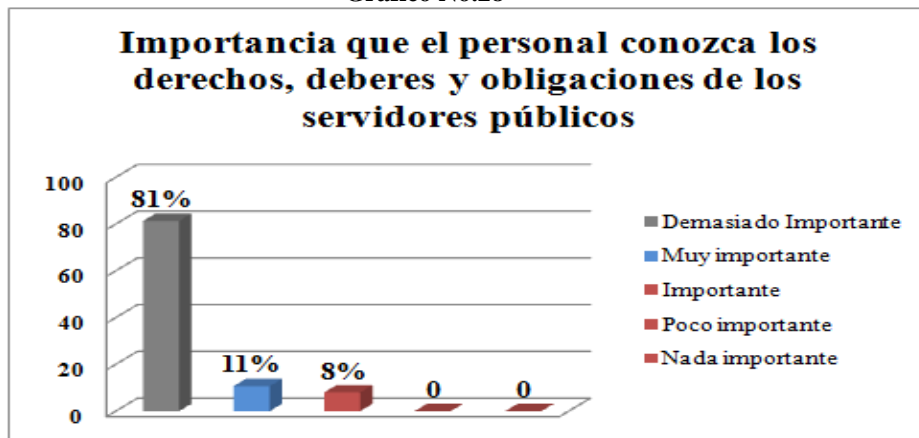
Título 28. Conocimiento de derechos, deberes y obligaciones como empleado público.

Tabla No.28

¿Considera importante que todo el personal conozca sus derechos, deberes y obligaciones como empleado público?		
Valoración	Usuarios	
	F	%
Demasiado Importante	122	81
Muy importante	16	11
Importante	12	8
Poco importante	0	0
Nada importante	0	0
Total	150	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.28



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Como lo demuestra el gráfico el 81% respondió que es demasiado importante conocer los deberes del personal, el 11% mencionó que es muy importante, mientras que el 8% acotó que es importante que el personal de la Unidad Administrativa Provincial de Transporte terrestre tenga conocimiento de las leyes que direccionan el Talento Humano en el sector público por ejemplo la Ley Orgánica de Servicio Público que expone los diferentes deberes, derechos y obligaciones de los servidores y funcionarios públicos.

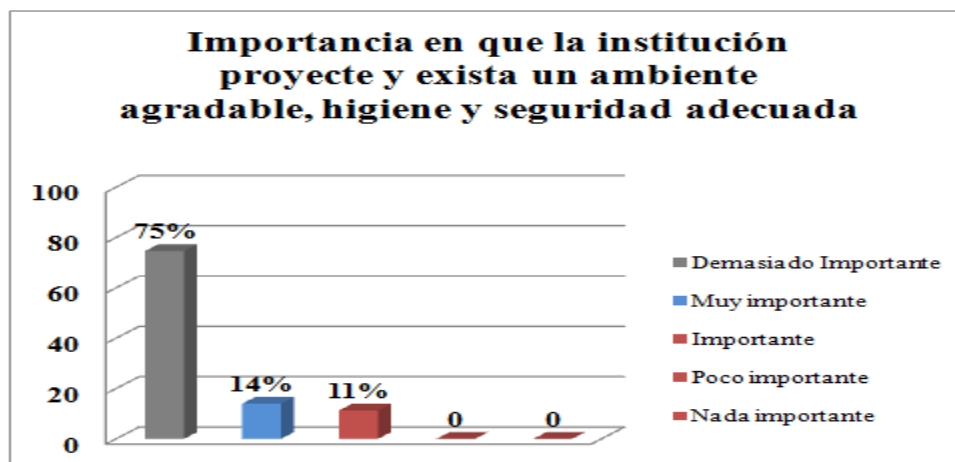
Título 29. Ambiente agradable con higiene y seguridad.

Tabla No.29

¿Considera importante que en la institución se proyecte y exista un ambiente agradable con la higiene adecuada y la seguridad necesaria?		
Valoración	Usuarios	
	F	%
Demasiado Importante	112	75
Muy importante	21	14
Importante	17	11
Poco importante	0	0
Nada importante	0	0
Total	150	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.29



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Según el 75 % de los usuarios respondió que era demasiado importante mantener en excelentes condiciones la higiene y seguridad el lugar de trabajo así como el 14% corroboró que era muy importante y el 11% que mencionó que es importante que se proyecte el mantenimiento y presentación de una higiene laboral de los empleados de la institución.

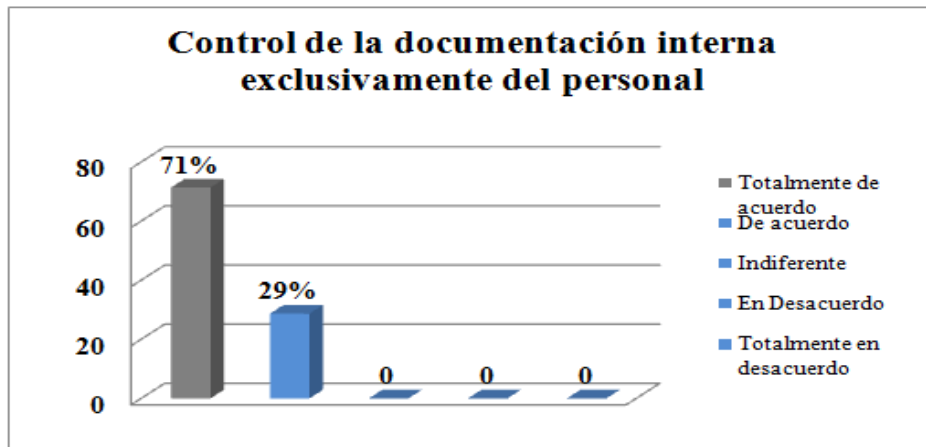
Título 30. Control de documentación interna para bienestar del personal.

Tabla No.30

¿Estaría de acuerdo que el Departamento de Talento Humano controle la documentación interna necesaria para el bienestar y seguridad del personal?		
Valoración	Usuarios	
	F	%
Totalmente de acuerdo	107	71
De acuerdo	43	29
Indiferente	0	0
En Desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	150	100

Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Gráfico No.30



Fuente: Unidad Adm. Prov. Tránsito
Elaborado por: Vanesa Alejandro

Así como lo demuestra el gráfico el 71% de los usuarios está totalmente de acuerdo que se maneje la documentación pertinente y exclusiva del personal que labora en la institución y el 29% está de acuerdo. El 100% sumado considera que se controle la documentación del personal, con el objetivo de poseer una mejor organización de los archivos internos del talento humano de la Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena.

CONCLUSIONES

- En esta investigación indagamos sobre la inexistencia de los sistemas de Administración de Talento Humano en la Unidad Administrativa Provincial, inferimos que el proceso que realiza la Agencia Nacional de Tránsito de Quito no está dando resultados óptimos y esperados, se encontró una sobrecarga de actividades y funciones esto se debe a la falta de procesos y normativa para su realización.
- La eficacia de los sistemas de reclutamiento, selección e inducción influyen en los resultados de los demás subsistemas de Talento Humano y de la gestión de la organización en general. Esto es lo que busca el departamento de Talento Humano que de una buena selección resulte más especialización en el puesto, reduciendo los costos de formación, mejora en el desempeño y mejora el comportamiento de la fuerza de trabajo del personal.
- En la institución se da prioridad a la contratación de personal externo, sin ni siquiera buscar buenos candidatos de diversas fuentes externas, sino solamente de las personas recomendadas o por palanca.
- Las servidoras y servidores públicos no se capacitan constantemente y tampoco se conoce cuáles son sus necesidades de actualizar conocimientos en las diferentes áreas.
- Luego de haber realizado mi proyecto de tesis, con una investigación ardua, podemos decir que es necesaria la creación del Departamento de Talento Humano, porque permitirá con el nuevo sistema diseñado un procedimiento ordenado, el cual estructura y concreta el proceso de administración del personal tanto para los servidores y servidoras público.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda utilizar los procedimientos, métodos y técnicas adecuados en los procesos de administración de personal acordes a la necesidad que se presente dejando de lados los intereses políticos y económicos, priorizando el progreso de la Institución.
- Incluir, entre las políticas de reclutamiento y selección la obligatoriedad de aplicar el proceso a todas las personas que aspiren a ingresar externa e internamente a la organización, de manera que tengamos certeza en que son las personas indicadas a ocupar el puesto.
- Actualmente la mayoría del personal no cuenta con una preparación completa para el desarrollo de las funciones, por tanto se sugiere elevar el perfil de cargo de acuerdo a nivel de instrucción, conocimientos específicos y necesarios del área, entre otros, para que de esta manera se llegue a la contratación de personal que se beneficie a la Institución.
- Se recomienda un fortalecimiento en el proceso de inducción que contemple tanto el ámbito personal como el profesional. Se sugiere que sean los jefes quienes contribuyan con su experiencia en el programa de inducción cuando ingrese un personal nuevo a la institución para que este no solo se familiarice sino conozca todo lo concerniente a su estado laboral.
- Se recomienda a la institución crear el departamento de Talento Humano en la Unidad Administrativa Provincial para la buena administración de Talento Humano que consiste en la buena planeación y ejecución de los procesos, permitiendo el desarrollo de la institución y de personal que labora en ella.



**AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE,
TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL.**

CAPÍTULO IV

**EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN
LA UNIDAD ADMINISTRATIVA PROVINCIAL DE
LA AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTE
TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DE
SANTA ELENA, AÑO 2012**

4.1 PRESENTACIÓN

El presente proyecto de tesis, plantea el tema creación del departamento de Talento Humano para la Unidad Administrativa Provincial de la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena. Se empieza haciendo un diagnóstico del problema, identificando las causas y los efectos que se originan la situación actual.

Esto lleva a la búsqueda inmediata de una respuesta en la necesidad de administrar al personal, propone no solo buscar el bienestar de la organización sino también del talento humano con grado de satisfacción.

El departamento de Talento Humano considerará procesos y sistemas enfocados al área del personal, para lograr alcanzar el máximo aprovechamiento de manera eficiente y eficaz, es conveniente tener en cuenta una serie de procesos que nos permitirán tomar decisiones mucho más justas y equilibradas en cuanto a la formación de una verdadera familia Institucional y a la construcción del clima organizacional deseado.

La finalidad del departamento de Talento Humano, consiste en detallar todos los procesos involucrados en la planificación, descripción, valoración y clasificación de puestos, reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo, evaluación de desempeño y protección laboral, que en el sector publico son denominados subsistemas de Administración de Talento Humano que norman, regulan, amparan y protegen el desarrollo del trabajador en el desempeño de sus funciones.

Cada sistema y procedimientos cumplen con una función muy importante de propender al desarrollo profesional, técnico y personal logrando el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del personal.

Dentro del presente proyecto será fundamental considerar la "planificación del talento Humano" que consiste en determinar la situación histórica, actual y futura del mismo, también la "descripción y análisis de puestos" como un elemento clave al estudio del análisis de Puestos para potenciar la comunicación entre colaboradores, continuando con el "reclutamiento y selección que orienta un puesto protegido por la carrera del servicio público a través de concurso de mérito y oposición.

Así mismo "capacitación y desarrollo" que está orientado al desarrollo integral del talento humano que consiste en dotar de conocimientos al personal de acuerdo a las necesidades de la institución, siguiendo con la "evaluación de desempeño" que se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto y por último la "protección laboral" se orienta al cuidado del personal.

Administrar al personal es una tarea muy importante de ser tratada, para esto se presentan una serie de herramientas, métodos y procedimientos que se utilizarán en el departamento de talento humano, se detallará cada sistema de Talento Humano en su desarrollo práctico, haciéndose un análisis de cada uno de ellos que por ser una institución pública deberá regirse a las leyes y disposiciones que regulan el accionar del Talento Humano como es la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP).

La implementación de los sistemas ayudará en forma positiva a cumplir con el objetivo fundamental que es captar, desarrollar y mantener talentos con las competencias requeridas por la institución. Con esta propuesta, el área de Talento Humano, brindará un servicio diferenciado que agregue valor mediante un capital humano potencial, permitiendo a la empresa poseer una ventaja competitiva que le permita cumplir con los objetivos establecidos en su estrategia corporativa.

4.2 OBJETIVOS

- Dotar a la institución un diseño estructurado del departamento de Talento Humano mediante sistemas y procesos adecuados para la correcta administración del personal y de las demás áreas que comportan la organización.
- Optimizar el desempeño del personal mediante los procesos de Talento Humano para la gestión de los diferentes departamentos de la empresa garantizando una comunicación eficaz y factible tanto interna como externa de la institución, fomentando así las sinergias interdepartamentales.
- Brindar una base de información sobre Talento Humano con todas guías y lineamientos necesarios para soporte del departamento que ayudarán al equipo de trabajo responsable a que adquieran habilidades de Dirección de Personal basadas en la captación, retención y gestión de los mejores profesionales para que estos favorezcan a la consecución de objetivos y estrategias empresariales.
- Dotar al personal a la adquisición de conocimientos y destrezas de liderazgo con el aporte de las diferentes funciones del departamento de talento Humano para la administración del personal y sus habilidades que favorezcan el rendimiento de la empresa en su aspiración por la consecución de objetivos.
- Generar motivación como núcleo de motivación óptimo con la atención adecuada de las necesidades del personal formando equipos de trabajo de manera que su satisfacción en la empresa sea óptima para mejorar el ambiente laboral.

4.3 FILOSOFÍA DEPARTAMENTAL

La razón de ser del departamento de Talento Humano es lograr una eficiente administración del personal y se creó con el fin que la institución contara con un departamento que cubra las necesidades del personal, pretende plantear todos los procesos de sistemas de Administración de Talento Humano y a futuro dotar de un personal capacitado, especializado, y satisfecho en cada área donde este preste sus servicios, en conjunto con los valores que se cultivaran como principio ético en la práctica por alcanzar un trabajo de calidad y cultura e identidad organizacional.

4.4 MISIÓN

Desarrollar una planificación y administración integral del Talento Humano de la Unidad Administrativa Provincial, dentro las políticas, normas y procedimientos de administración integrada de servicios de Talento Humano más adecuada a su filosofía y a sus necesidades, la cual debe involucrar aspectos como: Políticas de provisión de Talento humano (Ingreso), de aplicación, mantenimiento, desarrollo y control del personal.

4.5 VISIÓN

El departamento de Talento Humano de la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena, propenderá por elevar el nivel de rendimiento, capacidades y actividades de los empleados, con el fin de promover las competencias laborales, e influir en sus conductas, comportamientos y desempeño a fin de ser reconocida por la profesionalidad de sus miembros, por su nivel de compromiso ético, participación activa en el impulso de los procesos de mejora continua, coadyuvando al desarrollo de las personas, logrando alcanzar su máximo nivel competencial y brindando un servicio de calidad a los usuarios de la institución. Además de ser una unidad técnica, administrativa por procesos con personal capacitado que garantice la conducción del Talento Humano.

4.6 VALORES

- **Equidad:** Todos los trabajadores son importantes, cualquiera que sea su categoría, al cumplir un importante papel. Todos son necesarios.
- **Ayudamos a los demás:** Los miembros del área de Talento Humano estarán para ayudar a todos los trabajadores, y garantizar sus derechos y obligaciones.
- **Ética:** Trabajamos con honradez y transparencia para que la Institución cumpla sus objetivos.
- **Equipo:** Apoyarse los unos a los otros. Tener confianza, cuando el personal tenga alguna necesidad.
- **Profesionalidad:** Procurar hacer el trabajo bien, con rigor y calidad y aportar valor para una correcta administración de Talento Humano. Cada labor encomendada deberá ser de calidad y veracidad.
- **Respeto a las personas:** Tratar a los demás con respeto y consideración a su dignidad, como nos gustaría nos trataran a nosotros mismos.
- **Actitud de aprendizaje permanente:** Contribuir, desde la experiencia personal, al desarrollo profesional del personal, procurando la detección de necesidades formativas y la consiguiente elaboración, impartición y evaluación de los programas y procesos.

El propósito es incentivar a los colaboradores la aplicación de los valores institucionales, para ofrecer un servicio eficiente.

4.7 Responsabilidades del área de Talento Humano

4.7.1 Directivas

Corresponden a las actividades básicas del proceso administrativo:

- **Planeación:** Se refiere al proceso de determinar y satisfacer los requerimientos de personal,
- **Organización:** Se define como un modelo de actividades, diseñado para permitir que cada uno de los cargos del departamento tenga razón de existir, con objetivos, autoridad, determinación de obligaciones y responsabilidades y relaciones que debe tener para coordinar sus tareas con otras dependencias.
- **Dirección:** Es el aspecto mediante el cual, todos los empleados comprenden, aceptan y contribuyen con efectividad y eficiencia al logro de los objetivos de la empresa.
- **Seguimiento:** se entiende como el análisis y la comparación de las actividades desarrolladas con los planes y programas. Es la medida y corrección del desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la empresa se estén llevando a cabo.

4.7.2 Operativas

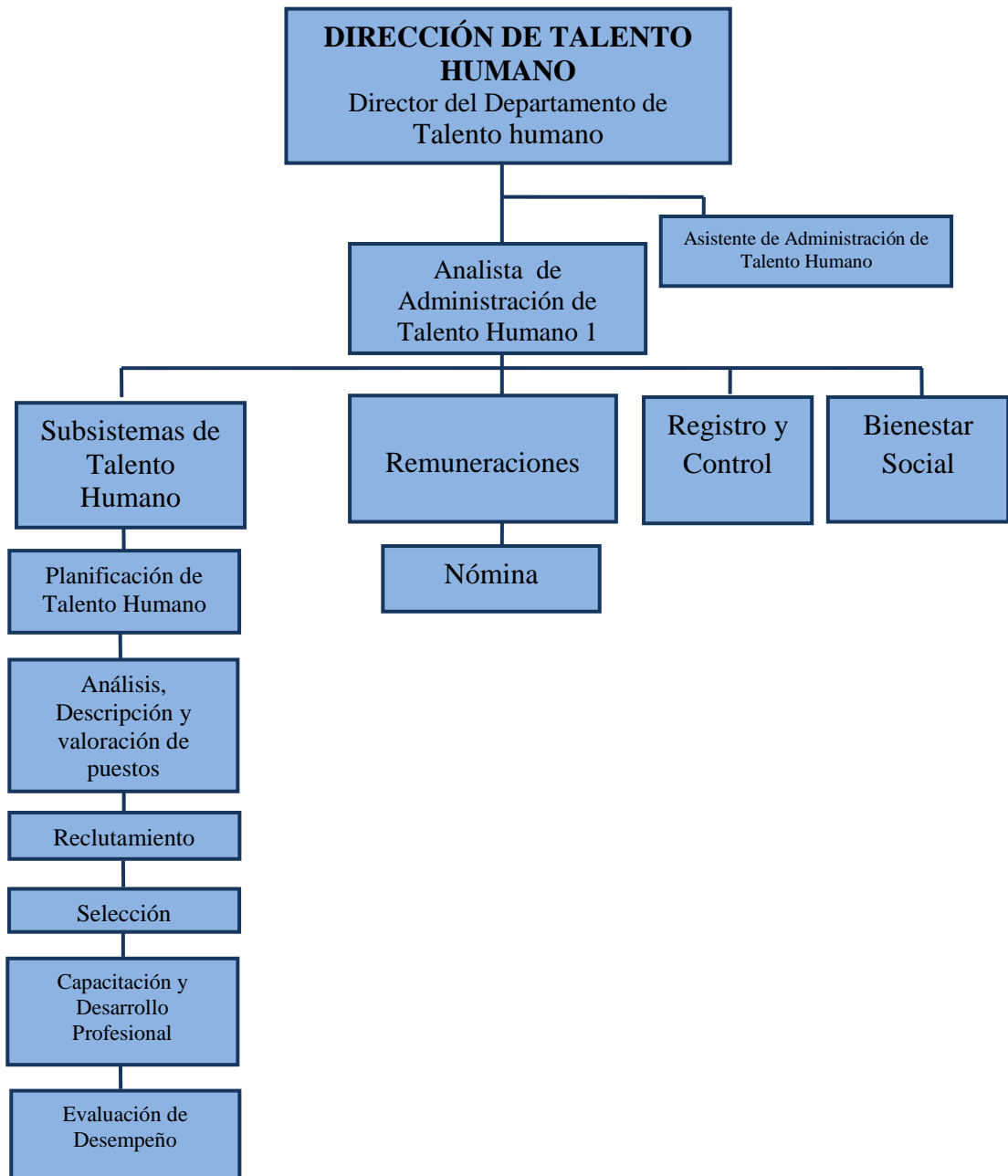
Corresponde a las actividades específicas:

- Análisis, descripción y diseño de cargos
- Reclutamiento y Selección
- Capacitación y desarrollo de personal (formación integral)
- Remuneración
- Beneficios Sociales
- Higiene y seguridad en el trabajo
- Evaluación del desempeño
- Relaciones Laborales
- Desarrollo Organizacional
- Sistemas de información y auditoría del talento humano.

4.8 Organigrama del Departamento de Talento Humano de la Unidad Administrativa Provincial.

Organigrama del Departamento de Talento Humano (Propuesto)

Gráfico 31.



Elaborado por: Vanesa Alejandro

4.8.1 Funciones del Departamento de talento Humano

Las siguientes funciones tendrán que cumplir el departamento de Talento Humano de la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena.

- Cumplir y hacer cumplir la Ley Orgánica de Servicio Público, dentro de su jurisdicción administrativa.
- Aplicar las políticas de recursos humanos diseñadas en la LOSEP.
- Organizar, dirigir, supervisar y controlar las actividades relacionadas con el área de Personal de institución.
- Supervisar la administración de los sistemas de Talento Humano de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Servicio Público.
- Asesorar a las diferentes Unidades que conforman la Estructura Orgánica Funcional de la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena, en asuntos de Talento Humano.
- Aplicar y mantener actualizado el sistema de clasificación de puestos y la escala de remuneraciones; así como efectuar evaluaciones periódicas para la promoción del personal.
- Remitir el Plan Anual de Capacitación de Talento Humano para conocimiento y aprobación del Director; a fin de estimular el mejor desempeño del personal en las funciones asignadas.
- Mantener registros y expedientes actualizados de los servidores públicos.

- Coordinar la elaboración distributiva de remuneraciones unificadas de los servidores de la Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena, conjuntamente con el Departamento Administrativo.
- Atender los problemas que se deriven de factores socio - económicos, familiares y emocionales de los empleados, a fin de facilitar soluciones tendientes a promover el bienestar del personal, dentro del marco legal.
- Remitir a la SENRES, los informes periódicos relacionados con las actividades cumplidas en la administración de los sistemas de Talento Humano.
- Cumplir las demás funciones que señalen las leyes, reglamentos y las asignadas por el Director.

4.8.2 Funciones del Director del departamento de Talento Humano.

- Dirige y evalúa la Administración del Talento Humano, con el propósito de implementar acciones de desarrollo.
- Aprueba planes de mejoramiento y otros, referentes a la administración del Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano.
- Asesorar al Director Provincial de la Unidad Administrativa sobre la Administración del Talento Humano en función de las leyes del estado en el sector público como es la Ley Orgánica de Servicio Público, código de trabajo, reglamento interno, Contrato y Reglamento de Seguridad e Higiene.

- Participar en el proceso de contratación.
- Cumplir con sistemas de la empresa relacionados con selección de personal, capacitación y desarrollo, manual de funciones y escalafón, vacaciones, aspectos disciplinarios y más subsistemas.
- Administrar toda clase de seguros que tengan relación con el personal, tales como de vida, accidente, ambulatorios, de vehículos, etc.
- Elaborar el plan anual de actividades y el presupuesto de Talento Humano.
- Desarrollar y promover programas de salud, cultura, recreación y deportes.
- Elaborar informes técnicos y presentarlo al Director.
- Elaborar políticas y procedimientos de la Dirección de Talento Humano.

