



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA
ELENA

INSTITUTO DE POSTGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTION DEL
TALENTO HUMANO

COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER
EN GESTION DEL TALENTO HUMANO.

TÍTULO: Inducción Laboral a los funcionarios de Registro
Civil de la Provincia de Santa Elena

MAGÍSTER EN GESTION DEL TALENTO HUMANO.

AUTOR:

ING. EVELYN VILLO BORBOR

TUTOR:

ING. JAIRO CEDEÑO PINOARGOTE, MSC

LA LIBERTAD, ECUADOR

FEBRERO DE 2022

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente Trabajo de Titulación constituye un requisito previo a la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Evelyn Narcisa Villao Borbor con cédula de identidad número 0921221073 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



.....
Evelyn Narcisa Villao Borbor

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del Componente Práctico de Examen Complexivo, titulado, “Inducción Laboral a los funcionarios de Registro Civil de la Provincia de Santa Elena, Año 2021”, elaborado por la señora Evelyn Narcisa Villao Borbor del Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano, con la modalidad de Examen Complexivo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo práctico, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Ing. Jairo Cedeño Pinoargote MSC

PROFESOR TUTOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a la luz que ilumina el camino por el que transito: mi hija LUCIANA. A mis padres y hermanos por ser mi apoyo y siempre estar presentes en los momentos felices, difíciles y especiales como este.



Evelyn Villao Borbor

AGRADECIMIENTO

Ante todo, agradezco a Dios y a todas aquellas personas especiales que, con su compañía, con frases de aliento, con chistes, risas o muchas veces con silencio han sido parte no solo de mi formación académica, sino también de mi desarrollo personal.

Gracias a los profesores y a mis compañeros de esta maestría con quienes juntos hemos logrado el objetivo.



Evelyn Villao Borbor

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

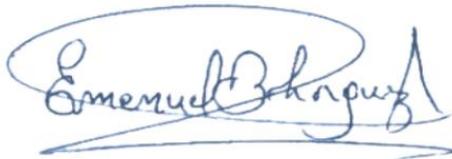
QF. Rolando Calero Mendoza, PhD.

DIRECTOR DE CARRERA



Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MBA.

DOCENTE TUTOR



Ing. Emmanuel Bohorquez, MTH.

DOCENTE ESPECIALISTA



Lic. Eduardo Pico Gutiérrez, Mgt.

COORDINADOR MAE.



Abg. Coronel Ortiz Víctor, MSc.

SECRETARIO GENERAL

UPSE

INDUCCION LABORAL A LOS FUNCIONARIOS DE REGISTRO CIVIL DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Registro Civil de la provincia de Santa Elena, donde su objetivo de estudio fue analizar la inducción laboral que reciben los funcionarios al momento de su ingreso a la institución. Se hizo una investigación exploratoria y descriptiva con método inductivo y deductivo; se utilizó como herramienta de recolección de datos entrevista y encuesta. La población fue de 26 funcionarios operativos por lo tanto se realizó un censo y entrevistas a los dos jefes inmediatos. Los resultados muestran que en Registro Civil tiene un proceso de formación y capacitación, donde se detalla las capacitaciones externas, pero son muchos los procesos técnicos en los que es necesaria la inducción y no tiene especificadas las tareas para emitir la inducción laboral técnica, ni estrategias para que los funcionarios se encuentren aptos con el conocimiento necesario para emitir los servicios en el menor tiempo posible. Se propuso estrategias para emitir la inducción laboral detallando responsables, horarios, modalidad de trabajo con un diagrama de caracterización, diagrama de flujo, descripción de actividades y cronograma de actividades.

Palabras claves: inducción, laboral, conocimientos, procesos, formación, desarrollo.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in the Civil Registry of the province of Santa Elena to analyze the labor induction that officials receive at the time of their admission to the institution. An exploratory and descriptive investigation was carried out with an inductive and deductive method; interview and survey were used as a data collection tool. The population was 26 operational officials, therefore a census was carried out, with the two immediate bosses. The results show that the civil registry has a training and education process, where external training is detailed, but there are many technical processes in which induction is necessary and the tasks to issue the technical labor induction, or strategies are not specified. So that the officials are qualified with the necessary knowledge to issue the services in the shortest possible time. Strategies were proposed to issue the labor induction, detailing those responsible, schedules, work modality with a characterization diagram, flow chart, description of activities and schedule of activities.

Keywords: induction, labor, knowledge, processes, training, development

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el ámbito mundial y de acuerdo con el orden político y gubernamental de cada país, existen instituciones encargadas de brindar servicios para cumplir con deberes y derechos ciudadanos, con el fin de registrar y controlar estadísticamente los hechos y actos de cada poblador que vive o radica en cada país. Estos datos y servicios deben ser dirigidos y manejados por personal idóneo, conocedor de todas las leyes que rigen a cada área del servicio que brindan.

En nuestro país la institución encargada de registrar los hechos y actos, así como de garantizar la identidad de las personas de una manera ordenada y regulada por leyes nacionales e internacionales, es el Registro Civil. La institución tiene 121 años de vida, en donde sus objetivos principales además de llevar el control real y confiable de los ciudadanos, extranjeros residentes y no residentes en el Ecuador, también es realizarlo con eficiencia y con un talento humano competente con vocación de servicio al cliente. Una competencia que a más del perfil académico también la posea en toda su estructura interna, como sus procesos, procedimientos, instructivos y leyes que se aplican en cada servicio brindado.

En la provincia de Santa Elena el Registro Civil cuenta con dos agencias cantonales (Santa Elena y Salinas), dos agencias parroquiales (Manglaralto y Colonche) y una agencia parroquial itinerante (Chanduy) para cubrir la demanda a nivel provincial con 26 funcionarios a nivel operativo y siete funcionarios a nivel administrativo, personal que es renovado cada cierto tiempo y que al ingreso deben recibir una inducción adecuada basada en estrategias coherentes que garanticen la comprensión de la información impartida y su correcta aplicación en toda la gama de casos que se presentan diariamente en la institución.

Definición o Planteamiento del Problema

La inducción laboral mal enfocada causa que los empleados cometan errores que produzcan pérdidas e incluso tengan problemas legales especialmente en las instituciones públicas. Además, genera desmotivación porque los empleados que no conocen con claridad los propósitos del puesto en que se desenvuelven, sienten inseguridad y asumir responsabilidades se vuelve una dificultad, como lo indica Miguel (2019)

Registro Civil almacena, administra, gestiona datos y la materia prima que procesa es la información personal de los ciudadanos y extranjeros residentes y no residentes en nuestro país. Es la institución que acompaña a los ciudadanos en todas las etapas de su vida: desde su nacimiento hasta su defunción. La información procesada se transforma en el documento de identidad, actas de nacimiento, matrimonio, unión de hecho, registro de género, defunciones