4.8.3 Funciones del Asistente de Administración de Talento Humano.

- Recolecta información para la Administración de talento humano.
- Ingresar y consolida información de evaluación de desempeño.
- Recopila y consolida información para la elaboración de planes, programas, proyectos y otros, inherentes a la administración del Sistema Integrado de Desarrollo de Talento Humano.
- Actualiza la información de movimientos de personal.

- Actualiza los registros y estadísticas del personal.
- Recopila y consolida información de detección de necesidades de capacitación de los diferentes departamentos que conforman la Unidad Administrativa Provincial.
- Organizar y controlar la movilización del uso de los vehículos.
- Colabora en el desarrollo de eventos de capacitación proporcionando apoyo técnico y logístico.
- Dar cumplimiento al plan de capacitación mediante la realización de charlas, seminarios y cursos.
- Coordinación con las áreas la determinación de horarios de trabajo.
- Coordinar con las diferentes áreas de la empresa prácticas pre-profesionales que solicitan las instituciones educativas secundarias.
- Ejecutar labores de secretaría y apoyo administrativo en su cargo.
- Atender al público personal y telefónicamente para dar información.
- Redactar oficios, memorandos y otros documentos similares, así como preparar documentación para reuniones internas y externas.
- Digitar y despachar oportunamente oficios, actas, circulares, informes especiales, formularios y previa autorización del jefe inmediato.

4.8.4 Funciones del Analista de Administración de Talento Humano 1.

- Aplica las normas técnicas de clasificación, valoración, reclutamiento, selección, evaluación del desempeño, inducción y normativa relacionada.
- Revisa, valida y actualiza las novedades de personal en el Sistema de Historia Laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Verifica el registro y control del personal de la Institución.
- Formula reformas y estrategias para el manejo del modelo de Administración y de talento humano: planificación estratégica funcionamiento de la estructura organizacional y subsistemas de Talento Humano.
- Establece planes de mejoramiento y otros, referentes a la administración del Sistema Integrado de Desarrollo de Talento Humano.

4.8.5 Funciones del Subsistema de Planificación de Talento Humano

- Recopilar y usar información para apoyar las decisiones acerca de gestionar recursos en las actividades de Talento Humano.
- Determinar en forma sistemática la provisión y demanda de empleados que tendrá una organización.
- Motivar al personal que labora en la Unidad Administrativa Provincial mediante la realización de reuniones, charlas, y talleres.

4.8.6 Funciones del Subsistema de análisis, descripción, y clasificación de Puestos.

- Determinar el perfil del ocupante del cargo, de acuerdo con el cual se aplicarán las pruebas adecuadas, como base para la selección del personal de la institución.
- Mantener actualizado los documentos formales de descripción de puestos.
- Determinar las escalas salariales mediante la valoración y clasificación de los cargos, según la posición de la institución.
- Estimular la motivación del personal para facilitar la valoración de desempeño y el mérito funcional.
- Suministrar el material necesario, según el contenido de los programas de capacitación, como base para la capacitación del personal.

4.8.7 Funciones del Subsistema de Reclutamiento y Selección de Personal

- Planificar, coordinar y controlar la búsqueda y selección de personal administrativo, técnico.
- Recibir, clasificar y tramitar las solicitudes de ingreso de nuevo personal a la institución.
- Evaluar y controlar el cumplimiento y verificación de los requisitos mínimos para el ingreso del personal a la Unidad Administrativa Provincial.

- Recibir los documentos de los aspirantes a cargos, realizar la evaluación técnica y una vez efectuada la selección enviarlas al archivo.
- Administrar la Política de Reclutamiento y Selección.
- Realizar las entrevistas de preselección al igual que la aplicación de las pruebas de conocimiento, habilidades y destrezas específicas y psicológicas según los requisitos que exija el cargo en cuestión.
- Efectuar la inducción al personal que ingresa a la institución para la familiarización del personal.
- Expedir y controlar la entrega de los carnets de identificación del personal de la Institución.
- Planificar a corto y mediano plazo las necesidades del personal para su satisfacción en el trabajo.
- Otras funciones que le sean asignadas dentro del área de su competencia referente al Talento Humano.

4.8.8 Funciones del Subsistema de Capacitación y Desarrollo del Talento Humano

- Aplicar y difundir los lineamientos, políticas y normas en materia de capacitación y desarrollo del personal.
- Detectar, coordinar y atender las necesidades de capacitación y desarrollo del personal para impartir la información de la capacitación.

- Promover, elaborar y ejecutar los programas de integración, motivación e inducción, que sean necesarios para el mejor desarrollo del personal y los destinados a optimizar el ambiente de trabajo.
- Difundir y promover programas de capacitación y desarrollo que refuercen los conocimientos, habilidades y actitudes del personal, y fortalezcan el desempeño de sus actividades, ya sea que se impartan directamente.
- Proporcionar al Director de Talento Humano el anteproyecto del programa-presupuesto anual, considerando los capítulos, conceptos y partidas que incidan en las funciones de capacitación y desarrollo del personal.
- Diseñar y producir, en coordinación con el departamento encargado de suministrar recursos, con base en los lineamientos establecidos, los instrumentos audiovisuales que apoyen la capacitación y el desarrollo profesional del personal administrativo, técnico y manual del Instituto.
- Mantener permanentemente informado y de manera oportuna al Director de Talento Humano, de las actividades realizadas.

4.8.9 Funciones del Subsistema de evaluación de desempeño

- Seleccionar el tipo de datos que se necesitarán para evaluar el desempeño.
- Proporcionar la metodología adecuada para la Evaluación del Desempeño del personal.
- Manejar la documentación referente a la evaluación de desempeño emitido por el Ministerio de Relaciones Laborales.

- Proporcionar información objetiva sobre el rendimiento de los trabajadores.
- Valorar la competencia del Talento Humano, es decir, evaluar la actuación, los resultados y el comportamiento para alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.
- Establecer y mantener un buen canal de comunicación entre el personal.
- Determinar el grado de eficiencia con que se está realizando en cada puesto.
- Motivar al personal para mejorar constantemente su desempeño en su puesto de trabajo.
- La participación de todo el colectivo, y que los trabajadores conozcan las características y exigencias del sistema.

4.8.10 Funciones del Subsistema de Remuneración

- Gestionar la asignación de los montos remunerativos del personal y demás información pertinente sobre conceptos de pago y registros remunerativos.
- Gestionar el seguimiento y archivo correcto, acreditado y documentado conforme a los requisitos y condiciones establecidos en las normas y procedimientos.
- Análisis coherente, razonable y sustentado con relación al cargo desempeñado por el empleado público a quien se le asigne la remuneración y otros conceptos de pago.

4.8.11 Función de Subsistema de Nómina

- Proporcionar y diseñar políticas para el sistema de nómina mediante el sistema de e-SIGEF y e-SIPREM que es el sistema de Administración e institucional financiero
- Manejo y control de los expedientes de cada uno de los servidores públicos.
- Control de roles de pago, remuneraciones y otros beneficios, de todo el personal de la Institución.
- Control de roles de pago de los trabajadores de la institución en conjunto con el departamento Financiero.
- Preparar liquidaciones de remuneraciones, aportes al IESS, de los servidores que ingresan o egresan de la Institución.
- Mantener un archivo actualizado de los movimientos de personal de la Institución comunicados por la Dirección.
- Coordinar actividades con la Dirección, Dirección Financiera y demás dependencias de la Institución.
- Elaborar informes semestrales para las autoridades, sobre las actividades realizadas.
- Realizar las demás funciones que señalan la Ley, el Estatuto y los Reglamentos de la Institución.

4.8.12 Funciones del área de Registro y Control y Base de Datos

- Elaboración y actualizar el listado del personal que labora en la Unidad Administrativa Provincial.
- Controlar el registro del personal en su horario de trabajo.
- Manejo de los instrumentos técnicos necesarios para el control del personal.
- Manejo y control de documentación de permisos del personal que labora en la institución.
- Manejo de datos para transformarlos en información, para el momento que se requiera retroalimentación de los sistemas anteriores.
- Control de datos personales de cada empleado, que conforma el registro de personal.
- Manejo de datos de los ocupantes de cada cargo, que conforman un registro de cargos.
- Control de datos de los salarios e incentivos salariales, que constituye un registro de remuneración.
- Registro de datos de los beneficios y servicios sociales, que conforman un registro de beneficios.
- Manejo de datos de los candidatos a ingresar al puesto (registro de candidatos), de cursos y actividades de entrenamiento (registro de entrenamiento), entre otros.

4.8.13 Funciones de departamento de Bienestar Social

- Poner en acción y controlar los programas de seguridad social para el personal vida, accidentes personales y servicios funerarios.
- Supervisar y velar por el cumplimiento de las tareas y responsabilidades asignadas al personal.
- Realizar los estudios sociales al personal administrativo en atención a las necesidades del caso.
- Establecer mecanismos de participación de los estamentos en los programas y proyectos de bienestar.
- Tramitar y controlar todo lo concerniente al otorgamiento de pensiones, de vejez e incapacidad y jubilaciones en el caso que se requiera, tramitadas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Ejecutar todas las acciones necesarias para aplicar la Ley de Seguridad Social.
- Promover y controlar las actividades deportivas, y/o recreacionales para el personal.
- Ejecutar y controlar los programas de asistencia médica.
- Generar informes periódicos sobre las actividades realizadas.
- Desarrollar las políticas del bienestar institucional.

4.9 Subsistemas del Departamento de Talento Humano

Entre los sistemas que aplicará el departamento de Talento Humano conforme lo determina el artículo 54 de la Ley Orgánica de Servicio Público se encuentran los siguientes:

1. Subsistema de Planificación de Talento humano.
2. Subsistema de Análisis, Descripción y Clasificación de puestos.
3. Subsistemas de Reclutamiento
4. Subsistema de Selección del Personal.
5. Subsistema de inducción
6. Subsistemas de Capacitación y Desarrollo profesional.
7. Subsistemas de Evaluación de desempeño.
8. Subsistema de Remuneración
9. Subsistema de Bienestar Social
10. Subsistema de Protección Laboral
11. Comunicación Interna y Base de Datos

Los Subsistemas de Talento Humano tiene por finalidad regular la Administración de Personal, dotando a la Institución de un instrumento de gestión de sus recursos humanos, dentro del marco definido en su naturaleza. El proceso de los subsistemas contenidos en el presente trabajo en ningún caso disminuye, implican renuncia a los preceptos que consagran la autonomía de esta entidad, al contrario podrán ser modificados, reglamentados y/o actualizados anualmente o cuando las necesidades de la Institución y del personal lo ameriten dentro de su marco legal de aplicación.

De igual manera se aclara que el referente trabajo de investigación se ha establecido en las regulaciones del Estado Ecuatoriano, el mismo que ha sido adecuado a la realidad de la situación por lo cual se ha podido modificar, excluir o flexibilizar algunos términos.

4.9.1 Subsistema de Planificación del Talento Humano

La planificación se llevará a cabo dentro de la Dirección de trabajo, la finalidad es de explicar el proceso por el cual se llevará a cabo en la implementación del departamento de Talento Humano.

La planificación del Talento Humano es el proceso de revisar sistemáticamente los requerimientos de personal con el fin de asegurar que el número requerido de empleados, con las habilidades requeridas, esté disponible cuando se necesita.

4.9.1.1 Objetivos del Subsistema de planificación de Talento Humano

- Establecer los instrumentos y mecanismos de carácter técnico y operativo que permita administrar el Talento Humano.
- Coordinar sus actividades, cooperar y hacer lo necesario para conseguir las metas.
- Considerar los impactos de los cambios y preparar las respuestas que convengan.

Para una buena planificación la empresa debe tener claro lo siguiente:

- Definir la misión, visión, objetivos, estrategias y presupuesto del área de Talento humano.
- Determinar las competencias básicas de la institución.
- Determinar la cantidad necesaria de personal para cada uno de los diversos puestos de la entidad.
- Mejorar el capital humano a corto y largo plazo, tomando en cuenta el potencial existente en todos los puestos.
- Establecer estrategias que permita contar con un personal de trabajo altamente satisfecho y comprometido con institución.

Este subsistema tiene como base el Capítulo.2, Art. 55 de la Ley Orgánica de Servicio Público del Subsistema de planificación del talento humano.- Es el conjunto de normas, técnicas y procedimientos orientados a determinar la situación histórica, actual y futura del talento humano, a fin de garantizar la cantidad y calidad de este recurso, en función de la estructura administrativa correspondiente.

Artículo 56.- De la planificación institucional del talento humano.- Las Unidades de Administración del Talento Humano estructurarán, elaborarán y presentarán la planificación del talento humano, en función de los planes, programas, proyectos y procesos a ser ejecutados, en este caso se denomina unidad al departamento de Talento Humano que se encargará de todas y cada una de las gestiones del Talento Humano.

4.9.1.2 Diagnostico del Talento Humano

Antes de la planificación de Talento Humano, deberán disponer de la información estadística demográfica de los servidores respecto a los siguientes campos:

- Edad y Género
- Años de servicio en el sector público
- Nivel de Instrucción
- Nivel Profesional
- Número de puestos por grado
- Lugar de Trabajo
- Calificación o Evaluación del desempeño
- Capacitación por áreas específicas
- Reporte de vinculo de consanguinidad y afinidad entre servidores
- Licencia de comisión de servicio con o sin remuneración
- Licencia de Traslado, traspaso y cambio administrativo.

El departamento de Talento Humano de la Unidad Administrativa Provincial enviará al Ministerio de Relaciones Laborales, la planificación institucional del talento humano para el año siguiente para su aprobación, la cual se presentará treinta días posteriores a la expedición de las directrices presupuestarias para la proforma presupuestaria del año correspondiente.

Art. 6. De la plantilla de puestos.- El departamento de Talento Humano establecerá plantilla referenciales con el número de puestos indispensables para el eficiente y eficaz funcionamiento en virtud de los objetivos, productos y servicios institucionales, determinando los roles, atribuciones y responsabilidades asignados a los puestos de conformidad a lo previsto en la Norma Técnica del Subsistema de Clasificación de Puestos de Servicio Civil.

La planificación del talento humano de la Unidad Administrativa Provincial se constituirá referente para:

- Procesos de creación de puestos.
- Contratación de servicios ocasionales.
- Contratos civiles de servicios profesionales.
- Convenios o contratos de pasantías o prácticas laborales.
- La supresión de puestos y movimientos de personal y se registrarán en el sistema de información que el Ministerio de Relaciones Laborales.

Creación de puestos.- El Ministerio de Relaciones Laborales lo aprobará a solicitud de la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena, determinadas en la cual se deberá adjuntar el informe del departamento de talento humano, previo el dictamen del Ministerio de Finanzas en caso que se afecte la masa salarial o no se cuente con los recursos.

De acuerdo a la Estructura Orgánica por Procesos de esta Cartera de Estado, la Dirección de Recursos Humanos constituye parte del Nivel de Apoyo, estándole asignadas el presupuesto para cada Unidad Administrativa Provincial.

Contratos de servicios ocasionales.- Será autorizada por la institución, para satisfacer necesidades institucionales, previo el informe del departamento de talento humano, siempre que exista la partida presupuestaria y disponibilidad de recursos.

Convenios o contratos de pasantías y prácticas.- La institución podrá celebrar convenios o contratos de pasantías con estudiantes de instituciones secundarias, universidades, respetando la equidad y paridad de género, discapacidad y la interculturalidad, así mismo.

Supresión de puestos.- Se realizará con la intervención de: Ministerio de Relaciones Laborales, de Finanzas y la institución. Este proceso se llevará a cabo bajo los principios de racionalización, optimización, en respuesta al diagnóstico y evaluación.

4.9.1.3 Ventajas y Desventajas de la Planificación de Talento Humano

Propósito	Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar mayores oportunidades de empleo. • Organizar programas de capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • Perfeccionamiento en las técnicas de administración de Talento Humano. • Retención del personal calificado y altamente motivado dentro de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si las políticas no están bien definidas pueden crear confusión en los empleados.

4.9.2 Subsistema de Análisis, Descripción, Clasificación de Puestos

4.9.2.1 Subsistema de Análisis de puestos

Es el proceso que permite conocer las características del puesto, respecto a sus principales roles, atribuciones, y responsabilidades en función de las unidades y procesos organizacionales, a fin de determinar su real dimensión y definir el perfil de exigencia y de competencias necesarios para un desempeño excelente de quien lo ocupe. Anexo (4).

4.9.2.1.1 Metodología del análisis de puesto

El análisis de puesto es el procedimiento por el cual se establecen las obligaciones y habilidades que requiere un puesto de trabajo y las características que debe cubrir la persona que debe ser contratada para ocuparlo.

La descripción de funciones es un documento base para poder realizar, el reclutamiento, selección de personal, la evaluación del desempeño, la capacitación, establecer compensaciones y asegurar cumpla con sus responsabilidades.

La elaboración del análisis de puesto implica los siguientes pasos:

- 1.** Determine para que usará la información.
- 2.** Recupere la información que la empresa tenga al respecto: organigramas, contratos, procedimientos, funciones, entre otros.
- 3.** Seleccione los puestos que analizará.
- 4.** Realice el análisis con el procedimiento que haya determinado.
- 5.** Repase la información obtenida con los ocupantes del puesto y con sus jefes inmediatos.
- 6.** Prepare e imprima el documento final.

4.9.2.2 Subsistema de Descripción de puestos

El proceso de descripción de puestos se referirá únicamente a identificar las acciones y tareas que se ejecuten 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 de la institución.

4.9.2.2.1 Proceso de descripción de puestos

Una vez que se ponga en práctica la metodología del análisis de puestos, se ingresará a analizar la elaboración de las correspondientes descripción de puestos, de manera específica en la Unidad Administrativa Provincial, para lo cual, iniciaremos dando a conocer los preceptos que se deben aplicar en el sector público, constantes en las leyes, los reglamentos y las correspondientes normas técnicas vigentes.

La primera herramienta para este sector público es el denominado "Instructivo para la aplicación del formulario de análisis de puesto" para uso de todo el país, a través de su página web: www.senres.gov.ec.

4.9.2.2.2 Objetivo del proceso de descripción de puestos

Recopilar información sobre el nivel de aporte de los puestos a la consecución del portafolio de productos y servicios de los procesos organizacionales, la que servirá para la elaboración y formulación de las descripciones y perfil de exigencias de los puestos que integran el Manual de Clasificación de puestos institucional. El Manual de Puestos será proporcionado por el Ministerio de Relaciones Laborales en su página web, donde detalla el formulario con los datos correspondientes.

4.9.2.2.3 Importancia del proceso de descripción de puestos

- El departamento de talento Humano de la Unidad Administrativa Provincial es responsable del manejo, socialización y actualización de este instrumento para la recopilación de la información solicitada a los servidores y servidoras públicas.
- El formulario de análisis de puesto que permite la descripción y determinación del perfil de exigencias del puesto, deberá ser llenado con letra clara y legible, de conformidad con las indicaciones que se detallan en este instructivo para un mejor resultado.

4.9.2.2.4 Instructivo para la aplicación del formulario de descripción del puesto.

El instructivo de descripción de puestos contiene los siguientes datos:

- Identificación general
- Misión del puesto
- Actividades principales del puesto
- Rol del Puesto
- Ayudas para el desempeño del puesto
- Interfaz del puesto
- Formación Académica
- Experiencia
- Capacitación
- Software
- Idioma
- Ubicación del puesto en el organigrama
- Informe a los Directivos de desarrollo institucional.

Según el Artículo 11 de la Norma Técnica de Clasificación de puestos en la descripción de puestos.- Es el resultado del análisis de cada puesto y registra la información relativa al contenido, situación e incidencia real de un puesto en la organización, a través de la determinación de su rol que define la misión, atribuciones y responsabilidades principales asignadas al puesto, en función del portafolio de productos y servicios de las unidades y los procesos organizacionales.

Cada titular o responsable de la unidad o proceso, elaborará y actualizará la descripción de los puestos asociados a su proceso interno, aplicando los instrumentos y herramientas técnicas respectivas.

En el perfil de exigencias se determinará el grado de instrucción formal, experiencia, capacitación y el nivel de las competencias requeridas, para el desempeño del puesto según el proceso interno, requisitos importantes para determinar el perfil del puesto.

4.9.2.3 Subsistema de Clasificación de puestos

El subsistema de clasificación de puestos es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos para analizar, describir, valorar, clasificar y definir la estructura de puestos.

Se fundamentará en el tipo de trabajo, 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.

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

4.9.2.3.1 Objetivo del subsistema de clasificación de puestos

Establecer los instrumentos y mecanismos de carácter técnico y operativo que permitan al departamento de Talento Humano, analizar, describir, valorar, clasificar y estructurar puestos.

Art.62.- Obligatoriedad del subsistema de clasificación.- El Ministerio de Relaciones Laborales, diseñará el subsistema de clasificación de puestos del servicio público, sus reformas y vigilará su cumplimiento.

4.9.2.4 Subsistema de Valoración

La valoración de puestos se realizará considerando factores de: competencia, complejidad del puesto y responsabilidad, los que han sido jerarquizados y ponderados de la siguiente manera:

<u>FACTORES</u>	<u>SUBFACTORES</u>	<u>PONDERACION</u>	<u>SUBTOTAL</u>
<i>COMPETENCIAS</i>	INSTRUCCION FORMAL	200	500
	EXPERIENCIA	100	
	HABILIDADES DE GESTION	100	
	HABILIDADES DE COMUNICACION	100	
<i>COMPLEJIDAD DEL PUESTO</i>	CONDICIONES DE TRABAJO	100	200
	TOMA DE DECISIONES	100	
<i>RESPONSABILIDAD</i>	ROL DEL PUESTO	200	300
	CONTROL DE RESULTADOS	100	
TOTAL PUNTOS		1000	1000

4.9.3 Subsistema de Reclutamiento

4.9.3.1 Fases del subsistema de reclutamiento:

1. Solicitud inicio del proceso

El Director de Talento Humano solicitará por escrito y justificarán el requerimiento de la contratación de personal, siempre y cuando sea respaldado por disponibilidad presupuestaria como indica el siguiente artículo:

Art 105.- Preeminencia del presupuesto.- La norma, acto decisorio, acción de personal, o el contrato que fije la remuneración de un servidor o servidora no podrá ser aplicable si no exista partida presupuestaria con la disponibilidad efectiva de fondos.(LOSEP).

La institución estará sujeta a esta ley, garantizando que los procesos de selección e incorporación al servicio público, promuevan políticas afirmativas de inclusión, la interculturalidad y, la presencia paritaria de hombres y mujeres en los cargos de nominación y designación.

Se menciona que el Ministerio de Finanzas se encarga de emitir la partida presupuestaria al Ministerio de Relaciones Laborales. Si no existiese partida presupuestaria no se llevaría a cabo el proceso de selección.

Se recomienda que el Departamento de Talento Humano prevea el recurso en su Plan Operativo de Personal Administrativo del Próximo Año con la finalidad de lograr que se gestione de manera prioritaria para la creación del departamento de Talento Humano en la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena, puesto que antes se mencionó que la institución en su desarrollo institucional contará con más personal.

2. Especificar los datos

Una vez que se crea una vacante, el departamento de Talento Humano que requiera cubrir este cargo deberá hacer llegar al responsable del proceso de selección de su establecimiento un memorándum especificando al menos los siguientes datos:

- Unidad de desempeño.
- Nombre cargo vacante.
- Fecha estimativa en que se requiere asunción del cargo.

3. Responsabilidad del departamento en el proceso de reclutamiento.

El área de Talento Humano será la responsable de controlar la solicitud del Talento Humano requerido, clasificar el cargo o vacantes detectadas. La vacante se producirá cuando el puesto se encuentre desocupado.

4. Contacto para acuerdo

Una vez recibida la solicitud aprobada, e encargado del proceso tomará contacto con el departamento solicitante para acordar detalles de la ejecución del proceso e iniciar el proceso de reclutamiento.

4.9.3.2 Creación/Validación del Cargo

Pasos para crear y validar de perfil para el cargo:

1. En caso de contar con el perfil del cargo

Este deberá ser revisado en su validez para las funciones y competencias requeridas actualmente.

2. En caso de no contar con el perfil elaborado del cargo vacante

Este deberá ser construido y ser producto de los estudios técnicos realizados de conformidad con el procedimiento establecido en la Norma Técnica de Clasificación y Valoración de Puestos del Servidor Civil así como las demás normas establecidas.

Se deberá tener como referencia básica el Manual de Descripción de Puestos, siempre y cuando este se encuentre actualizado, de no ser así es conveniente consultar otras fuentes de información, tales como: el Manual de evaluación del desempeño, entrevistas con personal técnico o con el Jefe de la Unidad Administrativa solicitante.

3. Los perfiles de cargo deben ser actualizados constantemente

La información contenida en éstos es dinámica, pues los requerimientos organizacionales van cambiando en el curso del tiempo, acorde cambian las demandas del entorno. Se sugiere a la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena definir un periodo de validez para el perfil de selección (aproximadamente 2 años).

4.9.3.3 Difusión de oferta de empleo

Una vez recibida la solicitud aprobada por el Director Provincial, el Coordinador de Talento Humano iniciará el reclutamiento de personal. El responsable de selección empleará canales de difusión, dichas fuentes de reclutamiento serán de carácter mixtas: publicación interna y externa.

La difusión en la oferta de empleo se organiza en lo siguiente:

1. Publicación interna

Busca otorgar oportunidades de desarrollo a los funcionarios y deberá efectuarse en algún medio que posibilite un acceso masivo a la información por parte de estos. La convocatoria estará abierta a todo el personal activo fijo que reúna los requisitos mínimos de educación, experiencia, habilidad y destrezas del nivel del cargo o funciones solicitadas.

La Unidad de Talento Humano publicará la convocatoria a través del correo electrónico de la Unidad administrativa Provincial, las carteleras, y circulares que se enviarán a las unidades solicitantes.

La convocatoria será publicada por 5 días hábiles y hasta el quinto día se recibirán las solicitudes en las Unidades de Talento Humano.

Si al finalizar el lapso de 5 días hábiles no se presentan solicitantes y no existen personas recomendables en el Registro Interno de Aspirantes, el mismo será declarado desierto y se informará a la unidad solicitante de la convocatoria Pública y su duración, de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos en este manual.

Los perfiles de cargo deben ser actualizados constantemente, la información contenida en éstos es dinámica, pues los requerimientos organizacionales van cambiando en el curso del tiempo, acorde cambian las demandas del entorno.

Se recomienda agotar todos los recursos posibles para ocupar la vacante con un movimiento o concurso interno, priorizando la promoción del personal dentro de la Unidad Administrativa Provincial, antes de acudir al reclutamiento externo.

2. Publicación externa

Está orientada a ofrecer a las personas que no forman parte de la Unidad Administrativa Provincial, ocupar cargos o funciones vacantes que no sean posibles cubrir con un candidato interno.

Se debe solicitar la publicación del requerimiento del personal en medios de difusión masivos como avisos o boletines de prensa de circulación nacional, correo electrónico, página web de la Institución y en colegios, institutos y universidades.

2.1 El contenido de las publicaciones

Deberá informar al menos del nombre del cargo, establecimiento o Unidad de desempeño, requisitos (de experiencia, formación requisitos personales entre otros) y condiciones contractuales (en caso de no consignar sueldo ofrecido, este deberá ser informado al momento de citar a entrevista), plazos y lugar de recepción de antecedentes.

La convocatoria está abierta a todas las personas ajenas a la Unidad Administrativa, que reúnan los requisitos mínimos de educación, experiencia, habilidad y destrezas del nivel del cargo o funciones vacantes, así como aquellos que se encuentran en el registro externo de aspirantes.

Al finalizar el periodo de publicación, el área de Talento Humano realizará a preselección de candidatos según el cargo a cubrir.

Tanto la publicación interna como externa deberá ser ejecutada con transparencia por el responsable del proceso quién deberá exigirse continuar el proceso solamente con aquellas personas que cumplan con los requisitos establecidos.

3. De la Convocatoria

Este proceso se compone de lo siguiente:

3.1 Concurso de Mérito y Oposición en el proceso de reclutamiento

Si se aplica deben seguirse los siguientes parámetros:

- Las convocatorias serán elaboradas por la Unidad de Talento Humano de la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena y deberán efectuarse por lo menos con 10 días de anticipación, como lo indican los siguientes artículos.

- **Art. 15.-** Con fundamento en las bases del concurso, las instituciones, entidades empresas y organismos del Estado, a través de las Unidades de Talento Humano, establecerán mecanismos de difusión que permitan el acceso al mayor número de participantes. La convocatoria pública se puede llevar a cabo a través del concurso de mérito y oposición, amparando en el siguiente artículo de la Ley Orgánica de Servicio Público.
- **Art.66.-**Para llenar los puestos vacantes se efectuará un concurso público de merecimiento y oposición garantizando a las y los aspirantes su participación sin discriminación alguna conforme a lo dispuesto en la Constitución de la República, esta ley y sus reglamentos. Estos concursos deberán ser ejecutados por las respectivas Unidades de administración de Talento Humano (LOSEP).

3.1.1 Méritos

Consiste en la revisión y calificación de los documentos presentados por las y los participantes, en base a los requisitos establecidos para el puesto para el que participan, según lo establecido en la respectiva convocatoria, y que sean presentados por las y los participantes junto con la hoja de vida.

3.1.2 Oposición

Es el procedimiento mediante el cual se mide objetivamente los niveles de competencias disponibles, que ostentan las y los participantes a un puesto público, a través de pruebas y entrevistas.

Actores del Proceso:

- a) Unidad de Administración de Talento Humano
- b) Tribunal de Méritos y Oposición
- c) Tribunal de Apelaciones

3.2 Pasos para la elaboración del Concurso

Los pasos para proceder a realizar el concurso de mérito y oposición son:

- a) Elaborar y publicar la convocatoria del concurso de mérito y oposición.
- b) Elaborar las bases del concurso de méritos y oposición.
- c) Elaborar y publicar la convocatoria del concurso de mérito y oposición.
- d) Recibir y calificar los documentos presentados por las y los participantes, de conformidad con los requisitos establecidos en las bases del concurso.
- e) Conformar los tribunales de Méritos y Oposición y de Apelaciones según sea el caso.
- f) Ejecutar la fase de méritos de acuerdo al cronograma que para el efecto se establezca.

La convocatoria deberá realizarse utilizando el formulario " Convocatoria a Concurso de Mérito y Oposición" véase anexo (5) en el que incluirá la siguiente información:

El formulario de convocatoria debe contener lo siguiente:

- a) Nombre de la institución que requiere la vacante.
- b) Partida presupuestaria: Detalle del número de partida presupuestaria definida para el puesto objeto del concurso.
- c) Misión del puesto.
- d) Denominación del puesto o rol: Nombre del puesto sujeto a concurso, definidos de conformidad con la descripción y perfil del puesto.
- e) Grupo ocupacional: Definido de conformidad con la Escala Nacional de Remuneraciones vigente.

- f) Unidad Administrativa: Define la unidad donde se ubica el puesto sujeto a concurso.
- g) Remuneración Mensual Unificada (R.M.U): Definida de acuerdo al grado y grupo ocupacional correspondiente en la Escala Nacional de Remuneraciones vigente.
- h) Lugar de trabajo: Sitio o ubicación del puesto de trabajo, donde se deberá prestar el servicio público.
- i) Requerimientos: Requisitos básicos definidos para el puesto de trabajo:
 - Instrucción formal.
 - Experiencia específica.
 - Capacitación específica.
 - Competencias del puesto.

Finalmente se remitirá obligatoriamente todas las convocatorias a concursos de méritos y oposición al Ministerio de Relaciones Laborales, a la dirección de correo electrónico: concursos@mrl.gov.ec, y por escrito.

La finalidad es que consten en un link de la página web ministerial denominado “Oportunidades Laborales en el Sector Público”, para realizar una mayor difusión a la ciudadanía de los puestos vacantes y democratizar el acceso al servicio público.

3.3 Requisitos del concursante

El Concurante debe cumplir con los siguientes parámetros:

- a) Podrán concursar las personas que llenen los requisitos mínimos correspondientes al cargo, de preparación académica y demás competencias exigibles.

- b) Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previsto por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño de la Función pública.
- c) No estar sujeto a interdicción civil así como tampoco dentro de alguna de las causales de prohibición para ejercer cargos públicos.
- d) Haber sufragado cuando se tiene obligación de hacerlo.
- e) No encontrarse en mora del pago de créditos establecidos a favor de entidades u organismos del Sector Público.
- f) Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente:
 - Autorización para levantar el sigilio de sus cuentas bancarias.
 - Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias.
 - Declaración de no encontrarse incurso en nepotismo, (no podrán concursar para ocupar cargos o funciones vacantes familiares con 4 grado de consanguinidad y 2 grado de afinidad), inhabilidades o prohibiciones previstas en la Constitución de la República.

Si el aspirante no cumple con los requisitos exigidos por la Ley y por la Institución no podrá continuar dentro del proceso.

4. Vías de Captación

Las vías para la captación de concursantes a cubrir cargos o funciones vacantes serán las siguientes:

- Concursantes que se presenten con su curriculum directamente a la institución.
- Concursantes que envíen su curriculum vía internet a través del correo electrónico de la institución.
- Estudiantes que hayan hecho pasantías en la institución.

- Aquellos que entraron por publicación de prensa o a través de la publicación en la página web o por cualquier otro medio.

Se priorizará la vía de captación correspondientes a aquellas personas que hayan formado parte de la institución en tiempos anteriores, ya sea estudiantes que hayan realizado pasantías o personas que por cuestiones de no haber existido vacantes hayan tenido que abandonar la institución, y su grado de competencia sea óptimo, sin desmerecer otras vías de captación de tipo interna y externa.

5. Recepción de Antecedentes

En el caso de emplearse el Concurso de Mérito y Oposición se recepta la hoja de vida y se verifica que cumplan con los requisitos del perfil como indica en el siguiente artículo:

Art16.- Hoja de vida.- El formulario de hoja de vida estará a disposición de las y los participantes directamente de la institución, o en la página web del Ministerio de Relaciones Laborales: www.mrl.gov.ec. (Norma Técnica).

Cada establecimiento deberá designar el lugar de recepción y las funciones de receptor, clasificar y archivar las hojas de vida. Véase anexo (6)

Art17.- La documentación para el concurso, deberá ser entregada en sobre cerrado en la unidad encargada de la recepción de la documentación de cada institución, la cual se remitirá a las Unidades de Talento Humano con un informe detallado de recepción, para posterior conocimiento del Tribunal de Mérito y Oposición.

Los sobres serán abiertos únicamente al iniciar la fase de méritos, que será manejada por las Unidades de Talento Humano. Por ningún concepto se registrará, aceptará o procesará postulaciones que se encuentren fuera del lugar y plazos determinados.

6. Desarrollo de la Base de Datos

Las postulaciones o los llamados al proceso para un cargo específico, los encargados de receptor las postulaciones también deberán generar un archivo específico para el cargo.

Una vez finalizado el proceso se deberá optar por desechar las hojas de vidas, archivarlas para futuras oportunidades o en un tiempo prudencial los interesados pueden acercarse a retirarlas; dependiendo de la demanda interna por este tipo de cargos y la oferta de mercado para proveer estos cargos.

Los aspirantes que no cumplan con el perfil requerido deberán ser informados de que no continuarán dentro del proceso de selección.

Las hojas de vidas receptoras frente a un aviso en particular deberán consolidarse en una base de datos electrónicas, a la cual se tendrá acceso para consultar los encargados de los procesos de selección.

Esta base de datos tiene por objetivo generar mayor transparencia e impecabilidad para el funcionamiento adecuado del proceso de reclutamiento. La base de datos será actualizada constantemente y al momento de presentarse unas vacantes se tomarán en consideración a estos candidatos.

7. Bases del Concurso de Mérito y Oposición

En el caso de aplicarse el proceso de reclutamiento mediante concurso de mérito y oposición aplíquese lo siguiente:

- Requerimientos de instrucción formal, experiencia específica, capacitación específica y competencias técnicas del puesto institucional a ocupar.

Debe aplicarse para cada puesto determinado en el concurso, el formulario MRL-P-01, el mismo que tiene la siguiente estructura: Véase anexo (7).

1. Detalles generales del concurso: Descripción de los elementos informativos generales del puesto institucional.
2. Detalle de los aspectos a considerar: Requisitos establecidos para instrucción formal, experiencia específica, capacitación específica, competencias del puesto y evaluación de desempeño.

Entre los requisitos se encuentran:

- Instrucción formal
- Experiencia específica
- Capacitación específica
- Competencia del puesto
- Evaluación de desempeño

8. Análisis Curricular

1. El encargado del proceso de selección realizará un filtro que se basará en conocer si cumple o no cumple con las exigencias mínimas de postulación.
2. Se sugiere que las variables a considerar sean al menos en cuanto a requisitos exigidos de experiencia, competencias, educacionales.
3. Para finalizar esta etapa dará un listado con las personas que pasarán a la siguiente etapa y se definirá el procedimiento de selección.
4. El registro de aspirantes está conformado por: registro externo e interno de aspirantes, registro externo de aspirantes no recomendables.

4.9.4 Subsistema de Selección

4.9.4.1 Reglamento y Políticas Interno de la Selección del personal

Art9. Procedimiento para la selección del personal

- Solicitud de la máxima autoridad en coordinación con la Unidad de Talento Humano.
- Informe técnico del requerimiento de la Unidad de talento humano.
- Definición de las base del concurso y convocatoria.
- Publicación de la convocatoria en los medios de comunicación colectiva.
- Verificación y clasificación de carpetas recibidas.
- Establecer nóminas de preseleccionados.
- Tomar pruebas.
- Entrevista.
- Definición de resultados de los candidatos seleccionados.
- Exámenes médicos
- Selección definitiva.
- Informe de selección para la autoridad nominadora.
- Nombramiento mediante acción de personal y posesión de cargo.

4.9.4.2 Ingreso al servicio público

Art. 5.- Requisitos para el ingreso.- Para ingresar al servicio público se requiere:

- Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño de una función pública
- No encontrarse en interdicción civil, no ser el deudor al que se siga proceso de concurso de acreedores y no hallarse en de estado insolvencia fraudulenta declarada judicialmente.

- No estar comprendido en alguna de las causales de prohibición para ejercer cargos públicos.
- Cumplir con los requerimientos de preparación académica y demás competencias exigibles previstas en esta Ley y su Reglamento.
- Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley.
- Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente:
 1. Autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias.
 2. Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias.
 3. Declaración de no encontrarse incurso en nepotismo, inhabilidades o prohibiciones previstas en la Constitución de la República y el ordenamiento jurídico vigente.
- Haber sido declarado triunfador en el concurso de méritos y oposición, salvo en los casos de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción.
- Los demás requisitos señalados en la Constitución de la República y la Ley.

4.9.4.3 Estrategias para realizar una eficiente selección

Entre las estrategias son las siguientes:

- a) Garantizar el ingreso de servidores competentes al sector público mediante Concurso de Méritos y Oposición en todos los casos, a través del siguiente proceso:
 - Acta ganador concurso (ley obligatorio - registro y obtención del certificado).

- Evaluación en el período de prueba previo al ingreso de la carrera del servicio público.
 - Medidas de inclusión para personas con discapacidad enfermedad catastrófica o miembros de su núcleo familiar; así como para afroecuatorianos, montubios e indígenas, migrantes ecuatorianos en el exterior.
 - Utilización generalizada del Programa Informático Integrado de Talento Humano.
 - Promover la carrera del servicio público en el personal siempre que se haya cumplido con la evaluación del desempeño y los requisitos del caso.
- a) Llenar vacantes a través de concursos abiertos de méritos y oposición.
 - b) Ejecutar el incentivo para que las personas que están en estado de jubilación se acojan voluntariamente al retiro del sector público.
 - c) Vincular acciones al Sistema Integrado Informático de Talento Humano.

4.9.4.4 Desarrollo del Proceso de Selección

El proceso general para la lección es el siguiente:

1. Solicitud de empleo

La solicitud de empleo es un documento en el cual constan los datos generales del aspirante tales como el sueldo que aspira, trabajos anteriores. Anexo (8).

2. Elección de instrumentos de selección

En todos los concursos se contemplará además de la evaluación de los antecedentes curriculares de los postulantes (etapa de reclutamiento) la aplicación de otros instrumentos de selección según sea el caso.

Estos instrumentos deberán estructurarse sobre bases que consideren una evaluación cuantificable y estandarizada, que permita resultados comparables entre los postulantes y que se clasifique en una escala de acuerdo a la idoneidad del puesto. Los factores deberán evaluarse en forma simultánea o sucesiva lo que deberá ser informado. Se deberá indicar el orden de aplicación de cada uno de ellos y el puntaje mínimo de aprobación que habilitará a los postulantes a pasar a etapas sucesivas.

Entre los instrumentos de selección se encuentran los siguientes:

2.1 Entrevista Inicial

Se llevará a cabo en aproximadamente de 10 a 15 minutos, con el objetivo de obtener datos superficiales, información de carácter básico.

Consistirá en el acopio sistemático, mediante un formato previamente elaborado, de los datos personales, instrucción, conocimientos, experiencias, puesto y sueldo deseado, disponibilidad para el inicio de labores, y otros, de los postulantes. La entrevista inicial nos servirá para apreciar de manera rápida y general, las características más notorias de los postulantes en relación con las exigencias de la Unidad Administrativa Provincial y los requisitos del puesto. Su objetivo también será informar a los postulantes la naturaleza del trabajo, horario de trabajo, remuneración ofrecida, y otros aspectos que les sea de interés y les permita disponer de elementos de juicio para decidir su continuidad en el proceso de selección. Véase anexo (9).

2.2 Pruebas técnicas o de conocimiento

Estas deberán ser aplicadas por la persona encargada en la Unidad de Talento Humano. Las pruebas que se aplicarán tienen la finalidad de comprobar los conocimientos, cualidades y personalidad del postulante. En cuanto al diseño de las pruebas, existen varias formas para generar respuestas; es decir, depende de la manera como las formulamos es que se determinará el tipo de respuestas a utilizar. Preguntas con respuesta alternativa de:

- Respuesta única
- Falso y verdadero
- Respuesta múltiple
- De complemento
- Relación entre término y concepto

Las pruebas a aplicar pueden ser de Aptitud, Capacidad y de Temperamento.

Pruebas de Aptitud: Para medir la imaginación, percepción, atención, memoria y habilidad manual.

Pruebas de Capacidad: Tiene como objetivo medir el grado de conocimiento y experiencia adquiridos a través del estudio, de la práctica o del ejercicio relacionando con las funciones, actividades o tareas que se ejecutan en el puesto de trabajo en concurso.

Pruebas de Temperamento: Evalúa la personalidad, rasgos, actitudes, aptitudes, agilidad, etc.

Estas pruebas generalmente se hacen a través de test psicológicos que nos permite estudiar y comprobar la dinámica psíquica del postulante, es decir su personalidad, referida al carácter, motivaciones, emociones, estabilidad, etc. Es recomendable que la evaluación la realice un psicólogo.

Los resultados de las pruebas tomadas se darán a conocer tanto a los candidatos como al Coordinador o Jefe de la Unidad Solicitante. Se recomienda utilizar las siguientes pruebas psicológicas para los candidatos a las distintas vacantes:

Test 16 PF, mide los siguientes rangos: Amabilidad, razonamiento, estabilidad, dominación, entusiasmo, normatividad, decisión, sensibilidad, seguridad, abstracción, privacidad, aprensión, flexibilidad, autosuficiencia, perfeccionismo, tensión

Test de Liderazgo Situacional: permite obtener una fotografía respecto de las preferencias de estilos de liderazgo que aplica un individuo en relación a sus subordinados que tiene al frente, a fin de lograr una mayor efectividad en el desempeño de los mismos.

Test de Aptitudes Diferenciales: evalúan distintas aptitudes. Presenta la ventaja de poder ser administrado en forma total o parcial.

3. Entrevista personal

Será realiza por el jefe inmediato, o la persona asignada en la Unidad de Talento Humano y con el equipo de trabajo responsable de los cuales está interesado en contratar.

Se realiza después que el postulante ha pasado las pruebas anteriores; la prueba está orientada a observar la apariencia personal, facilidad de expresión, habilidad para relacionarse, conocimiento, habilidad.

Está destinada a conocer si los postulantes poseen atributos que correspondan a las exigencias de los puestos candidato en forma directa conociendo su personalidad, habilidad y destrezas y demás condiciones personales necesarias para ocupar el puesto de trabajo. Véase anexo (10).

4. Entrevista Final

Finalmente se evalúan los resultados de la entrevista y de las pruebas que se aplicaron en todo el proceso y se elige aquella persona cuya puntuación sea mayor en comparación de los demás. Las preguntas que formule el responsable de selección pueden ser estructuradas, no estructuradas, mixtas, de solución de problemas o provocación de tensión.

a) Entrevistas no estructuradas.- Permite que el responsable del proceso formule preguntas no previstas durante la conversación.

b) Entrevistas estructuradas.- Las entrevistas estructuradas se basan en un marco de preguntas predeterminadas. Las preguntas se establecen antes de que inicie la entrevista y todo postulante debe responderla.

c) Entrevistas mixtas.- La estructural proporciona una base informativa que permite las comparaciones entre postulantes. La parte no estructurada añade interés al proceso y permite un conocimiento inicial de las características específicas del concursante.

d) Entrevista de solución de problemas. El postulante deberá centrarse en resolver un asunto que trata de soluciones que se presentan al candidato.

e) Entrevista de provocación de tensión. Cuando un puesto debe desempeñarse en condiciones de gran tensión se puede desear saber cómo reacciona el solicitante a ese elemento.

Se recomienda fusionar la entrevista estructurada y no estructurada, la primera nos permitirá llevar una forma ordenada sin causar el desvío del entrevistador y focalizar su atención en preguntas de interés, y no estructurada le permitirá al ejecutor del proceso avanzar acorde a cómo va la entrevista rescatando puntos importantes.

5. Obtención de Referencias Laborales

Consiste en consultar vía telefónica, a anteriores lugares de trabajo del postulante respecto a su desempeño en diferentes variables de interés.

El responsable del proceso de selección debe indagar sobre los trabajos o responsabilidades desarrolladas con anterioridad en otras empresas, comportamiento, desempeño laboral. Así como porque motivos dejó de laborar, sueldo que percibía, tiempo que laboró.

La persona responsable del proceso deberá cerciorarse de que las fuentes a las cuales consulta las referencias laborales sean confiables y a la vez demostrar su profesionalismo solamente obteniendo datos respecto al ámbito laboral más no personal y mantener total confidencialidad la información proporcionada.

6. Institución

Dejar a los candidatos que no fueron seleccionados opte por otras opciones con el objetivo encontrar los medios para ayudarlos.

6.1 Informe Técnico

El informe técnico es el último paso para llegar a cerrar el proceso de selección con la contratación, donde se detallan datos generales de la persona a ser contratada, el perfil requerido, las funciones que va a cumplir como servidor público. Anexo (11).

Este informe es realizado por el analista de Talento Humano junto con el candidato, firmado por el Coordinador de la Unidad de Talento Humano.

Una vez concluido el informe éste será remitido al Director de la institución, Sr. Juan Quiroz, junto con el contrato para la aprobación final.

7. Contratación

Para desempeñar un puesto público se requiere de nombramiento o contrato legalmente expedido por la respectiva autoridad nominadora.

El término para posesionar el cargo público será de 15 días, contados a partir de la notificación y en caso de no haberlo caducarán. Los contratos y nombramientos deberán ser registrados dentro del plazo de 15 días, en la Unidad de Talento Humano. El funcionario que no cumpliera con los registros será sancionado administrativamente.

Existen 2 tipos de contratación:

- Nombramientos y Contratos a continuación detallados para finalizar el proceso de selección.

7.1 Clases de Nombramiento

- a) Permanentes:** Se realizan mediante el proceso de selección para poder llenar una vacante existente en la institución.
- b) Provisionales:** Aquellos que se expiden para ocupar el puesto de un servidor que ha sido suspendido en sus funciones o destituido, de una servidora o servidor que se hallare en goce de licencia sin remuneración, o el puesto se encuentre en comisión de servicios sin remuneración o vacante.

También quienes ocupen puestos comprendidos dentro de la escala de nivel jerárquico superior, otorgado a la servidora o servidor que ingresa a la administración pública o a quien fuere ascendido durante el periodo de prueba.

c) De libre nombramiento y remoción

Contratos de servicios ocasionales

1. Se permite que directores, asesores y otros cargos de libre remoción sean contratados sin la restricción del 20%.
2. Para puestos que sean ocupados para llevar adelante proyectos de inversión no tiene restricción.
3. Para otro tipo de cargos, entre esos los administrativos, si bien se pone la restricción del 20% para la celebración de contratos de servicios ocasionales, en el inciso segundo del artículo 58 se faculta al Ministerio de Relaciones Laborales para que viabilice la contratación superando ese límite.
4. El último inciso del artículo 58 dispone que, los contratos de servicios ocasionales se podrán renovar por única vez.

Esto corre a partir del 6 de Octubre del 2010, lo que quiere decir que todos los contratos que culminen el próximo 31 de Diciembre se pueden renovar para el siguiente año hasta diciembre del 2011.

En este lapso de tiempo (un año) está planificado que se creen las partidas para que sean ocupadas por personas de libre nombramiento y remoción (Partidas con nombramiento “de libre remoción”) o partidas para personal administrativo mismas que podrán ocuparse con nombramiento provisional (Art. 17 literal b) o si la autoridad lo prefiere previo al concurso de mérito y oposición para que sean ocupadas con nombramiento permanente (forman parte de la carrera).

- d) De periodo fijo:** En este tipo de contrato se puede estipular un plazo no inferior a un año ni superior a dos años.

7.2 Clases de Contrato

- a) Contrato de servicios ocasionales
- b) Contrato eventual
- c) Contrato temporal

8. Documentos para el ingreso del personal a la Unidad Administrativa Provincial.

- Hoja de vida actualizada
- Copia de cedula de ciudadanía y papeleta de votación actualizada a color
- Record Policial original
- Fotos tamaño carnet
- Certificados de estudios debidamente notariados y abalizados por el Conesup.
- Presentar la declaración patrimonial juramentada.

Para llevar a cabo la contratación, el nuevo servidor público deberá entregar todos los documentos debidamente legalizados.

4.9.4.5 Concurso de Merito y Oposición en el proceso de selección.

En el caso de aplicarse el concurso de Mérito y Oposición aplíquese lo siguiente:

- a) Estructura, validar y receptar las pruebas que sean aplicadas en los procesos de selección de personal, en coordinación con las Unidades requirentes de los puestos del concurso.
- b) Elaborar el acta de calificación de méritos correspondientes, sobre la base de las hojas de vida y los documentos entregados por las y los participantes del concurso, y remitirla al tribunal de Mérito y Oposición.

- c) La fase de Oposición establece un total de 100 puntos distribuidos
- Pruebas: 65 puntos divididos en psicotécnicas 20 puntos y técnicas 45 puntos.
 - Entrevista: 35 puntos.
 - En el caso de personas con discapacidad, se dará prioridad participar.
 - Comunicar los resultados de la fase de méritos a los participantes, obligatoriamente a través de página web y cartelera institucional.
 - Opcionalmente a través de correo electrónico o cualquier otro medio idóneo para el efecto.
 - Coordinar el proceso de selección de personal, sobre la base de las políticas, normas e instrumentos emitidos por el Ministerio de Relaciones Laborales.
 - Remitir reportes al Ministerio de Relaciones Laborales, sobre los concursos, vacantes llenadas y procedimientos aplicados, máximo tres días después de haber sido cubiertas las vacantes.

4.9.4.5.1 Tribunal de Mérito y Oposición en el proceso de selección

1. Integración del Tribunal de Méritos y Oposición

El Tribunal de Méritos y Oposición se conformará por:

- a) La autoridad nominadora o su delegada o delegado.
- b) Quien ejerza la Dirección o haga sus veces en la unidad a la que pertenece el puesto vacante.
- c) Quien ejerza la Dirección o sea responsable del departamento de Talento Humano
- d) A solicitud del CONADIS, un representante de dicha institución, siempre y cuando cuente con al menos una o un participante que tenga el carné de discapacidad.

2. Funciones y Atribuciones del tribunal de Mérito y Oposición

- Revisar el informe elaborado por la UTH referente a la fase de méritos.
- Elaborar el acta de conformación y el cronograma de actividades.
- Conocer los resultados de las pruebas efectuadas a las y los participantes, las cuales serán receptadas y calificadas por la UTH.
- Realizar las entrevistas a las y los participantes que hayan superado la fase de méritos.

La calificación de las entrevistas será efectuada por el Tribunal. En el caso de las y los participantes con discapacidad auditiva o de lenguaje deberán tener la asistencia de un intérprete de lenguaje de señas.

- Elaborar y suscribir el acta de oposición, en la cual se registrarán los puntajes alcanzados por las y los participantes.

El departamento comunicará la referida acta a las y los participantes de esta etapa:

- Elaborar y suscribir el acta final del concurso, mediante la cual se declare ganadora o ganador del concurso de méritos y oposición, a la o el participante que haya obtenido el mayor puntaje en la fase de oposición
- Comunicar a la autoridad nominadora para que suscriba el nombramiento provisional correspondiente, una vez expedida el acta final del concurso. En caso de apelación, se estará a lo que resuelva el Tribunal de Apelaciones.
- Implementar y ejecutar las resoluciones del Tribunal de Apelaciones, una vez que hayan sido notificadas a través del acta pertinente.

3. Tribunal de Apelaciones

Este Tribunal estará conformado por:

- a) La autoridad nominadora
- b) El Director de la unidad a la que pertenece el puesto vacante
- c) El Director de la UTH

3.1 Funciones y Atribuciones

El Tribunal de Apelaciones, tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Elaborar el acta de su propia conformación
- b) Receptar las apelaciones que presentaren las o los participantes, en el término de tres días a partir de la fecha de comunicación de los resultados de las actas de méritos, oposición y final.
- c) Resolver las apelaciones presentadas, en el término de tres días contados a partir del vencimiento del término indicado en el literal anterior.
- d) Elaborar el acta resolutive de apelaciones y notificar al Tribunal de Méritos y Oposición. Lo resuelto por el Tribunal de Apelaciones será definitivo.

4.9.4.5.2 Este proceso está conformado por las siguientes etapas:

1. Méritos

Consiste en la revisión y clasificación de los documentos presentados por las y los participantes según lo establecido en la respectiva convocatoria junto con la hoja de vida. El departamento de Talento Humano calificará si se cumplen o no los requisitos establecidos en la convocatoria. Las y los participantes que en esta etapa cumplan los mencionados requisitos, pasarán a participar en la fase de oposición.

Estos resultados serán comunicados por el departamento de Talento Humano a través de correo electrónico y en la página web de la institución. En el Formulario de Calificación de Méritos” (MRL-SEL-P-04) el departamento registrará el cumplimiento o no de los requisitos solicitados en la convocatoria.

El departamento de talento Humano de la Unidad Administrativa Provincial elaborará el informe correspondiente, que será puesto en conocimiento del Tribunal de Méritos y Oposición. Véase Anexo (12).

2. Oposición

Es el procedimiento mediante el cual se mide objetivamente los niveles de competencias disponibles, que ostentan las y los participantes a un puesto público, a través de pruebas y entrevistas.

Culminada la fase de méritos, se procederá a realizar las pruebas y entrevistas a las y los participantes que hayan pasado a la fase de oposición.

El contenido de las pruebas deberá relacionarse con los siguientes aspectos: Conocimientos (generales, específicos y prácticos) y competencias técnicas inherentes al perfil requerido y a la descripción del puesto.

Psicotécnicas. La aplicación de las pruebas tendrá una valoración de 65 puntos; de los cuales 45 puntos corresponderán a pruebas de conocimientos y 20 puntos a las pruebas psicotécnicas.

El departamento de Talento humano y el responsable del departamento a la que pertenece el puesto vacante, definirá el contenido de las pruebas de conocimientos a aplicarse.

3. De la entrevista que se utilizará en el proceso de Selección.

Una vez realizadas las pruebas, se efectuará la entrevista en la que se deberá considerar aspectos relacionados con los requisitos y competencias descritos en el perfil y descripción del puesto.

Las respuestas de las y los participantes, serán evaluadas por los integrantes del Tribunal de Méritos y Oposición.

La entrevista representará 35 puntos del total de la fase de oposición, que complementado con el puntaje asignado a las pruebas, completan 100 puntos.

Estructura de la entrevista de Selección:

- Evaluación de conocimientos técnicos específicos: Aprecia y califica los conocimientos técnicos que tiene el candidato para ejercer el puesto. Se calificará sobre 10 puntos.
- Análisis de la experiencia laboral: Identifica y evalúa las funciones desempeñadas en los últimos cargos. Se calificará sobre 15 puntos.
- Estimación del potencial de adaptación y aprendizaje: Identifica y evalúa la capacidad del candidato para aprender a desarrollar nuevas competencias y adaptarse a diferentes medios. Se calificará sobre 5 puntos.
- Análisis de logros de la candidata o candidato: Identifica y evalúa los logros alcanzados que hayan beneficiado al puesto o institución en la cual prestaba sus servicios. Se calificará sobre 5 puntos.
- Cada miembro del Tribunal de Méritos y Oposición procederá a calificar la entrevista efectuada a la o el participante de conformidad con el formulario N° MRL- SEL-P-05.
- Una vez finalizada la entrevista, sin la presencia de la candidata o candidato, se obtiene un puntaje final de la siguiente manera:
 - a) El miembro del Tribunal individualmente, procederá a calificar y a sumar los puntajes asignados a la entrevistada o entrevistado y obtendrá un puntaje total para cada una de las o los candidatos.

- b) Los miembros del Tribunal, procederán a sumar los puntajes totales asignados por cada uno de éstos a cada candidata o candidato, y este resultado lo dividirán para el número de miembros del cual estaba conformado el Tribunal, con lo que se obtiene la calificación final.

Esta calificación final deberá constar en el formulario de asignación de puntajes de la fase de oposición. Formulario MRL-SEL-P-06. Véase Anexo (13)

4. Actas.

El Tribunal de Méritos y Oposición elaborará el acta de oposición, en la que se determinará los puntajes alcanzados por las y los participantes, para lo cual se utilizará el Formulario-MRL-SEL-P-07, que acoge los resultados de las pruebas y de la entrevista.

5. Puntaje mínimo.

Para efectos de designar a la ganadora o ganador del concurso se considerará la mayor calificación sobre 100 puntos que deberá ser igual o mayor a 71 puntos, para la fase de oposición.

6. Declaratoria del ganador del concurso.

Concluido el proceso de selección, el Tribunal de Méritos y Oposición, mediante el acta final que contenga los puntajes alcanzados, declarará ganadora o ganador del concurso a la o el participante que haya obtenido el mayor puntaje.

Este proceso se realizará con bases a concursos mérito y oposición así como lo establece la Ley Orgánica de Servicio Público para las instituciones públicas en su coordinación con el departamento encargado del Talento Humano.

4.9.4.6 Directrices para la aplicación de la norma del subsistema de reclutamiento y selección de personal expedida mediante acuerdo del Ministerio de Relaciones Laborales 2011-00142 y su disposición transitoria segunda.

Entre las directrices encontramos las siguientes:

1. Objetivo General

Estandarizar los procedimientos de reclutamiento y selección de servidores públicos a ser realizado por el departamento de Talento Humano de la Unidad Administrativa Provincial, en aplicación de la Norma del subsistema de reclutamiento y selección de personal y su Disposición Transitoria Segunda.

2. Alcance

Unidades administrativas, operativas que cuenten con vacantes orgánicas para servidores públicos y personal contratado con fondos de autogestión que cumplan con las disposiciones excepcionales descritas en la LOSEP, su Reglamento y la Norma del Subsistema de Reclutamiento y Selección de Personal.

3. Base Legal

Las siguientes leyes y cada disposición se aplicarán en cada diseño de los subsistemas del Departamento de Talento Humano:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de servicio Público (LOSEP)
- Reglamento a la LOSEP
- Norma del Subsistema de Reclutamiento y Selección de Personal.

4. Disposiciones Generales que ejecutará el Departamento de Talento Humano.

- Cumplir estrictamente con lo dispuesto en la base legal referida anteriormente y en especial con la Norma del Subsistema de Reclutamiento y Selección de Personal emitida por el Ministerio de Relaciones Laborales.
- Cumplir estrictamente con las fechas establecidos en el cronograma y de esta manera cumplir con el plazo en la Disposición Transitoria Séptima de la Ley Orgánica de Servicio Público y Norma del subsistema de reclutamiento y selección.
- Los Bancos de Preguntas y respuestas, deben ser elaborados por los Jefes de las unidades administrativas en donde exista puestos vacantes financiados por el Estado.
- Para ocupar un puesto público se basarán estrictamente, a lo exigido por el Manual de Clasificación y Valoración de Puestos de servidoras y servidores públicos vigentes, en lo referente a los requisitos y perfiles mínimos exigidos: Instrucción Formal, Experiencia, Capacitación y Destrezas.
- Ninguna autoridad podrá influir en los procesos de selección que se realicen.
- De existir cambio de responsable del proceso, remitir el informe respectivo y los siguientes datos: Unidad, Cédula, Nombres y Apellidos, Función, e-mail institucional, teléfono, celular y el con el cual se delega la responsabilidad.

4.9.5 Subsistema de Inducción

4.9.5.1 Fases del Subsistema de Inducción:

1. Mensaje de Bienvenida

Compañero/a tu que a partir de hoy entras a formar parte de nuestro equipo de trabajo y del compromiso con la Unidad Administrativa Provincial de la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena”, al brindar servicios de calidad, te damos la más cordial bienvenida, logrando con tu ayuda, voluntad, entusiasmo e inteligencia; cumplir con esta misión que tenemos por delante.

Un buen sistema de trabajo nos permitirá aprovechar tu gran potencial. Te invitamos a que compartir nuestros ideales, misión y visión.

2. ¿Quiénes Somos?

Este proceso consiste en que la persona que ingrese a la institución como servidor o servidora pública se identifique primero con los siguientes puntos:

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Principios y Valores Institucionales

3. Valores y Principios que deben aplicar los Servidores Público

Honradez: Los servidores públicos deben actuar con la máxima rectitud posible absteniéndose de aceptar o buscar prestaciones o compensaciones provenientes de cualquier persona poniendo en duda su integridad o disposición para el cumplimiento de los deberes propios del cargo.

Legalidad: El servidor público debe ejercer sus actividades con estricto apego al marco jurídico vigente, por ende, se encuentra obligado a conocer, respetar y cumplir la ley y normativa legal.

Imparcialidad y objetividad: Los servidores públicos se encuentran comprometidos a proceder de manera correcta durante el ejercicio de las funciones que desempeñan, dejando a un lado cualquier tipo de influencias extrañas que pudieran desviarla.

Compromiso: Procurar que durante el desarrollo de sus funciones vaya más allá del simple cumplimiento de su deber, pretendiendo que el ejercicio de sus actividades sea efectivo, eficaz y eficiente.

Responsabilidad: El servidor público se encuentra obligado a cumplir con esmero, cuidado y atención todos sus deberes, tareas asignados y cumplir con las disposiciones de la Unidad de Talento Humano.

Transparencia y Discreción: Velar por que se garantice plenamente la transparencia impidiendo o evitando el mal uso, sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización de los documentos o información, para evitar corrupción y que la institución sea un ejemplo como entidad pública.

Igualdad: El servidor público no debe realizar actos discriminatorios en relación con el público o con los demás servidores, otorgando a todas las personas igualdad.

Respeto: Es la actitud que todo servidor y servidora pública debe guardar frente a los demás, a efecto de aceptar, comprender y considerar durante el ejercicio de sus funciones los derechos, libertades y cualidades que cada individuo debe poseer.

Capacitación: Todo servidor público debe actualizarse permanentemente en los conocimientos y técnicas que utilice para el desempeño de las funciones inherentes a su cargo, a efecto de prestar sus servicios con la calidad y excelencia necesaria.

Colaboración: El servidor público que se encuentre ante situaciones extraordinarias, debe realizar aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad no sean las estrictamente inherentes a su cargo.

Obediencia: Dar cumplimiento a las órdenes que en el ejercicio de sus funciones le dicte su superior jerárquico.

Puntualidad: El servidor público deberá de asistir con puntualidad al desempeño diario de sus actividades, respetando el horario establecido.

Uso adecuado de los bienes y recursos: Proteger y conservar los bienes que se le asignen, utilizando los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento.

Entorno Cultural y Ecológico: Evitar en todo momento la afectación de nuestro patrimonio cultural y de nuestro ecosistema.

4. Pasos a efectuarse para la inducción del servidor o servidora pública.

Corresponderá dar la adecuada inducción de la institución al trabajador de nuevo ingreso, para lo cual se deberá indicar al servidor o servidora sus funciones, presentarles sus nuevos compañeros de trabajo, jefes inmediatos y otros aspectos, que deberá conocer para ejecutar bien sus labores.

Este programa es de carácter obligatorio y debe realizarlo en coordinación de Talento humano y el jefe de coordinación de la unidad solicitante.

4.1 Introducción a la Organización.

Esta etapa será proporcionada por la persona encargada del proceso de la Unidad y brindará al nuevo integrante información básica de la Organización:

- Historia de la Unidad Administrativa Provincial
- Normativa y leyes vigentes
- Indicaciones sobre disciplina

4.2 Introducción al puesto.

Esta será dada por el jefe inmediato de la persona contratada. Esta etapa trata de mostrar al nuevo integrante el área y lugar donde va a laborar e incluye una orientación general a todo el ambiente de trabajo, para lo cual es recomendable realizarlo de la siguiente manera:

- El responsable del proceso de Inducción conduce al nuevo trabajador personalmente y le presenta con el que habrá de ser su jefe inmediato.
- El jefe inmediato a su vez debe presentarlo con sus compañeros de trabajo.
- El jefe debe explicar en qué consiste el trabajo, y para facilitar el proceso puede ayudarse con la descripción, entregándole una copia para que lo lea con detalle.

De igual forma es muy recomendable se muestre al nuevo colaborador los sitios generales.

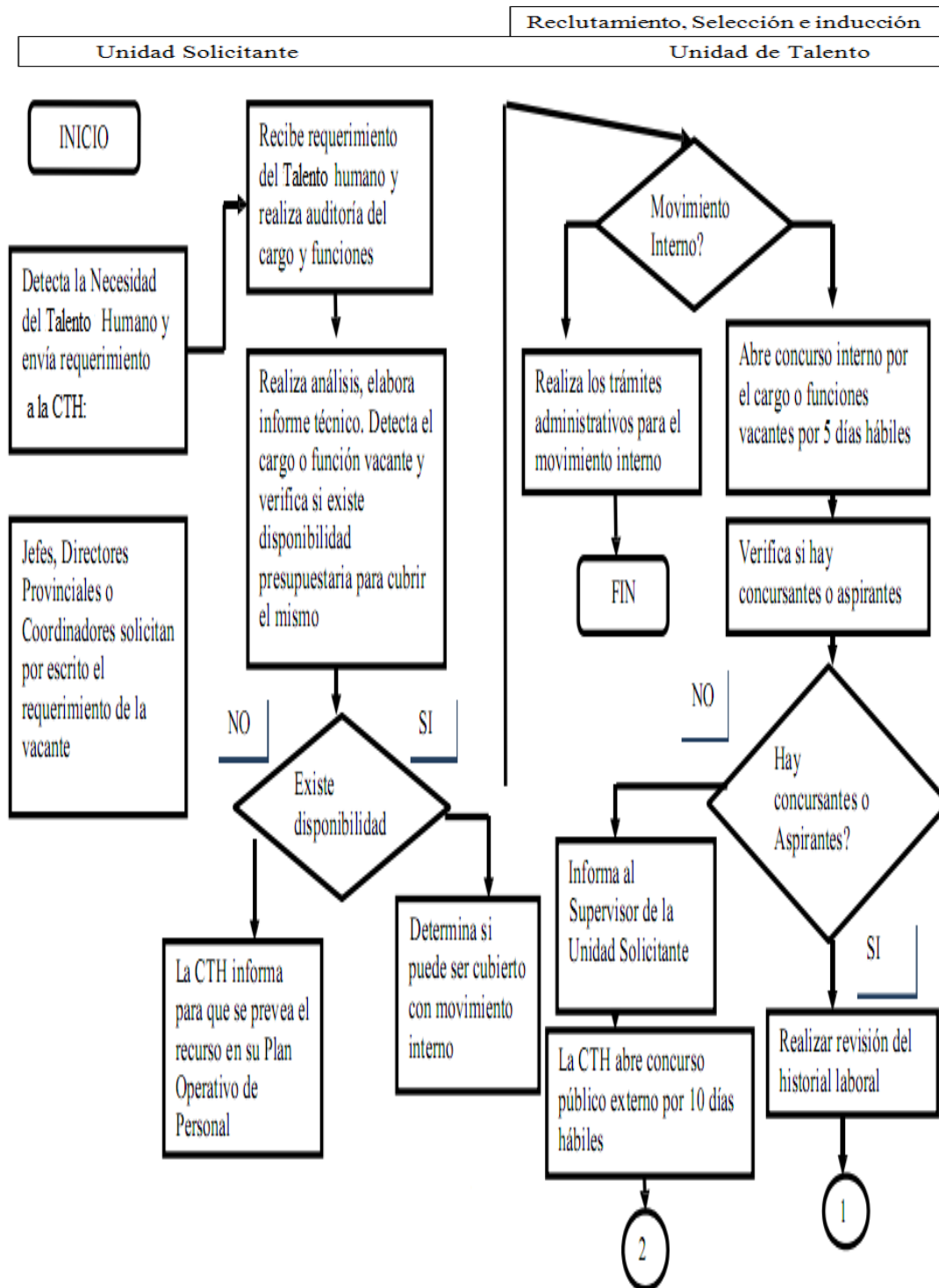
4.3 Seguimiento de la Inducción

Este es muy primordial, porque aunque los responsables de dicho proceso opinen que se realiza seguimiento, la percepción puede variar por parte de los empleados.

El verdadero y exitoso proceso de socialización se produce cuando el nuevo integrante se siente a gusto con la organización y su puesto, además se lleva bien con sus compañeros y entiende y acepta sus tareas.

4.9.5.2 Flujograma de Proceso de Reclutamiento, Selección e Inducción.

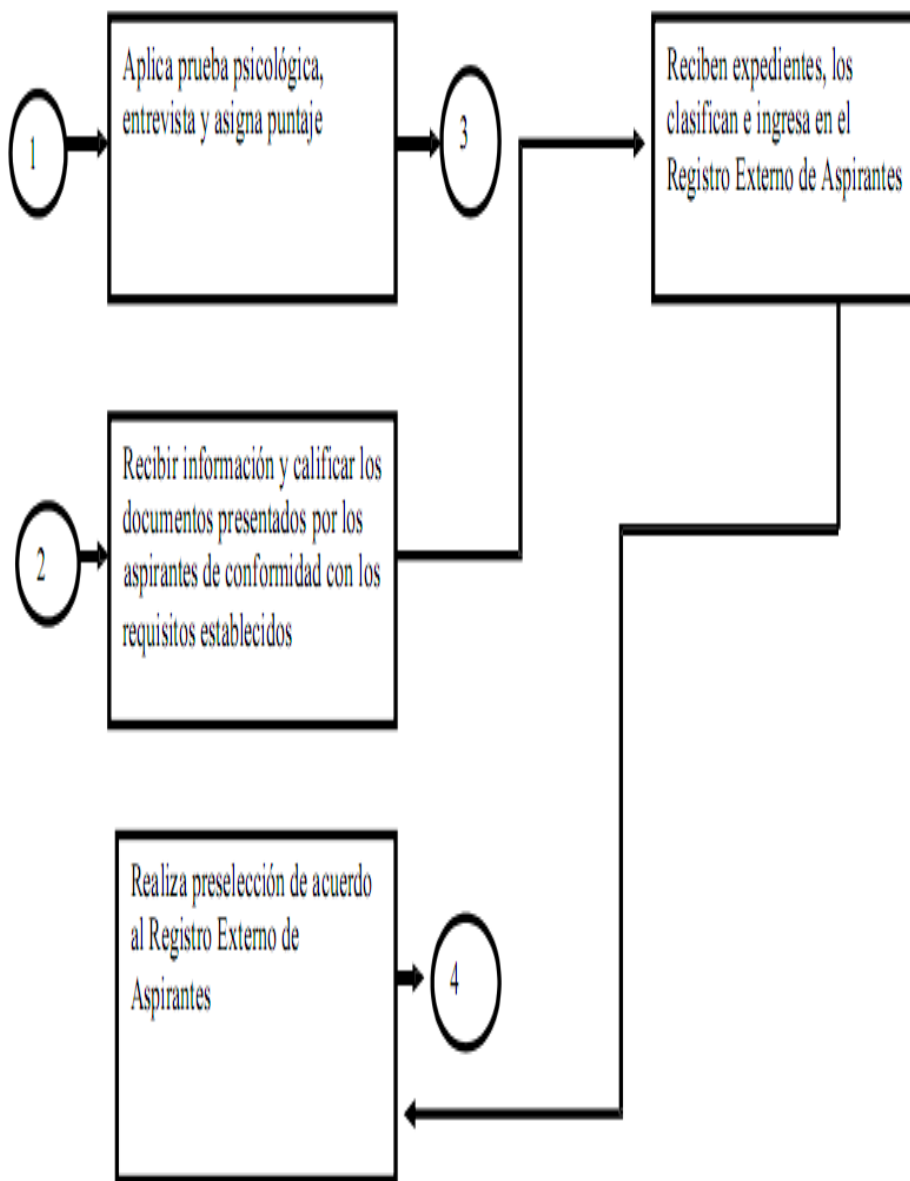
Gráfico 32.

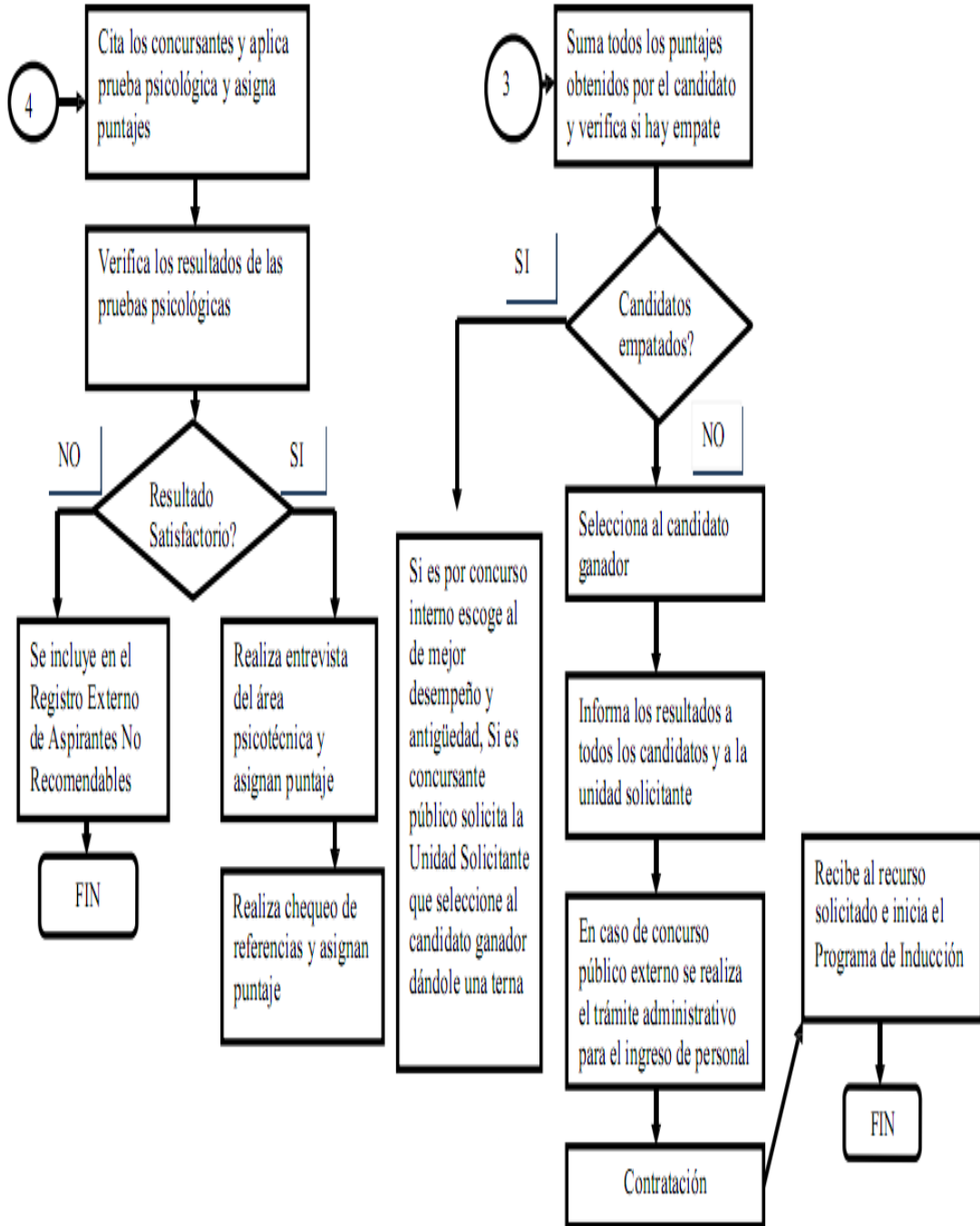


Unidad Solicitante

Unidad de Talento

COORDINACION DE TALENTO HUMANO





4.9.6 Subsistema de Capacitación y Desarrollo Profesional

Está orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz, que les permita realizarse como seres humanos y ejercer de forma el derecho al Buen Vivir.

Este sistema de capacitación es de suma importancia dentro del departamento Talento Humano ya que nos ayudará en el desarrollo del personal y por ende beneficiará a la organización mejorando su nivel productivo y competitivo. Considera que este proceso se llevará a cabo dentro de esta entidad es necesario mencionar algunos señalamientos que nos da la ley.

4.9.6.1 Norma técnica de capacitación

Para realizar este proceso dentro de las entidades públicas es necesario indicar que existe un método creado específicamente para que desarrolle, controle, todo este proceso que según lo indica la Ley Orgánica de Servicio Público es la norma técnica de capacitación.

La Norma Técnica de Aplicación del Subsistema de Capacitación de Personal, es un instrumento técnico orientado a adquirir, desarrollar y potencializar las competencias y el cambio de actitudes y comportamientos de los servidores públicos, necesarias para la organización, a fin de elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus roles, atribuciones y responsabilidades, para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

La Norma Técnica se define como un instrumento de gestión operativa que sobre la base de los principios y valores organizacionales, las servidoras y servidores públicos desarrollen el compromiso de asumir nuevos retos en el mejoramiento continuo de los procesos, que coadyuven al logro de su misión, orientándose al fortalecimiento de las competencias disponibles y desarrollables, en función de los requerimientos de la organización y necesidades que presenten el Talento Humano.

De manera que para la Unidad Administrativa Provincial represente una inversión, por el valor agregado a la gestión, y para el servidor constituya un beneficio en el orden personal, que le permita lograr un crecimiento profesional y la posibilidad cierta de un desarrollo competitivo, en las diversas fases de su carrera administrativa.

4.9.6.2 Objetivos del subsistema de capacitación

El objetivo que perseguirá la capacitación es el siguiente:

- Establecer el desarrollo conceptual y los procesos técnicos que conforman el Subsistema de Capacitación de Personal, a fin de dotar a las entidades públicas de un instrumento metodológico y procedimental que permita y facilite la aplicación correcta y eficiente del Subsistema.
- Impulsar el desarrollo de las habilidades y conocimientos de las Servidoras y servidores Públicos, a través de procesos de perfeccionamiento, capacitación y desarrollo profesional continuo.
- Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo con oportunidades de desarrollo y no solo en sus puestos actuales, sino también en otras funciones más complejas y elevadas.

- Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio con la motivación y volverlas más a las nuevas tendencias de la administración.

Mediante la implementación del programa de perfeccionamiento, capacitación y desarrollo profesional de los trabajadores y servidores del Sector Público.

Como se observa los objetivos de la capacitación y el desarrollo profesional fundamentalmente es mejorar y reforzar la formación de los colaboradores de la organización, a la vez aportar de manera significativa a su desarrollo personal, permitiendo un cambio de actitud frente a los futuros cambios que se pueden presentar en la organización.

4.9.6.3 Programas de formación y capacitación

Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación sobre cada área del personal.

El proceso de capacitación, a través de sus componentes coadyuvará al mejoramiento e incremento de la productividad y competitividad de la organización y de su personal, en función de las demandas de los clientes internos y externos.

Base sobre la cual surge el gran reto de propiciar el cambio y transformación del recurso humano actual en talento humano del futuro, preparándolo y potencializando sus competencias y potencialidades, hacia un servicio eficiente y eficaz en beneficio del cliente-ciudadano que en este caso como sector público son los usuarios que utilizan y forman parte de la institución.

4.9.6.4 Componentes del subsistema de capacitación.- El subsistema está integrado por los siguientes componentes:

1. Detección de necesidades
2. Planificación de capacitación
3. Ejecución y desarrollo de eventos
4. Evaluación de Eventos
5. Medición de Impactos de Resultados

1. Detección de necesidades

El subsistema de capacitación también realiza un análisis de las reales necesidades de capacitación, es la primera etapa de diagnosticar previamente.

Las necesidades de capacitación se analizarán en los niveles de organización, procesos, equipos, puestos, y Talento Humano.

2. Planificación de la capacitación

Sobre la base de la detección de necesidades de capacitación organizacional, se procederá a realizar la planificación y programación de los eventos, con el fin de establecer prioridades, fijar objetivos generales, formular políticas y estrategias, lineamientos generales y los recursos necesarios para la ejecución.

2.1 Tipos de Capacitación

- **Capacitación Gerencial.-** Está dirigida al desarrollo de las competencias para el nivel de conducción superior del sector público, dirigidas a la formación de Gerentes públicos, para lo cual se plantea la utilización de sistemas de formación académica, virtuales y a distancia a través de convenios con organismo e instituciones de formación Nacional e Internacional, esto se puede dar por medio de internet teniendo acceso a redes que el Ministerio de Relaciones Laborales tiene establecidos.

3. Capacitación Focalizada.- Consiste en la adquisición, para esto elaborarán los planes de capacitación para la adquisición, desarrollo y potenciación de competencias de los servidores que integran los procesos agregadores de valor y habilitantes, a través de la identificación de las áreas de mejoría, en función de los incidentes críticos y factores clave de éxito, buscando un equilibrio de las capacidades de los equipos de trabajo y las personas con relación a los objetivos organizacionales.

4. Ejecución y desarrollo de eventos

Los planes y programas se desarrollarán a través de eventos de capacitación, que contienen:

- Objetivos generales
- Objetivos específicos
- Acciones determinadas por área de estudio
- Contenido analítico
- Metodología a emplearse
- Horarios
- Instructores
- Apoyo Logístico
- Necesidades

5. Evaluación de Eventos

Se evaluará la efectividad de los eventos de capacitación mediante: encuestas de opinión; cambios de actitud; y exámenes objetivos.

- **Encuesta de Opinión.-** Serán elaboradas por los proceso de gestión y desarrollo de Talento Humano a fin de evaluar la satisfacción de los participantes y la eficiencia en la ejecución de eventos.

- **Cambio de actitud.-** Establecerán planes de incentivos que motiven y fortalezcan actitudes positivas en el comportamiento laboral de los servidores participantes.
- **Exámenes Objetivos.-** Requerirán de los instructores la confirmación del nivel de receptividad de los conocimientos, mediante pruebas, trabajos prácticos o exámenes objetivos.

6. Medición de impactos de resultados

Los resultados de la capacitación serán medidos sobre la base de datos objetivos y subjetivos.

- **Datos objetivos:** Conforme los planes operativos y la capacitación recibida, los coordinadores y encargado del proceso verificarán el mejoramiento de la calidad, aumento de productividad, optimización de tiempo y reducción de costos, que se reflejarán en los informes anuales de la Calificación de Servicios y Evaluación de Desempeño.
- **Datos Subjetivos:** Los coordinadores o líderes verificarán y retroalimentación, el cambio de la cultura de los servidores, mejoramiento de hábitos de trabajos, nuevas destrezas, clima laboral.

7. Financiamiento

Las entidades públicas establecerán los mecanismos para lograr el financiamiento para la ejecución de los eventos de capacitación, ya sea a través de asignaciones presupuestarias, convenios, mecanismos de autogestión, debiendo controlar su correcta utilización. La Unidad Administrativa Provincial mediante la Unidad de Talento Humano presentará informes justificando su importancia y necesidad.

4.9.7 Subsistema de Evaluación de Desempeño

El subsistemas de Evaluación de Desempeño consiste en un mecanismo de rendición de cuentas programadas y continua basada en la comparación de los resultados alcanzados con los resultados esperados por la institución, funcionarios, servidores, considerando las responsabilidades de los puestos que ocupan.

La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público. Las evaluaciones a las y los servidores públicos se realizarán una vez al año, a excepción de las y los servidores que hubieren obtenido la calificación de regular quienes serán evaluados nuevamente conforme lo indicado en el Artículo 80 de la Ley Orgánica de Servicio Público.

4.9.7.1 Objetivos del subsistema de Evaluación de Desempeño

Establecer las políticas y normas, procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo que permitan medir y mejorar el desempeño organizacional.

4.9.7.2 Responsabilidades del subsistema de Evaluación de Desempeño

La evaluación de desempeño le corresponde lo siguiente:

1. Escala de calificaciones: El resultado de la evaluación del desempeño se sujetará a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Excelente
- b) Muy Buen
- c) Satisfactorio
- d) Regular
- e) Insuficiente.

4.9.7.3 Proceso del subsistema de Evaluación de Desempeño

En el proceso de evaluación la servidora o servidor público deberá conocer los objetivos de la evaluación que se realiza, los mismos que serán relacionados con el puesto que desempeña con datos que correspondan y que se encuentren en los parámetros de evaluación del personal.

Los instrumentos diseñados para la evaluación del desempeño, deberán ser suscritos por el jefe inmediato o el funcionario evaluador, pudiendo este último realizar sus observaciones por escrito.

Los resultados de la evaluación serán notificados a la servidora o servidor público evaluado, en un plazo de ocho días, quien podrá solicitar por escrito, la reconsideración y/o la recalificación; decisión que corresponderá a la autoridad nominadora, en este caso el jefe del departamento de Talento Humano, quien deberá notificar por escrito a la o el servidor evaluado en un plazo máximo de ocho días con la resolución correspondiente.

El proceso de recalificación será realizado por un tribunal integrado por tres servidores incluidos en la escala del nivel jerárquico superior que no hayan intervenido en la calificación inicial.

La evaluación del desempeño servirá de base para:

a) Ascenso y cesación

b) Concesión de otros estímulos que contemplen esta Ley Orgánica de Servicio Público o los reglamentos, tales como: menciones honoríficas, licencias para estudio, becas y cursos de formación, capacitación e instrucción que incentiven al personal de la institución.

4.9.7.4 Efectos de la evaluación

La servidora o servidor que obtuviere la calificación de insuficiente, será destituido de su puesto, previo el respectivo sumario administrativo que se efectuará de manera inmediata.

La servidora o servidor público que obtuviere la calificación de regular, será nuevamente evaluado en el plazo de tres meses y si nuevamente mereciere la calificación de regular, dará lugar a que sea destituido de su puesto, previo el respectivo sumario administrativo que se efectuará de manera inmediata.

Posteriores evaluaciones deberán observar el mismo procedimiento. La evaluación la efectuará el jefe inmediato y será revisada y aprobada por el inmediato superior institucional o la autoridad nominadora.

La servidora o servidor calificado como excelente, muy bueno o satisfactorio, será considerado para los ascensos, promociones o reconocimientos, priorizando al mejor calificado en la evaluación del desempeño. Estas calificaciones constituirán antecedente para la concesión de estímulos que establece la ley y sugerir recomendaciones relacionadas con el mejoramiento y desarrollo del Talento humano.

4.9.7.5 Procedimiento de la evaluación de desempeño

- a) Definición de indicadores de evaluación de desempeño.
- b) Difusión del programa de evaluación.
- c) Entrenamiento a evaluadores.
- d) Ejecución del proceso de evaluación.
- e) Análisis de Resultados de la evaluación.
- f) Retroalimentación y seguimiento.

4.9.7.6 Ejecución del proceso de evaluación

Los responsables del Departamento de Talento Humano, funcionarios y servidores, durante el proceso de evaluación generarán mediante entrevista el espacio de participación y consenso que permita ejecutar correctamente el proceso de evaluación, para lo cual cada uno de los factores tendrá una ponderación del 16% con excepción del primero que vale 20% totalizando el 100% se aplicará el formato SENRES- EVAL-01. Los factores son los siguientes:

1. Evaluación de desempeño de los funcionarios y servidores de la ejecución de las actividades esenciales del puesto.

La escala para evaluar el nivel de cumplimiento de las actividades que cumple el servidor o funcionario es la siguiente:

- 5 Se cumple entre el 91% y el 100% de la meta
- 4 Se cumple entre el 81% y el 90% de la meta
- 3 Se cumple entre el 71% y el 80% de la meta
- 2 Se cumple entre el 61% y el 70% de la meta
- 1 Se cumple entre el 60% de la meta

Evaluación de los conocimientos que emplea el funcionario o servidor en el desempeño.

La escala es la siguiente:

- 5 Sobresaliente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Insuficiente

4.9.8 Subsistema de Remuneración del Talento Humano.

4.9.8.1 Organismos de aplicación

En lo relativo Art.50 de la administración del talento humano y remuneraciones, estará a cargo de los siguientes organismos:

- a) Ministerio de Relaciones Laborales.

- b) Unidades de Administración del Talento Humano de cada entidad, institución, organismo o persona jurídica de las establecidas en el artículo 3 de la presente Ley.

4.9.8.2 Competencia del Ministerio de Relaciones Laborales

Según Art. 51.- Competencia del Ministerio de Relaciones Laborales en el ámbito de esta Ley. El Ministerio de Relaciones Laborales, tendrá las siguientes competencias: correspondientes en materia de talento humano, conforme lo determinado en esta ley:

- Ejercer la rectoría en materia de remuneraciones del sector público, y expedir las normas técnicas correspondientes en materia Talentos humanos.
- Realizar estudios técnicos relacionados a las remuneraciones e ingresos complementarios del sector público.
- Determinar la aplicación de las políticas y normas remunerativas de la administración pública regulada por esta ley y evaluar y controlar la administración central e institucional.
- Emitir criterios sobre la aplicación de los preceptos legales en materia de remuneraciones, ingresos complementarios y talento humano del sector público, y absolver las consultas que formulen las instituciones señaladas en el Artículo 3 de la Ley Orgánica de Servicio Público.

4.9.8.3 Competencia del departamento de la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena.

Mantener actualizado y aplicar obligatoriamente el Sistema Informático Integrado del Talento Humano y Remuneraciones elaborado por el Ministerio de Relaciones Laborales.

4.9.8.4 Unificación de las Remuneraciones

Remuneración Mensual Unificada

Se establece la remuneración mensual unificada, la misma que resulta de dividir para doce la suma de todos los ingresos anuales que las dignatarias, dignatarios, autoridad, funcionaria, funcionario, servidora y servidor a que tenga derecho y que se encuentren presupuestados.

En esta remuneración mensual unificada no se sumarán aquellos ingresos que correspondan a los siguientes conceptos:

- a) Décimo tercer sueldo
- b) Décimo cuarto sueldo
- c) Viáticos, subsistencias, dietas, horas suplementarias y extraordinarias.
- d) El fondo de reserva.
- e) Subrogaciones o encargos
- f) Honorarios por capacitación
- g) Remuneración variable por eficiencia
- h) Gastos de residencia
- i) Bonificación geográfica

A) Décima tercera remuneración.-

Las y los servidores debe percibir hasta el veinte de diciembre de cada año, una remuneración equivalente a la doceava parte de todas las remuneraciones que hubieren percibido durante el año calendario.

Si la o el servidor, por cualquier causa, saliere o fuese separado de su trabajo antes de las fechas mencionadas, recibirá la parte proporcional de la décima tercera remuneración al momento del retiro o separación.

B) Décima cuarta remuneración.-

Las y los servidores de las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el Artículo 3 de esta Ley, sin perjuicio de todas las remuneraciones a las que actualmente tienen derecho, recibirán una bonificación adicional anual equivalente a una remuneración básica unificada vigente a la fecha de pago, que será cancelada hasta el 15 de abril de cada año.

Si la o el servidor, por cualquier causa, saliere o fuese separado de su trabajo antes de las fechas mencionadas, recibirá la parte proporcional de la décima cuarta remuneración al momento del retiro o separación.

C) Fondos de Reserva.-

Los servidores y servidoras tienen derecho a recibir anualmente y a partir del segundo año por concepto de fondos de reserva una remuneración mensual unificada del servidor equivalente a la que perciba, conforme a las normas pertinentes que regulan la seguridad social.

Los miembros de directorios, administradores y quienes ejerzan la representación en estas entidades, empresas o sociedades tendrán la calidad de mandatarios y no les vinculará relación de dependencia laboral con las mismas.

D) Determinación de la remuneración.- Los rangos de valoración entre los distintos niveles funcionales y grupos ocupacionales que integran las escalas de remuneraciones mensuales unificadas.

Se establecerán previo estudio técnico por parte del Ministerio de Relaciones Laborales y el dictamen favorable del Ministerio de Finanzas, acorde a lo establecido en el literal c) del Artículo 132 de esta Ley Orgánica de Servicio Público.

E) Pago por remuneraciones.- El pago de remuneraciones se hará por mensualidades o quincenas vencidas.

F) Primer día de remuneración.- La remuneración se pagará desde el primer día del mes siguiente al de la fecha de registro del nombramiento o contrato, salvo el caso en que éste se haya llevado a cabo el primer día hábil del mes.

En caso de que dos personas ejercieren el mismo puesto el mismo día, y, éste fuere el primer día del mes, al segundo se le pagará con cargo a la partida honorarios durante el primer mes.

G) Pago de honorarios.- Cuando, dentro de un mes quedare vacante un puesto comprendido y la persona designada para tal cargo entrare al servicio después del primer día hábil de dicho mes, el pago de los servicios prestados será proporcional al tiempo efectivamente trabajado y cancelado con cargo a la partida correspondiente.

Sin perjuicio de lo señalado en el inciso anterior, los derechos de las y los servidores se reconocerán desde el primer día del ejercicio de sus funciones. Se hará en forma de honorarios en relación con el tiempo de labor, aplicando el gasto a la partida correspondiente.

4.9.8.5 Creación de cargo o aumento de remuneración

En caso de creación de un nuevo cargo o de aumento de la remuneración de uno ya existente, tal creación y aumento se someterán a las normas presupuestarias vigentes.

4.9.8.6 Pago por horas extraordinarias o suplementarias

Cuando la necesidad institucional lo requiera, y existan las disponibilidades presupuestarias correspondientes, la autoridad nominadora podrá disponer y autorizar a la servidora o servidor de la entidad a laborar hasta un máximo de sesenta horas extraordinarias y sesenta suplementarias al mes.

No se obligará a la servidora o servidor público a trabajar horas extraordinarias o suplementarias sin el pago correspondiente.

Se considerarán horas suplementarias a aquellas en que el servidor labore justificadamente fuera de su jornada legal de trabajo, hasta por cuatro horas posteriores a la misma, hasta por un total máximo de sesenta horas al mes.

1. Horas extraordinarias: a aquellas en que el servidor labore justificadamente fuera de su jornada legal de trabajo, a partir de las 24h00 hasta las 06h00 durante los días hábiles; y, durante los días feriados y de descanso obligatorio; hasta por un total máximo de sesenta horas al mes.

2. Las horas suplementarias y extraordinarias: no podrán exceder, cada una, de 60 horas en el mes y serán pagadas, respectivamente, con un recargo equivalente al 25 y 60 por ciento de la remuneración mensual unificada de la servidora o servidor.

Para el cálculo de dichas horas se tomará como base la remuneración que perciba la servidora o servidor público que corresponda a la hora de trabajo diurno.

El trabajo que se desarrollare en sábados, domingos o días de descanso obligatorio, será pagado con el 100% de recargo y el trabajo en estos días forman parte de la jornada ordinaria de trabajo de cinco días semanales será pagado con un recargo del 25%.

Exceptuase de los pagos de dichas horas suplementarias o extraordinarias o trabajo desarrollado en días sábados, domingos o días de descanso obligatorio, a las servidoras y servidores públicos que ocupen puestos comprendidos dentro de la escala remunerativa del nivel jerárquico superior.

En caso que una servidora o servidor sea obligado a laborar sobre los límites establecidos en este artículo se le reconocerá el pago de las horas adicionales laboradas, sin perjuicio de las sanciones administrativas, civiles o penales a que hubiere lugar respecto de la autoridad que dispuso la medida.

4.9.8.7 Indemnización por accidente de trabajo o enfermedad

En caso de accidente de trabajo por enfermedad profesional, ocasionada como consecuencia del desempeño de su función, que causare disminución en sus capacidades para el desempeño de su trabajo, se considerará lo establecido en el artículo 438 del Código del Trabajo y la legislación de seguridad social sobre la indemnización por causa de accidente.

4.9.8.8 De suscitarse el fallecimiento o incapacidad total permanente

La servidora o servidor o sus herederos en su caso, serán indemnizados de acuerdo con los límites y cálculos establecidos para el caso de la supresión de puestos. Para lo establecido en el presente artículo se aplicará la presunción del lugar de trabajo, desde el momento en que la servidora o el servidor público salen de su domicilio con dirección a su lugar de trabajo y viceversa.

4.9.8.9 Viáticos, movilizaciones y subsistencias

La reglamentación para el reconocimiento y pago de viáticos, movilizaciones y subsistencias será expedida mediante Acuerdo del Ministerio de Relaciones Laborales de conformidad con la Ley.

4.9.8.10 Jubilación

Las servidoras y servidores de las instituciones señaladas en el Artículo 3 de esta LOSEP, podrán acogerse a la jubilación definitiva cuando hayan cumplido los requisitos de jubilación que establezcan las Leyes de Seguridad Social.

Beneficio por jubilación.- Las y los servidoras o servidores tendrán derecho a recibir por una sola vez cinco salarios básicos unificados del trabajador privado por cada año de servicio contados a partir del quinto año y hasta un monto máximo de ciento cincuenta salarios básicos unificados del trabajador privado en total.

4.9.8.11 Permisos y licencias

1. Licencias con remuneración

Todo el personal tendrá derecho a gozar de licencia con remuneración en los siguientes casos:

- a) Por enfermedad que determine imposibilidad física o psicológica, debidamente comprobada, para la realización de sus labores, hasta por tres meses.
- b) Por enfermedad catastrófica o accidente grave debidamente certificado, hasta por seis meses; así como el uso de dos horas diarias para su rehabilitación.

c) Por maternidad, toda servidora pública tiene derecho a una licencia con remuneración de doce semanas por el nacimiento de su hija o hijo; en caso de nacimiento múltiple el plazo se extenderá por diez días adicionales.

La ausencia se justificará mediante la presentación del certificado médico otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; y, a falta de éste, por otro profesional de los centros de salud pública. En dicho certificado se hará constar la fecha probable del parto o en la que tal hecho se produjo.

d) Por paternidad, tiene derecho a licencia con remuneración por el plazo de diez días contados desde el nacimiento de su hija o hijo cuando el parto es normal; en los casos de nacimiento múltiple o por cesárea se ampliará por cinco días.

e) Casos de nacimientos prematuros o en condiciones de cuidado especial, se prolongará la licencia por paternidad con remuneración por ocho días más; y, cuando hayan nacido con una enfermedad degenerativa, terminal o irreversible o con un grado de discapacidad severa, el padre podrá tener licencia con remuneración por veinte y cinco días, hecho que se justificará con la presentación de un certificado médico, otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y a falta de éste, por otro profesional médico debidamente avalado por centros de salud.

En caso de fallecimiento de la madre, durante el parto o mientras goza de la licencia por maternidad, el padre podrá hacer uso de la totalidad, o en su caso de la parte que reste del período de licencia que le hubiere correspondido a la madre.

g) La madre y el padre adoptivos tendrán derecho a licencia con remuneración por quince días, los mismos que correrán a partir de la fecha en que la hija o hijo le fuere legalmente entregado.

h) La servidora o servidor público tendrá derecho a veinte y cinco días de licencia con remuneración para atender los casos de hija(s) o hijo(s) hospitalizados o con patologías degenerativas, licencia que podrá ser tomada en forma conjunta, continua o alternada.

La ausencia al trabajo se justificará mediante la presentación de certificado médico otorgado por el especialista tratante y el correspondiente certificado de hospitalización

i) Por calamidad doméstica, entendida como tal, al fallecimiento, accidente o enfermedad grave del cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida o de los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad de las servidoras o servidores públicos.

j) Por matrimonio, tres días en total.

2. Licencias sin remuneración

Se podrá conceder licencia sin remuneración, en los siguientes casos:

a) Con sujeción a las necesidades de la o el servidor, la Jefa o el Jefe de una oficina, podrá conceder licencia sin remuneración hasta por quince días calendario; y, con aprobación de la autoridad nominadora respectiva o su delegada o delegado, hasta por 60 días, durante cada año de servicio, a través del departamento de Talento Humano.

b) Con sujeción a las necesidades institucionales por efectuar estudios regulares de posgrado en instituciones de educación superior, hasta por un periodo de dos años, siempre que la servidora o servidor hubiere cumplido al menos dos años de servicio en la institución.

c) Para cumplir con el servicio militar;

d) Para actuar en reemplazo temporal u ocasional de una dignataria o dignatario electo por votación popular.

e) Para participar como candidata o candidato de elección popular, desde la fecha de inscripción de su candidatura hasta el día siguiente de las elecciones, en caso de ser servidor de carrera de servicio público.

3. Vacaciones y permisos

Toda servidora o servidor público tendrá derecho a disfrutar de treinta días de vacaciones anuales pagadas después de once meses de servicio continuo.

Este derecho no podrá ser compensado en dinero, salvo en el caso de cesación de funciones en que se liquidarán las vacaciones no gozadas de acuerdo al valor percibido o que debió percibir por su última vacación.

Las comisiones de servicio con remuneración.- Las o los servidores públicos de carrera podrán prestar servicios en otra entidad del Estado, con su aceptación por escrito, previo el dictamen favorable, hasta por dos años, mediante la concesión de comisión de servicios con remuneración, siempre que la servidora o servidor hubiere cumplido un año de servicio en la institución donde trabaja.

La servidora o servidor público en goce de esta comisión tendrá derecho a percibir la remuneración mayor, o al pago de la diferencia entre lo que percibe en la entidad de origen y lo presupuestado en la que prestará sus servicios.

Para efectuar estudios regulares de posgrados, reuniones, conferencias, pasantías y visitas de observación en el exterior o en el país, que beneficien a la Administración Pública, se concederá comisión de servicios hasta por dos años, previo dictamen favorable de la unidad de administración del talento humano, siempre que los servidores hubieren cumplido un año de servicio en la institución.

4. Permisos

La Unidad Administrativa concederá permisos hasta por dos horas diarias para estudios regulares, siempre y cuando se acredite matrícula y regular asistencia a clases.

Para el caso de los estudiantes, se certificará expresamente la aprobación del curso correspondiente. No se concederán estos permisos, a las o los servidores que laboren en jornada especial.

Las y los servidores tendrán derecho a permiso para atención médica hasta por dos horas, siempre que se justifique con certificado médico correspondiente otorgado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social o avalizado por los centros de salud pública.

Las servidoras públicas tendrán permiso para el cuidado del recién nacido por dos horas diarias, durante doce meses contados a partir de que haya concluido su licencia de maternidad.

La autoridad nominadora deberá conceder permisos con remuneración a los directivos de las asociaciones de servidores públicos, legalmente constituidas, de conformidad al plan de trabajo presentado a la autoridad institucional.

- 3 Se cumple entre el 81% y el 90% de la meta
- 3 Se cumple entre el 81% y el 90% de la meta
- 3 Se cumple entre el 81% y el 90% de la meta
- 3 Se cumple entre el 81% y el 90% de la meta
- 3 Se cumple entre el 81% y el 90% de la meta
- 3 Se cumple entre el 81% y el 90% de la meta
- 3 Se cumple entre el 81% y el 90% de la meta

4.9.9 Subsistema de Protección Laboral

Para evitar los posibles inconvenientes, problemas o daños en la salud, por consecuencia laboral, se diseñan planes para tratar de erradicar los mismos. Se debe realizar un plan organizado de protección laboral, en el que se tendrá cuenta los primeros auxilios de forma permanente en la organización, para poder velar de forma continua por la integridad física y la salud de cada uno de los integrantes de la institución.

Un plan de protección laboral hace referencia al conjunto de normas que se da a favor del Talento Humano, en su protección física y mental, procurando así mantener fuera del riesgo problemas relacionados con su salud al momento de estar en su ambiente de trabajo y al momento de realizar sus tareas cotidianas.

Según el artículo 195 del capítulo IV sección IV, del Sistema Integrado de Desarrollo de Talento Humano del Servicio Civil dice: Protección Laboral.- La autoridad nominadora en coordinación con la Unidad de Administración de Talento Humano, de acuerdo a las necesidades y características de la institución, entidad, organismo y empresa con el propósito de conseguir el desarrollo profesional y personal de los servidores establecerán un sistema de protección laboral, que tienda a construir un clima organizacional favorable y adecuado, y permita el mejoramiento de la eficiencia y productividad de los servicios públicos, de acuerdo a las políticas, normas e instrumentos de la SENRES (Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos).

En consecuencia se busca dar todo lo necesario y apoyar para que se genere un ambiente de trabajo en la cual el Talento Humano tenga la ventaja de prevenir, diagnosticar enfermedades que ocurran dentro de la organización, de esta forma tratar de garantizar su salud ocupacional de las servidoras y servidores públicos de la Unidad Administrativa Provincial.

4.9.9.1 Plan de protección laboral

Para evitar los posibles inconvenientes, problemas o daños en la salud, por consecuencia laboral, se deben diseñar planes para tratar de erradicar los mismos, se debe realizar un plan organizado de Protección Laboral, en el que no solo constará la implementación a futuro de un departamento médico o ayuda médica, sino se tendrá en cuenta que debe contar con primeros auxilios de forma permanente en la organización, para poder velar de forma continua por la integridad física del personal.

4.9.9.2 Contenido del Plan de Higiene

1. Plan Organizado

Involucra la presentación no solo de servicios médicos, sino también de enfermería y de primeros auxilios, en el tiempo total o parcial.

2. Servicios médicos adecuados

- Examen médico de admisión
- Primeros auxilios
- Eliminación y control de áreas insalubres
- Registros médicos adecuados
- Supervisión en higiene y salud
- Relaciones éticas con relación a la familia del empleado
- Utilización de hospitales de buena categoría
- Exámenes médicos periódicos de revisión y chequeo.

3. Prevención de riesgos para la seguridad

- Riesgos Químicos (intoxicaciones, dermatosis)
- Riesgos Físicos (Ruidos, Temperaturas extremas, radiaciones)
- Riesgos Biológicos (microorganismos patógenos, agentes biológicos).

4. Servicios Adicionales

- Programa informativo destinado a mejorar los hábitos de vida y explicar asuntos de higiene y salud.
- Extensión de beneficios médicos a empleados pensionados, incluido planes de pensión o de jubilación.

Estos aspectos sin lugar a duda aparte de dar confianza al Talento Humano, también se le va a dar un buen ambiente de trabajo en el cual puede desarrollar todas las capacidades para que así consiga laboral de la manera más adecuada.

4.9.9.3 Seguridad Industrial

Siempre va de la mano de los procesos de protección, pero está a diferencia se rige por ser más explícita ya que es el conjunto de medidas técnicas educativas, médica y psicológicas en la que se busca eliminar los factores inseguros existentes en el lugar de trabajo de cada individuo, con la que se busca concientizar al Talento Humano a regirse en normas preventivas para evitar incidentes o accidentes laborales.

4.9.9.4 Normativa del Institución Ecuatoriano de Seguridad

La entidad pública está regida a normas de seguridad social, la misma que en el territorio Ecuatoriano es el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), que es la entidad que vela por la seguridad de sus afiliados, en consideración a este caso a continuación se presenta una serie de normas a las cuales todos los pertenecientes al sector público tienen todos sus derechos como sus obligaciones; todos los artículos siguientes de la normativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) son de acuerdo a la ley de Seguridad Social, Ley 55, Registro Oficial Suplemento 465 de 30 de Noviembre del 2011.

4.9.10 Comunicaciones internas y Bases de Datos

La Base de datos es un sistema de almacenamiento y acumulación de datos debidamente clasificados y disponibles para el procesamiento y la obtención de información. Transformándose en un conjunto de archivos relacionados lógicamente, organizados de manera que se mejore y facilite el acceso a los datos y se elimine la redundancia.

Se procederá al registro de toda la información referente al personal donde:

- Se controlará el ingreso y salida de documentación como memorándum, oficios u otros.
- Disponer de una base de datos que permitirá obtener información referente a la vida laboral de los servidores públicos.

La eficiencia de la información es mayor con la ayuda de la base de datos no sólo por la reducción de la “memoria” para archivos, sino también porque los datos lógicamente relacionados permiten la actualización y el procesamiento integrados y simultáneos. Esto reduce incoherencias y errores que ocurren en razón de que se presentan archivos dobles.

El software que se utilizará ejecuta las funciones de crear y actualizar archivos, recuperar datos y generar informes:

- En el área de Recursos humanos, la base de datos puede obtener y almacenar datos de diferentes estratos o niveles de complejidad, a saber:
- Datos personales de cada empleado, que conforman un registro de personal.
- Datos de los ocupantes de cada cargo, que conforman un registro de cargos.
- Datos de los empleados de cada sección, departamento o división.
- Datos de los salarios e incentivos salariales, que constituyen un registro de remuneración.

- Datos de los beneficios y servicios sociales, que conforman un registro de beneficios.
- Datos de candidatos (registros de candidatos), de cursos y actividades de entrenamiento (registro de entrenamiento).

4.9.10.1 Sistemas Informático Integrado de Talento Humano (SIITH)

Es uno de los instrumentos actuales que utilizan las instituciones públicas del país, y será ejecutado por el departamento de Talento Humano de la Unidad Administrativa Provincial. Es una herramienta que permite centralizar, administrar y gestionar la información de desarrollo institucional, talento humano y remuneraciones, bajo la rectoría del Ministerio de Relaciones Laborales y que para su operación se encuentra descentralizado bajo la responsabilidad de las unidades de administración del Talento Humano de las instituciones del Sector Público.

Esta herramienta informática fue elaborada bajo el sustento legal que establece la Ley Orgánica de Servicio Público de acuerdo a los artículos 51 y 52.

ART.51, literal e) “Elaborar y mantener actualizado el Sistema Nacional de Información y el registro de todas las servidoras, servidores, obreras y obreros del sector público”.

ART. 52 literal g) ”Mantener actualizado y aplicar obligatoriamente el Sistema Informático Integrado del Talento Humano y Remuneraciones elaborado por el Ministerio de Relaciones Laborales”.

Al Sistemas de Informático Integrado de Talento Humano le corresponde:

- Administración de datos de la Institución.
- Administración de datos puestos.
- Administración de Talento Humano.

PRESUPUESTO

Presupuesto asignado para la creación del departamento de Talento Humano.

Ley de Transparencia Reformativa. Capítulo II. DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL. Art. 16.- (Sustituido por el Art.7 de la Ley s/n, R.O. 415-S, 29-III-2011).- La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial es una entidad autónoma de derecho público, con personería jurídica, jurisdicción nacional, presupuesto, patrimonio y régimen administrativo y financiero propio.

Según el (RGLOTTSV) Reglamento General de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (Decreto No. 1738).Art.4.- La autonomía funcional es la capacidad que tiene la Comisión Nacional y Unidades Administrativas para crear los medios y desarrollar las políticas generales emanadas de la Agencia Nacional, garantizando un nivel óptimo de satisfacción de los usuarios, estableciendo y monitoreando el cumplimiento de metas, objetivos y estándares de calidad de servicio. La autonomía administrativa es la capacidad de la Comisión Nacional, Comisión de Tránsito del Guayas y Unidades Administrativas de:

1. Establecer la estructura orgánica óptima, mantener y administrar el Recurso Humano requerido para esta estructura.
2. Administrar sus recursos de manera desconcentrada.

La agrupación Sectorial que se detalla está elaborada de conformidad al Art. 225 de la Constitución de la República del Ecuador Art. 225.- El sector público comprende:

- Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.

Presupuesto				
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	P. UNT	TOTAL
Equipos				
Adquisición de terminal biométricos de huella digital	Marca: KENZU	1	\$230.00	\$230.00
Adquisición de Equipos informáticos (Computadoras, impresoras)	core i5 3.3 Ghz/ HD 500Gb	2	\$700.00	\$1400.00
	Canon mp 250	1	\$120.00	\$120.00
Sistemas de red				
Equipos de conectividad Inalámbrica (router)	TP-LINK WR741 / 150Mbps	1	\$40.00	\$40.00
Materiales de oficina				
Útiles de escritorio	Carpetas	30	\$1.00	\$30.00
	Resma papel A4	2	\$4.00	\$8.00
	Sello de caucho	1	\$10.00	\$10.00
	Esferos	5	0,40 ctv.	\$2.00
	Grapadora	2	\$9.00	\$18.00
	Perforadora	2	\$10.00	\$20.00
	Saca grapas	2	\$2.00	\$4.00
	Resaltadores	3	\$1.00	\$3.00
Equipos de Oficina				
Escritorios y sillas	melamínico en L mide 1,50m	2	\$220.00	\$440.00
Archivadores	Metálico 4 cajas	2	\$120	\$240.00
Talento Humano				
Director del departamento de Talento Humano.	Dirección de Unidad / Proceso	1	\$2546.00	\$2546.00
Asistente de Administración del Talento Humano.	Ejecución de procesos de apoyo y tecnológico	1	\$817.00	\$817.00
Analista de Administración de Talento Humano 1.	Ejecución de Procesos	1	\$986.00	\$986.00
TOTAL PRESUPUESTO				\$ 6.914.00

Elaborado por: Vanesa Alejandro.

BIBLIOGRAFÍA

- ALLES MARTHA, (2009) Construyendo Talento,
Ediciones Granica S.A.
México.
- ARIAS FERNANDO, (2006) Administración de Recursos
Humanos para el alto desempeño,
Sexta Edición, Editorial Trillas,
México.
- BERNAL AUGUSTO, (2008). Metodología de la Investigación,
Tercera Edición, Editorial Prentice
Hall Hispanoamericana,
Colombia.
- BOHLANDER GEORGE,
(2008). Administración de Recursos
Humano14a, Edición, Editorial
Cengage Learning, México.
- CHIAVENATO IDALBERTO,
(2007). Administración de Capital
Humano de las organizaciones
Tercera Edición,
Editorial Lily Solano A,
México.
- CHIAVENATO IDALBERTO,
(2009). Gestión de Talento Humano,
Tercera Edición, Editores SA
McGraw-Hill/Interamerican,
México.

- CHONG ÁNGELA,
(2008).
Metodología de la investigación,
Tercera Edición, Editorial Edipe,
México.
- DALTON MARIE,
(2007).
Relaciones Humanas,
Tercera Edición,
Editorial Thomson Learning,
México
- IVANCEVICH JONH,
(2005)
Administración de Recursos,
Humanos, Tercera Edición,
Editorial, Mc Graw-Hill
México.
- LUZURIAGA JORGE,
(2009).
Diseño para la elaboración del
plan de tesis, Tercera Edición,
Editorial Mc Graw-Hill, México.
- MÍNGUEZ ANDRÉS,
(2005).
Dirección práctica de Recursos
Humanos, segunda Edición, Esic
Editorial, Madrid.
- PINO MARÍA, M L PINO,
M C SÁNCHEZ (2008).
Recursos Humanos, Tercera
Edición
Editorial Editex. México.
- PUCHOL LUIS,
(2008).
Dirección y Gestión de Recursos
Humanos, Séptima Edición,
Editorial, Días de Santos,
Buenos Aires.

- PORRET MIQUEL,
(2008).
Dirigir y gestionar personas en las Organizaciones, Tercera Edición, Esic Editorial, España.
- RODRÍGUEZ JOAQUÍN,
(2007).
Administración moderna del Personal, Séptima Edición, Editorial Thompson, México.
- ROJAS PEDRO,
(2010).
Reclutamiento y Selección 2,0 la Nueva forma de encontrar el Talento, Primera Edición, Editorial Uoc, Barcelona
- SANTIAGO MIGUEL,
(2009).
Guía para elaborar La Tesis, Tercera Edición, Editorial Edipe, México.
- SANTIAGO MIGUEL,
(2009).
Introducción a la metodología de la Investigación, Onceava Edición, Editorial Aguilar León y Col, Editores, S.A .México.
- SARRIÉZ LUIS,
(2008).
Buenas prácticas de Recurso Humanos, Sexta Edición, Esic Editorial, España.
- WERTHER WILLIAM,
(2008).
Administración de Recursos Humanos, Sexta Edición, Editores S.A México.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA,
ASAMBLEA NACIONAL
FUNCIÓN LEGISLATIVA (2010).

Ley Orgánica del Servicio Público
Segundo Suplemento del Registro
Oficial N.294. Lexis S.A Quito.

AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTE
TERRESTRE, TRÁNSITO Y
SEGURIDAD VIAL

Ley Orgánica de Transporte
Terrestre, Tránsito y
Seguridad Vial
Suplemento del Registro Oficial
1002, 2-VIII-96.-2011. Quito.

- <http://www.ant.gob.ec/index.php/transparencia/transparencia/>
Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- www.mrl.gob.ec/index.php?option=com_content&view
- Ministerio de Relaciones Laborales.
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/admontalhum>.
- <http://www.ant.gob.ec/>
- <http://www.cntttsv.gov.ec>
- www.mrl.gob.ec/
- <http://www.ant.gob.ec/index.php/transparencia/lotaip>
- http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/oficinas_institucion.php?cd=45
- <http://www.google.com>: constitución del Ecuador.
- http://es.wikipedia.org/wiki/Talento_%28aptitud%29
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/admontalhum.htm>
- <http://www.el-universo.net>.
- http://www.mrl.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=273:resoluciones-2008&catid=119:acuerdos-ministeriales
- <http://www.siih.gob.ec/siih2/login.seam>

ANEXOS

Anexo 1.

Descripción y Perfil de puesto del Director de Talento Humano

Descripción y perfil de puestos: DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:		INTERFAZ	Personal de la Institución, máxima autoridad, miembros del equipo del Talento Humano, Ministerio de Relaciones Laborales, Ministerio de Economía y Finanzas, Senplades.	Nivel de Instrucción:	LOSEP, Art. 83 y 85.
Denominación:	Director de Administración de Talento Humano				
Nivel:	Directivo				
Unidad o Proceso:	Dirección de Administración de Talento Humano	Título Requerido:		Puesto de libre nombramiento y remoción.	
Rol:	Dirección de Unidad / Proceso				
Grupo Ocupacional:	N/S - 02 (Director Técnico de Área)	Area de Conocimiento:		Administración de Personal, Psicología Industrial, Administración de Empresas ó áreas afines.	
Lugar de Trabajo:	Nivel Nacional				
2. MISIÓN		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Planificar, dirigir y controlar la ejecución de actividades técnicas de administración del talento humano para aplicar eficientemente los subsistemas.		Tiempo de Experiencia:	Recomendable 10 años o más		
		Especificidad de la experiencia:	Planificación estratégica, diseño de procesos y estructuras organizacionales, Gestión de Talento Humano por Competencias, manejo de recursos, liderazgo y bajo en equipo, dirección y control de Procesos de Talento Humano.		
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS		8. DESTREZAS	
Dirige y evalúa la gestión de la Unidad de Administración del Talento Humano, con el propósito de implementar acciones de desarrollo.		Control y evaluación de procesos de desarrollo institucional y de talento humano.		Desarrollo estratégico de talento humano.	
Asesora a los servidores y autoridades de la Institución en la gestión del desarrollo institucional y del talento humano.		Planificación estratégica, producto, servicios, procesos, talento humano y clientes organizacionales.		Orientación y asesoramiento.	
Aprueba planes de mejoramiento y otros, referentes a la administración del Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano.		Formulación de planes operativos y de contingencia en su ámbito de acción a corto, mediano y largo plazo.		Pensamiento estratégico.	
Suscribe informes técnicos legales para movimientos de personal.		Constitución política del Estado, LOSEP y su reglamento de aplicación y, leyes conexas.		Pensamiento analítico.	
Emite políticas para la elaboración de estudios técnicos de aplicación del Sistema Integrado de Desarrollo de Talento Humano.		Planificación operativa de la gestión interna de la unidad o proceso.		Pensamiento conceptual.	

Aprueba reformas a instrumentos, normativas y formula estrategias para el manejo del modelo de gestión de talento humano.	Manejo sistémico de la gestión organizacional y del talento humano integrada a las estrategias organizacionales.	Planificación y gestión.
---	--	--------------------------

Valoración de puestos: DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

COMPETENCIAS		HABILIDADES		COMPLEJIDAD DEL TRABAJO		RESPONSABILIDAD	
Formación requerida	Experiencia	Gestión	Comunicación	Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
LOSEP, Art. 83 y 85.	Recomendable 10 años o más	5	5	4	5	Dirección de Unidad Organizacional	5
170	100	100	100	80	100	200	100
TOTAL PUNTOS				950			

Anexo 2.

Descripción y Perfil de puesto del Asistente de Administración de Talento Humano.

Descripción y perfil de puestos: ASISTENTE DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO							
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
Código:		INTERFAZ		Nivel de Instrucción:	3er año o 6to semestre aprobado		
Denominación:	Asistente de Administración de Talento Humano	Personal de la Institución, miembros del equipo de Talento Humano, Unidad Financiera, Ministerio de Relaciones Laborales.		Título Requerido:	NO		
Nivel:	Profesional						
Unidad o Proceso:	Dirección de Administración de Talento Humano						
Rol:	Ejecución de procesos de apoyo y tecnológico			Área de Conocimiento:	Recursos Humanos, Administración, Psicología Industrial, Secretariado.		
Grupo Ocupacional:	Servidor Público 1						
Grado:	7						
Lugar de Trabajo:	Nivel Nacional						
2. MISIÓN		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA					
Ejecutar actividades de apoyo administrativo y técnico a la gestión del talento humano para aplicar eficientemente los subsistemas.		Tiempo de Experiencia:		1 año			
		Especificidad de la experiencia:		Manejo de nómina de personal, administración de talento humano, identificación de necesidades de capacitación.			
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS			8. DESTREZAS		
Recolecta información para la gestión de talento humano.		Manejo de paquete informático - SIGEF			Organización de la información.		
Ingresa y consolida información de evaluación de desempeño.		Manejo de paquete informático - SGRH			Organización de la información.		
Recopila y consolida información para la elaboración de planes, programas, proyectos y otros, inherentes a la administración del Sistema Integrado de Desarrollo de Talento Humano.		Análisis de información y técnicas de documentación y archivo.			Recopilación de la información.		
Actualiza la información de movimientos de personal.		Manejo de paquete informático - SGRH			Organización de la información.		
Actualiza los registros y estadísticas del personal.		Manejo de paquete informático - SGRH			Habilidad analítica.		
Recopila y consolida información de detección de necesidades de capacitación de la Institución.		Aplicación de instrumentos de detección de necesidades de capacitación.			Recopilación de la información.		
Colabora en el desarrollo de eventos de capacitación proporcionando apoyo técnico y logístico.		Manejo de recursos materiales y colaboración activa.			Manejo de recursos materiales.		

Valoración de puestos: ASISTENTE DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO							
COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL TRABAJO		RESPONSABILIDAD	
Formación requerida	Experiencia	HABILIDADES		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
3er año o 6to semestre aprobado	2 años	3	3	3	3	Ejecución de Procesos de Apoyo Técnico.	3
125	63	60	60	60	60	75	60
TOTAL PUNTOS				563			

Anexo 3

Descripción y Perfil de puesto del Analista de Administración de Talento Humano 1.

Descripción y perfil de puestos: ANALISTA DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO 1							
1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		4. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
Código:		INTERFAZ Personal de la Institución, miembros del equipo de Talento Humano, Ministerio de Relaciones Laborales y otras instituciones públicas y privadas.		Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel		
Denominación:	Analista de Administración de Talento Humano 1			Titulo Requerido:	SI		
Nivel:	Profesional				Area de Conocimiento:	Administración de Personal, Psicología Industrial, Administración de Empresas ó áreas afines.	
Unidad o Proceso:	Dirección de Administración de Talento Humano						
Rol:	Ejecución de Procesos						
Grupo Ocupacional:	Servidor Público 3						
Grado:	9						
Lugar de Trabajo:	Nivel Nacional						
2. MISIÓN		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA					
Analizar, elaborar y ejecutar los procesos relacionados a la gestión del talento humano para aplicar eficientemente los subsistemas.		Tiempo de Experiencia:		2 años			
		Especificidad de la experiencia:		Diseño de procesos y de estructuras organizacionales, aplicación de instrumentos técnicos legales de talento humano, auditorías administrativas, administración de pólizas de seguros.			
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS			8. DESTREZAS		
Aplica las normas técnicas de clasificación, valoración, reclutamiento, selección, evaluación del desempeño, inducción y reintroducción del personal y normativa relacionada.		LOSEP, reglamento, normas técnicas y legales establecidas para el sector público.			Monitoreo y seguimiento.		
Estructura las propuestas de proyectos de reglamentos internos de la gestión de talento humano.		Normativa relacionada al registro y control de personal.			Habilidad organizativa y priorizadora.		
Revisa, valida y actualiza las novedades de personal en el Sistema de Historia Laboral del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.		Ley, reglamento, resoluciones del IESS.			Oportunidad y precisión.		
Verifica el registro y control del personal de la Institución.		Reglamento interno y normas relacionadas internas.			Observación.		
Proporciona información a las autoridades y servidores de la Institución sobre la gestión del desarrollo institucional y del talento humano.		Gestión y talento humano.			Habilidad comunicacional.		
Implementa las reformas y estrategias de la gestión organizacional y de Talento Humano.		Planificación estratégica, procesos de implementación.			Oportunidad y precisión.		
Emite informes y estudios técnicos legales para requerimientos de personal y de Talento Humano.		Requisitos institucionales.			Oportunidad y precisión.		

Valoración de puestos: ANALISTA DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO 1							
COMPETENCIAS				COMPLEJIDAD DEL TRABAJO		RESPONSABILIDAD	
Formación requerida	Experiencia	HABILIDADES		Condiciones de trabajo	Toma de decisiones	Rol del puesto	Control de resultados
		Gestión	Comunicación				
Tercer Nivel	2 años	4	4	2	3	Ejecución de Procesos	3
140	63	80	80	40	60	125	60
TOTAL PUNTOS				648			

Anexo 4.

Formulario para el análisis de puestos. Pág.1

A. IDENTIFICACION GENERAL:	
INSTITUCIÓN PÚBLICA :	
UNIDAD O PROCESO :	
PUESTO :	
UBICACIÓN GEOGRAFICA :	
No. DE OCUPANTES DEL MISMO PUESTO (pares):	
B. MISIÓN DEL PUESTO:	
C. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES ASIGNADAS AL PUESTO:	
1.-	
2.-	
3.-	
4.-	
5.-	
6.-	
7.-	
8.-	
9.-	
10.-	
D. INTERFAZ:	
INTERNO	EXTERNO
E. ROL DEL PUESTO:	
NO PROFESIONALES	
Servicios	<input type="checkbox"/>
Administrativo	<input type="checkbox"/>
Técnico	<input type="checkbox"/>
PROFESIONALES	
Ejecución de procesos de apoyo y tecnológico	<input type="checkbox"/>
Ejecución de procesos	<input type="checkbox"/>
Ejecución y supervisión de procesos	<input type="checkbox"/>
Ejecución y coordinación de procesos	<input type="checkbox"/>
DIRECTIVO	
Dirección de unidad organizacional	<input type="checkbox"/>
F. AYUDAS PARA EL DESEMPEÑO DEL PUESTO:	
Documentos, normas, políticas, instrumentos, etc. de apoyo necesarios para el desarrollo del puesto:	

Análisis de puestos. Pág.1-2

G. INSTRUCCIÓN FORMAL:			
Educación Básica Bachiller Técnico Profesional Diplomado Superior Especialista Maestría o PHD	TÍTULO		
H. EXPERIENCIA: 			
I. CAPACITACIÓN:			
Detallar los cursos, seminarios u otros eventos de formación que proporcionan los conocimientos necesarios para el desempeño del puesto:			
ESPECÍFICA		RELACIONADA	
J. SOFTWARE: (Tipo de Software y nivel de dominio)			
Señale el nombre del paquete informático aplicado para el cumplimiento de las responsabilidades del puesto:			
PAQUETE	AVANZADO	INTERMEDIO	BÁSICO
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
K. IDIOMA: (NIVEL DE DOMINIO)			
El puesto requiere de la aplicación de un idioma? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
ESPECIFIQUE CUALES	LEIDO %	ESCRITO %	HABLADO %
L. UBICACIÓN DEL PUESTO EN EL ORGANIGRAMA:			
<pre> graph TD A[A] --- B[B] B --- C1[C] B --- C2[C] B --- C3[C] B --- C4[C] B --- C5[C] C3 --- D1[D] C3 --- D2[D] C4 --- D3[D] C4 --- D4[D] </pre>			
A = nivel jerárquico, jefe del superior inmediato; B = subordinación superior inmediato, a quien rinde informes el ocupante de puesto; C = relaciones formales colaterales: comunicaciones que mantiene el ocupante del puesto con otros puestos. D = supervisión: a quien supervisa el ocupante de puesto;			

Anexo 5.

Convocatoria a concurso de méritos y oposición



Formulario MRL-SEL-P-02

CONVOCATORIA A CONCURSOS DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:

BASE LEGAL: Artículo 228 de la CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR manifiesta: "El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa, se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y los servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción..."

PARTIDA	MISIÓN DEL PUESTO	DENOMINACIÓN DEL PUESTO	GRUPO OCUPACIONAL	UNIDAD ADMINISTRATIVA	R.M.U.	LUGAR DE TRABAJO	ROL	REQUERIMIENTOS			
								INSTRUCCIÓN FORMAL	EXPERIENCIA ESPECÍFICA	CAPACITACIÓN ESPECÍFICA	COMPETENCIAS DEL PUESTO
PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS		(Llene aquí, el lugar, fecha, horario y formato de presentación de documentos)									
OBSERVACIONES:		(Llene aquí, observaciones en cuanto a presentación de documentación habilitante)									

RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS - UARHs

Anexo 6.
Hoja de vida pág.1



HOJA DE VIDA

PARA EL CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN DEL PUESTO DE:

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN QUE CONVOCA AL CONCURSO:

1.- DATOS PERSONALES DEL (DE LA) PARTICIPANTE:

<small>Apellido Paterno</small>	<small>Apellido Materno</small>	<small>Nombres</small>
---------------------------------	---------------------------------	------------------------

Dirección Domiciliaria:

<small>Provincia</small>	<small>Cantón</small>	<small>Parroquia</small>
<small>Dirección</small>		

Teléfono(s):

<small>Convencionales</small>	<small>Celular o Móvil</small>
-------------------------------	--------------------------------

Correo electrónico:

Cedula Identidad:

Personas con discapacidad: N° de carné del CONADIS:

2.- INSTRUCCIÓN

(No es requerido llenar todos los casilleros, responda únicamente en los que correspondan a su último nivel de instrucción o aquellos que se encuentren en relación a los requisitos del puesto al cual postula)

Nivel de Instrucción	Nombre de la Institución Educativa	Especialización	Título Obtenido
Primaria			
Secundaria			
Técnico Superior			

Hoja de vida pág.1-2

Título Profesional (Tercer Nivel)			
Post- Grado			
Otros			

✓ **3.- TRAYECTORIA LABORAL (EXPERIENCIA LABORAL)**

(Incluya únicamente información laboral que tenga relación específica con el puesto de trabajo al que está postulando. Si es necesario, incluya más filas en la siguiente tabla)

FECHAS DE TRABAJO			Organización o Empresa	Denominación del Puesto	Responsabilidades /Actividades/Funciones	Razones de salida
DESDE	HASTA	Nº meses/años				

4.- CAPACITACIÓN ESPECIFICA:
4.- CAPACITACIÓN ESPECIFICA:

(Incluya únicamente los eventos de capacitación relacionados con el puesto al que está postulando, efectuados en los últimos cinco años. Si es necesario, incluya más filas en la siguiente tabla)

Nombre del Evento	Nombre de la Institución Capacitadora	Tipo Diploma:		Duración en horas
		Asistencia	Aprobación	

Nota: En caso de que la o el postulante no indique y certifique la duración en horas de el o los eventos de capacitación asistidos, la UARHs institucional le asignará 1 hora por día cursado.

¿DISPONE DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO, EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS?

Sí No

Periodos de Evaluación: _____

Institución que efectuó la evaluación: _____

Evaluación Obtenida: _____

DECLARACIÓN: DECLARO QUE, todos los datos que incluyo en este resumen son verdaderos y no he ocultado ningún acto o hecho, por lo que asumo cualquier responsabilidad. Acepto que esta oferta sea anulada en caso de comprobar falsedad o

inexactitud en alguna de sus partes, y me sujeto a las normas establecidas por la Institución y otras disposiciones legales vigentes.

Nombre del Aspirante

Firma

Lugar y Fecha de Presentación:

Indique el Número de hojas que adjunta a esta Hoja de Vida

IMPORTANTE: Entregar este formulario así como la documentación comprobatoria en sobre cerrado, y ordenada de acuerdo con la secuencia de la presente Hoja de Vida.

Anexo 7. Formulario MRL-P-01



Formulario MRL-SEL-P-01

BASES DEL CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN

1. DETALLES GENERALES DEL CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	<input type="text"/>	UNIDAD ADMINISTRATIVA	<input type="text"/>
PARTIDA PRESUPUESTARIA	(Escriba aquí el NÚMERO DE PARTIDA PRESUPUESTARIA)		
MISIÓN DEL PUESTO	(Escriba aquí el MISIÓN DEL PUESTO)		
DENOMINACIÓN DEL PUESTO:	(Nombre del Puesto Institucional, materia del concurso)	ROL DEL PUESTO	< Seleccione el rol >
GRUPO OCUPACIONAL	< Seleccione el Grupo Ocupacional >	GRADO:	< Grado > R.M.U. < R. M. U. >

2. DESGLOSE DE PARÁMETROS

A continuación, identifique los parámetros a ser utilizados en la Base del Concurso de Méritos y Oposición. Siga las instrucciones que le indican en cada cuadro a fin de completar la información solicitada.
RECUERDE: En la parte del **Mérito**, señale los requisitos que constan en la DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTO del el Manual de clasificación, descripción y valoración de puestos Institucional ó Genérico (**Requisitos del puesto**). En la parte de la **Oposición**, se aplicarán diferentes pruebas (65%) y entrevistas (35%), de conformidad con lo determinado en la Norma del Subsistema de Selección de Personal.

MÉRITOS				
ASPECTOS A CONSIDERAR				CALIFICACIÓN
INSTRUCCIÓN FORMAL	EXPERIENCIA ESPECÍFICA	CAPACITACIÓN ESPECÍFICA	COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL PUESTO	
<i>Describe aquí, el nivel de instrucción establecido, de conformidad con el Manual de clasificación de Puestos Institucional o Genérico</i>	<i>Describe aquí, los años de Experiencia Específica señalados para este puesto, en el Manual de clasificación de Puestos correspondiente</i>	<i>Describe aquí las horas de capacitación requeridas para el puesto de trabajo. Para esto, observe lo determinado en la Norma Técnica de Selección</i>	<i>Describe aquí las competencias señaladas en el Manual de Puestos Institucional o Genérico para este puesto</i>	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS
OPOSICIÓN				
PRUEBAS		ENTREVISTA		PONDERACIÓN DE ESTA FASE
65%		35%		
Pruebas Teóricas, Prácticas y Psicotécnicas		Se realizará en función del requerimiento del Puesto		100 PUNTOS

Anexo 8.
Solicitud de Empleo Pág.1

SOLICITUD DE EMPLEO		FOTOGRAFIA
Fecha: Puesto solicitado: Otros puestos que puedan desempeñar:		<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 80px; margin: auto;"></div>
DATOS PERSONALES		
Nombre y Apellido:		
Nacionalidad:.....		Documento de Identidad
Domicilio:..... Localidad.....		
Provincia.....		Código Postal.....
Teléfono particular:.....		
Celular:.....		
Fecha de nacimiento.....		Localidad.....
Estado civil.....		Hijos.....

ESTUDIOS CURSADOS			
Primaria	<input type="checkbox"/> Completos	<input type="checkbox"/> Incompletos	<input type="checkbox"/> En curso
Secundaria	<input type="checkbox"/> Completos	<input type="checkbox"/> Incompletos	<input type="checkbox"/> En curso
Especialidad:			
Ultimo año cursado.....			
Terciarios:	<input type="checkbox"/> Completos	<input type="checkbox"/> Incompletos	<input type="checkbox"/> En curso
Título.....		Universidad o Institución.....	
Cantidad de materias aprobadas.....			
Universitarios	<input type="checkbox"/> Completos	<input type="checkbox"/> Incompletos	<input type="checkbox"/> En curso
Título.....		Universidad.....	
Cantidad de materias aprobadas.....			
Carrera de Post Grado (Master)	<input type="checkbox"/> Completos	<input type="checkbox"/> Incompletos	<input type="checkbox"/> En curso
Título.....		Universidad.....	
Cantidad de materias aprobadas.....			

ESTUDIOS PROYECTADOS <input type="checkbox"/> <i>SÍ</i> <input type="checkbox"/> <i>NO</i>			
¿Qué?.....			
¿Cuándo?.....			
CONOCIMIENTO DE IDIOMAS			
IDIOMA	HABLA	LEE	ESCRIBE
1) Inglés	<input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R	<input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R	<input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R
2) Portugués	<input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R	<input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R	<input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R
3) Francés	<input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R	<input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R	<input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R
4) Otro	<input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R	<input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R	<input type="checkbox"/> MB <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> R
OTROS CONOCIMIENTOS			
Indique otros estudios, cursos, habilidades, etc.			

Solicitud de empleo Pág. 1-2

.....

 Antigüedad:..... Desde / / Hasta / /
 Motivo de egreso:

Empresa:..... Dirección:..... Teléfono:.....
 Puesto:.....

Tareas Realizadas

Antigüedad:..... Desde / / Hasta / /
 Motivo de egreso:

CURSOS REALIZADOS

Nombre del curso	Realizado en	Año	Duración
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

EXPERIENCIA LABORAL (Comience por el último trabajo)

Empresa:..... Dirección:..... Teléfono:.....
 Puesto:.....

Tareas Realizadas

Empresa:..... Dirección:..... Teléfono:.....
 Puesto:.....

Tareas Realizadas

Antigüedad:..... Desde / / Hasta / /
 Motivo de egreso:

Empresa:..... Dirección:..... Teléfono:.....
 Puesto:.....

Tareas Realizadas

Antigüedad:..... Desde / / Hasta / /

Solicitud de empleo Pág. 1-4

Motivo de egreso:
.....
.....

Empresa:..... Dirección:..... Teléfono:.....
Puesto:.....

Tareas Realizadas
.....
.....
.....

Antigüedad:..... Desde / / Hasta / /

Motivo de egreso:
.....
.....

Empresa:..... Dirección:..... Teléfono:.....
Puesto:.....

Tareas Realizadas
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....

Antigüedad:..... Desde / / Hasta / /

Motivo de egreso:
.....
.....

Empresa:..... Dirección:..... Teléfono:.....
Puesto:.....

Tareas Realizadas
.....
.....
.....
.....

Antigüedad:..... Desde / / Hasta / /

Motivo de egreso:
.....
.....

Solicitud de empleo Pág. 1-5

Empresa:.....	Dirección:.....	Teléfono:.....
Puesto:.....		
Tareas Realizadas		
Antigüedad:..... Desde / / Hasta / /		
Motivo de egreso:		
Empresa:.....	Dirección:.....	Teléfono:.....
Puesto:.....		
Tareas Realizadas		
Antigüedad:..... Desde / / Hasta / /		

Motivo de egreso:
.....
.....

REFERENCIAS LABORALES
.....
.....
.....

REMUNERACIONES
Última remuneración percibida:
Remuneración deseada:

HORARIO DE TRABAJO
Días Laborales deseados
Horario Deseado

Anexo 9.

Modelo de Entrevista Inicial del departamento de Talento Humano.

Entrevista Inicial

Nombre del Entrevistado:

Nombre del Analista de Recursos Humanos:

Cargo que aplica:

Edad:

Ciudad:

Teléfono:

¿Por qué desea trabajar en este cargo?

¿Por qué escogió a nuestra Institución?

¿Qué puede hacer por nosotros?

¿Dónde ha trabajado y por qué se retiró?

¿Cuáles son sus fortalezas y cuáles sus debilidades?

¿Cuáles son sus objetivos profesionales?

¿Tiene disponibilidad para trabajar en otra ciudad o para viajar?

¿Cómo era su relación con su jefe inmediato?

¿Cuál es su compensación pretendida?

¿Cuáles son sus principales logros profesionales?

¿Tiene disponibilidad inmediata?

Anexo 10.

Modelo de entrevista de Personal del departamento de Talento Humano.

ENTREVISTA PERSONAL

Nombre del Entrevistado:

Nombre del Analista de Recursos Humanos:

Cargo que aplica:

Edad:

Ciudad:

Teléfono:

¿Qué cualidad crees que te define mejor?

¿Consideras que tienes algún defecto?

¿Qué fracaso te ha afectado más?

¿Cuáles son las decisiones más difíciles que has tomado en tu vida?

¿Qué esperas de la vida?

¿Qué grado de desarrollo personal buscas en un empleo como este?

¿Consideras que podrías trabajar con personas que no son de tu agrado?

Anexo 11.

Informe Técnico

UNIDAD ADMINISTRATIVA DE RECURSOS HUMANOS INFORME TECNICO N.- MC-DRRHH-2011

(ASESORES)

DATOS GENERALES:

Nombre:
Cédula de identidad:
Tipo de contrato:
Rango:
Tiempo de contrato:
Remuneración mensual unificada:
Disponibilidad presupuestaria N.-

1-ANTECEDENTES:

PERFIL PROFESIONAL DE LA ASPIRANTE:

2-OBJETIVOS DEL CONTRATO

3-ANÁLISIS TÉCNICO JURÍDICO

CALIFICACION SEGUN NORMA TECNICA DE LA SENRES

Instrucción Formal:

Nivel de Estudio	
Instrucción adicional	
Experiencia general	
Experiencia expecifica	
Capacitacion	
Total	100

4-DESCRIPCION DE FUNCIONES A REALIZAR POR EL CONTRATATADO

5-CONCLUSIONES

Anexo 13.

Formulario para la fase de oposición



Formulario MRL-SEL-P-06

FORMULARIO DE UBICACIÓN FINAL PARA LA FASE DE OPOSICIÓN

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

DENOMINACIÓN DEL PUESTO: UNIDAD ADMINISTRATIVA:

GRUPO OCUPACIONAL GRADO: R.M.U.:

FECHA:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES DE LAS (DE LOS) POSTULANTES	VALORACIÓN DE LA FASE DE OPOSICIÓN					UBICACIÓN FINAL
		PRUEBAS: <i>(Sobre 65 PUNTOS)</i>		TOTAL PRUEBAS	TOTAL ENTREVISTA <i>(Sobre 35 PUNTOS)</i>	TOTAL PRUEBAS Y ENTREVISTA <i>(Sobre 100 PUNTOS)</i>	
		CONOCIMIENTOS <i>(Sobre 45 PUNTOS)</i>	PSICOTÉCNICAS <i>(Sobre 20 PUNTOS)</i>				

Anexo 14.

Formato de Fichas de Observación



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

FICHAS DE OBSERVACIÓN

Fichas dirigido a la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena en sus Unidades de Licencia y Matriculación.

Nombre de la Institución _____ Lugar y fecha _____

Hora _____

Personas Presentes _____ Estatus _____ Edad _____

Sexo _____

Duración de la Observación _____

Puesto del observador _____

No. De Visita _____

Dimensión	Subdimensión	Subunidades de observación					Totales	
		1	2	3	4	5	f	%
La misión y objetivos claramente reconocidos por los empleados los	Adecuado							
	Inadecuado							
Los empleados practican los valores corporativos de forma	Aceptable							
	Inaceptable							
La comunicación entre departamentos es	Pertinente							
	Impertinente							
	Muy Bueno malo							
El Trabajo en equipo es								
Total de predisposición								
Total de rechazo								

Dimensión	Subdimensión	Subunidades de observación					Totales	
		1	2	3	4	5	f	%
Delegación de tareas	Adecuado							
	Inadecuado							
Calidad y exactitud en el orden de trabajo	Satisfactorio							
	Insatisfactorio							
Grado de conocimiento empleado en el trabajo	Suficiente							
	Poco							
Control del personal en sus tareas	Alto							
	Bajo							
Total de predisposición								
Total de rechazo								

Dimensión	Subdimensión	Subunidades de observación					Totales	
		1	2	3	4	5	f	%
Presentación personal de los empleados	Adecuado							
	Inadecuado							
Manejo en la entrega y recepción de comunicaciones respecto al personal	Aceptable							
	Inaceptable							
Adecuación de la higiene y seguridad en el trabajo es	Pertinente							
	Impertinente							
Control del personal en su horario de trabajo	Muy Bueno							
	malo							
Total de predisposición								
Total de rechazo								

Dimensión	Subdimensión	Subunidades de observación					Totales	
		1	2	3	4	5	f	%
Expresión y cortesia frente al usuario	Adecuado							
	Inadecuado							
La Prestación del servicio por parte del personal es	Satisfecho							
	Insatisfecho							
Tiempo aplicado para la atención del usuario es	Pertinente							
	Impertinente							
El resultado de sus tareas son:	Aceptable							
	Inaceptable							
Total de predisposición								
Total de rechazo								

Anexo.15

Formato de Entrevista Pág.1



UNIVERSIDAD PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACION
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

ENTREVISTA

En esta guía presentamos una serie de preguntas relacionadas con el Talento humano con respecto al desarrollo de sus funciones y responsabilidades a fin de poder adaptar el desarrollo de futuras acciones a las necesidades del personal, como es la creación del departamento de Talento Humano en la Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena.

Datos de identificación

Institución:

Dirección:

Nombre:

Fecha:

Cargo que ocupa en la institución:

Marque con una x solo en las preguntas con opciones según su opinión.

1. ¿Considera usted que pone en práctica la misión y objetivos institucional?

- Seguro que sí
- Probablemente sí
- Puede que sí
- Probablemente que no
- Seguro que no

2. ¿Considera que se pone en práctica los valores corporativos los mismos que son claves para fortalecer la calidad de servicio al cliente?

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

Formato de Entrevista Pág. 1-2

3. ¿Se aplican en la institución las disposiciones legales de la Ley de Servicio Público?

- Seguro que sí
- Probablemente sí
- Puede que sí
- Probablemente que no
- Seguro que no

4. ¿Considera que la estructura y funciones de los departamentos que componen la institución son adecuadas y pertinentes?

- Muy adecuado
- Algo adecuado
- Ni adecuado ni inadecuado
- Algo Inadecuado
- Muy inadecuado

5. ¿Cómo considera usted los servicios que brinda la Unidad Administrativa Provincial con sede en la provincia de Santa Elena?

- Excelente
- Muy Bueno
- Regular
- Malo
- Pésimo

6. ¿Apoyaría a la propuesta de creación del departamento de Talento Humano la misma que administraría todo lo referente al personal de la organización?

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

7. ¿Qué le parece la idea de implementar el departamento de Talento humano con los sistemas de planificación, descripción, valoración y clasificación de puestos, reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo, evaluación de desempeño y protección laboral?

- Excelente
- Muy Bueno
- Regular
- Malo
- Pésimo

Formato de entrevista Pág.1-3

8. ¿Apoyaría a la implementación del sistema de evaluación de desempeño con el objetivo de estimular los rendimientos de las servidoras y servidores públicos?

- Seguro que sí
- Probablemente sí
- Puede que sí
- Probablemente que no
- Seguro que no

9. ¿Son consultados los servidores sobre sus necesidades de capacitación, a través de encuestas o reuniones de trabajo?

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

10 ¿La entidad adopta y ejecuta programas de bienestar social laboral?

- Seguro que sí
- Probablemente sí
- Puede que sí
- Probablemente que no
- Seguro que no

Anexo 16.

Formato de encuesta al personal Pág.1



UNIVERSIDAD PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA

Dirigido a: Personal de la Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena.

DATOS INFORMATIVOS

Objetivo: Recopilar información en función del instrumento de investigación que permita medir el nivel de Satisfacción del personal en la administración del Talento Humano de la Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena.

1. ¿Considera usted que se cumple y pone en práctica la misión y los valores en esta institución?

- | | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Se cumple plenamente | <input type="checkbox"/> |
| Se cumple en alto grado | <input type="checkbox"/> |
| Se cumple aceptablemente | <input type="checkbox"/> |
| Se cumple Insatisfactoriamente | <input type="checkbox"/> |
| No sabe | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Cree usted que se cumplen los objetivos institucionales dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los usuarios de la Organización?

- | | |
|--------------------------------|--------------------------|
| Se cumple plenamente | <input type="checkbox"/> |
| Se cumple en alto grado | <input type="checkbox"/> |
| Se cumple aceptablemente | <input type="checkbox"/> |
| Se cumple Insatisfactoriamente | <input type="checkbox"/> |
| No sabe | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Reconoce cuáles son las leyes y base legal que regula las disposiciones y reformas de esta institución?

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| Definitivamente sí | <input type="checkbox"/> |
| Probablemente sí | <input type="checkbox"/> |
| Indeciso | <input type="checkbox"/> |
| Probablemente no | <input type="checkbox"/> |
| Definitivamente no | <input type="checkbox"/> |

Formato de encuesta al personal Pág. 1-2

4. ¿El organigrama con que cuenta la institución le ayuda direccionarse en el nivel de jerarquía a quien debe reportarse?

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

5. ¿Conoce la estructura y las funciones de los departamentos que componen esta institución?

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

6. ¿Cómo considera usted a los servicios que brinda la Unidad Administrativa Provincial con sede en la provincia de Santa Elena?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Pésimo

7. ¿Está de acuerdo que se implemente un departamento de talento humano en esta entidad la misma que estará a cargo de un equipo de trabajo que administrará todo lo referente al personal?

- Seguro que sí
- Probablemente sí
- Puede que sí
- Probablemente que no
- Seguro que no

8. ¿Estaría de acuerdo que el departamento de Talento Humano se encargue del análisis y descripción de puestos con el objetivo de que pueda comprender sus deberes y responsabilidades de su puesto?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Formato de encuesta al personal Pág. 1-3

9. ¿Estaría de acuerdo que el departamento de Talento Humano realice el proceso de reclutamiento de personal conforme a la Ley Orgánica de Servicio Público a través de concursos de mérito y oposición?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿Qué le parece la idea de implementar todo el proceso de selección donde se utilice técnicas como pruebas de conocimientos, psicométricas entrevistas que permitan seleccionar al personal idóneo para ocupar el puesto?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- Pésimo

11. ¿Considera importante el departamento de Talento Humano planifique un sistema de evaluación de desempeño con el objetivo de estimular el su rendimiento?

- Demasiado Importante
- Muy importante
- Importante
- Poco importante
- Nada importante

12. ¿Cree que es imprescindible que se capacite al personal en esta institución en sus diferentes áreas de acuerdo a las políticas y normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones laborales?

- Demasiado Importante
- Muy importante
- Importante
- Poco importante
- Nada importante

13. ¿Considera importante que el personal tenga conocimiento de las leyes que direccionan al talento humano en el Ecuador como la Ley de Servicio Público?

- Seguro que sí
- Probablemente sí
- Puede que sí
- Probablemente que no
- Seguro que no

Formato de encuesta al personal Pág. 1-4

14. ¿Considera fundamental mantener un ambiente agradable con la higiene adecuada y la seguridad al personal?

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| Demasiado Importante | <input type="checkbox"/> |
| Muy importante | <input type="checkbox"/> |
| Importante | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante | <input type="checkbox"/> |
| Nada importante | <input type="checkbox"/> |

15. ¿Estaría de acuerdo que el Departamento de Talento Humano controle la documentación, base de datos, contratos, nombramientos, vacaciones, permisos, comisiones y sanciones como lo establece la ley en el sector público?

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| Totalmente de acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| De acuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Indiferente | <input type="checkbox"/> |
| En Desacuerdo | <input type="checkbox"/> |
| Totalmente en desacuerdo | <input type="checkbox"/> |

Gracias por su colaboración

Elaborado por Vanesa Alejandro

Anexo 17.

Formato de encuesta a Usuarios Pág. 1



UNIVERSIDAD PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA

Dirigido a: Usuarios de la Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena.

DATOS INFORMATIVOS

Objetivo: Recopilar información en función del instrumento de investigación que identifique el desempeño del Talento Humano de la Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial de Santa Elena.

1 ¿Considera usted que el personal de esta institución cumple con la misión de Administrar el transporte terrestre, tránsito y seguridad vial contribuyendo al desarrollo de la Provincia?

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

2 ¿Cree usted que la institución cumple con el objetivo de regular, controlar y gestionar el sector estratégico del Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial de la Provincia de Santa Elena satisfaciendo sus necesidades?

- Se cumple plenamente
- Se cumple en alto grado
- Se cumple aceptablemente
- Se cumple Insatisfactoriamente
- No sabe

3. ¿Piensa usted que la institución cumple y hace cumplir las leyes de tránsito que dispone el estado en el sector del transporte en la Provincia de Santa Elena?

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

Formato de encuesta a Usuarios Pág.1-2

4. ¿Considera usted que es importante que se publique en las instalaciones el organigrama de la empresa?

- Demasiado Importante
- Muy importante
- Importante
- Poco importante
- Nada importante

5. ¿Cree usted que es fundamental publicar en un lugar visible de la institución un croquis de las dependencias que necesita para realizar sus trámites?

- Demasiado Importante
- Muy importante
- Importante
- Poco importante
- Nada importante

6. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los servicios que brinda la Unidad Administrativa Provincial con sede en la Provincia de Santa Elena?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutro
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

7. ¿Está de acuerdo que se cree un departamento de talento humano en esta entidad para una administración adecuada del personal de esta institución?

- Seguro que sí
- Probablemente sí
- Puede que sí
- Probablemente que no
- Seguro que no

8. ¿Considera necesario que el departamento de talento humano defina las características y exigencias que debe tener el personal para desempeñar el puesto que permita brindándole un servicio eficiente?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Formato de encuesta al personal Pág. 1-3

9. ¿Estaría de acuerdo que el Departamento de Talento Humano informe a los profesionales de la Provincia de Santa Elena la necesidad de vacantes en las diferentes áreas con los respectivos requisitos para la recepción de documentos?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿Está de acuerdo que se utilicen técnicas modernas de selección para cubrir las vacantes con personal calificado y especializado en cada área?

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

11. ¿Piensa usted que se debe evaluar a todos los empleados sin excepción a través de métodos y procedimientos con el objetivo de medir los niveles de competencia del personal?

- Definitivamente sí
- Probablemente sí
- Indeciso
- Probablemente no
- Definitivamente no

12. ¿Cree usted que es imprescindible que se capacite al personal en esta institución en sus diferentes áreas y atención al usuario con el objetivo de brindarle un servicio de excelencia?

- Seguro que sí
- Probablemente sí
- Puede que sí
- Probablemente que no
- Seguro que no

13. ¿Considera importante que todo el personal conozca sus derechos, deberes y obligaciones como empleado público?

- Demasiado Importante
- Muy importante
- Importante
- Poco importante
- Nada importante

Formato de encuesta al personal Pág. 1-4

14. ¿Considera importante que en la institución se proyecte y exista un ambiente agradable con la higiene adecuada y la seguridad necesaria?

- Demasiado Importante
- Muy importante
- Importante
- Poco importante
- Nada importante

15. ¿Estaría de acuerdo que el Departamento de Talento Humano controle la documentación interna necesaria para el bienestar y seguridad del personal?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En Desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Gracias por su colaboración

Anexo. 18

Oficio y adjunto de firmas que certifica la ejecución del trabajo de campo (Fichas de Observación, Entrevista y Encuesta)

La Libertad, 04 de mayo del 2012.

**SR. JUAN QUIROZ
DIRECTOR DE PROVINCIAL
AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO**

De mis consideraciones

Yo, Vanesa Lorena Alejandro González egresada de la Universidad Estatal Península de Santa Elena en la Carrera de Administración de Empresas, con C.I # 092331162-5 actualmente me encuentro realizando mi trabajo de titulación con el tema “CREACION DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN LA UNIDAD ADMINISTRATIVA PROVINCIAL DE LA AGENCIA NACIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DE SANTA ELENA AÑO 2012”, solicito de la manera más comedida se digno facilitar las firmas de los directivos y personal a quienes realice las fichas de observación, entrevistas y encuestas las mismas que me permitirán certificar la validez del trabajo investigativo de campo que realice en la institución que acertadamente dirige.

Atentamente.



Vanesa Lorena Alejandro G
092331162-5

Anexo.19


Asistencia a la socialización para la propuesta de creación del Departamento de Talento Humano

HOJA DE FIRMA

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA
<ul style="list-style-type: none"> • María de Lourdes Florencia • Liber Panoí Guillera S. • Roberto Rosendo Alvarado Sa 	Responsable de Apoyo Administrativo Técnico en Transporte MATRICULACION	 CE 0200702207- 092243424-6
• Juan F. Quiroz H.	Responsable Unidad ADMINISTRATIVA S.E	 0904151629
• Federico Cobos	Pr Asistente	 0913808463
• Pamela Ferguson	Abogada Promueve UA-SA.	 0910511401
• 0909274763	Secretaria General.	
•	Soporte Tecnológico	 0917402477
• 091971322-0	Título Asistente	 Jimmy Chavez Cobos
• Thuleth Narayo	Digitadora	 0201428950
• Sonia Gómez	Servidor Público Apoyo 3	 091306668
• Cristian Tyrero Sanchez	Servidor Público Apoyo 4	 0921747697
• Tunnya Enriquez	Recaudador 2	 0916060634
• Brenda Barber V.	Recaudador 1	 0915215235
• Ma. Isabel Garibano	Recaudador 1	 180306674-3

Anexo. 20

Oficio de Aprobación por la Unidad Administrativa Provincial
para la realización del Trabajo de Titulación.

 **Agencia
Nacional
de Tránsito**

Oficio No. 0142-DA-2011-UAP-SE

Salinas, 24 de Mayo del 2011


**Economista
PEDRO AQUINO CAICHE.
DIRECTOR DE CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA
La Libertad.-**


De mis consideraciones:

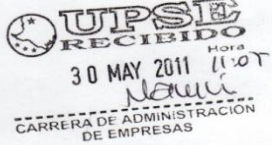
El presente tiene por objeto comunicarle que se autoriza a la Srta. VANESA LORENA ALEJANDRO GONZÁLEZ, egresada de la Universidad Estatal Península de Santa Elena en la carrera de Administración de Empresas para que desarrolle su trabajo de titulación en nuestra institución con la propuesta de creación del departamento de Talento Humano en el tiempo que requiera necesario.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,


**Juan Quiroz Heinert
DIRECTOR PROVINCIAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA PROVINCIAL
SANTA ELENA**




**UPSIE
RECIBIDO**
Hora
30 MAY 2011 11:07
Nauu
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS

c/c: SECRETARIA

Carlos Espinoza Larrea y 25 de Diciembre
Teléfono: (593)(4) 931228 / 931416
Santa Elena – Ecuador

Anexo 21.

**Fotos de la Unidad Administrativa Provincial de Transporte Terrestre,
Tránsito y Seguridad Vial. (Licencia y Matriculación) Pág. 1.**



Director de la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena. Sr Juan Quiroz



Director Sr Juan Quiroz durante la entrevista a directivo

Fotos de la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena. Pág. 1-2



Oficina de Matriculación; Módulo 1 y 2



Módulo 3 Matriculas

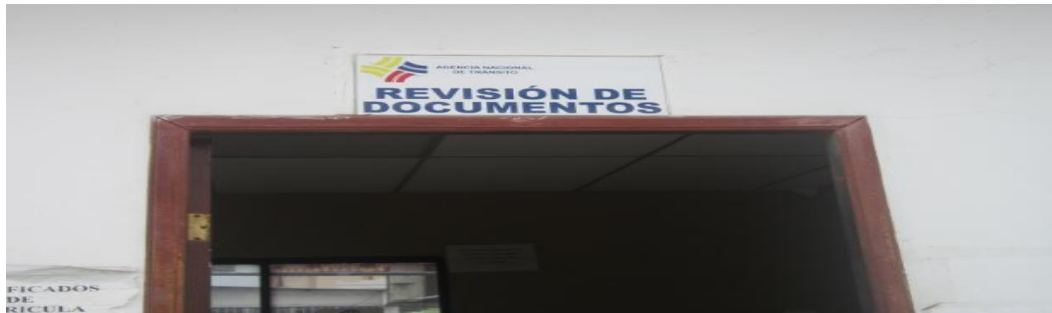


Módulo 4 Jefe de Título Habilitantes

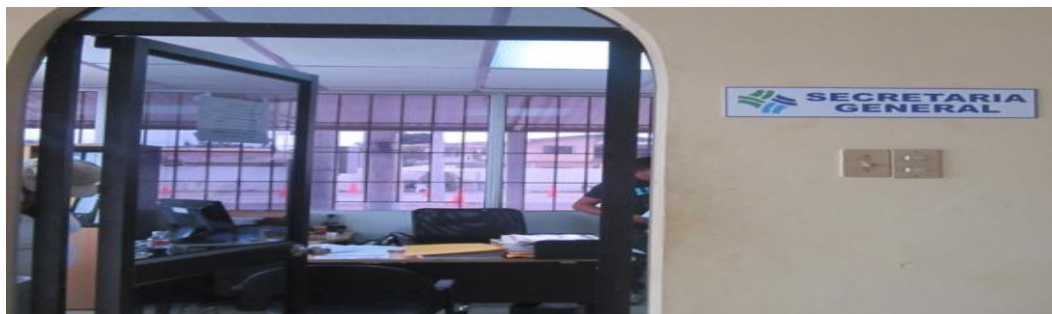


Módulo 5 Departamento de Archivo

Fotos de la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena. Pág. 1-3



Departamento de revisión de documentos



Departamento de Secretaria General en la Agencia de Matriculación

Agencia de Licencia, Centro de Atención Ciudadana



Unidad de Licencia

Fotos de la Unidad Administrativa Provincial de Santa Elena. Pág. 1-4



Jefe de Licencia María De Lourdes Gane durante la entrevista



Modulo 1 y 2 de la Agencia de licencia



Personal Administrativo de la Agencia de Licencia.

GLOSARIO

ADMINISTRACIÓN:	Es la ciencia social y técnica encargada de la Planificación, organización, dirección y control de los recursos (Humanos, Financieros, Materiales, Tecnológicos, el Conocimiento) de la Organización.
DESEMPEÑO:	Realización de las funciones propias de un cargo o trabajo.
DEPARTAMENTO:	Una división administrativa en una empresa.
EFICACIA:	Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera, se desea tras la realización de una acción.
EFICIENCIA:	Se refiere al uso racional de los medios para alcanzar Un Objetivo predeterminado.
SERVICIO PÚBLICO:	El conjunto de prestaciones reservadas del Estado a la órbita de las administraciones públicas que tienen como finalidad de ayudará las personas que lo necesiten.
SISTEMAS:	Es un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.
TALENTO HUMANO:	Es el recurso más importante para el funcionamiento de cualquier organización.

ABREVIATURAS

ANT:	Agencia Nacional de Tránsito
CTG:	Comisión de Tránsito del Guayas
LOSEP:	Ley Orgánica de Servicio Público
(LOTAIP)	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
MRL:	Ministerio de Relaciones Laborales
RGLOTTSV:	Reglamento General de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial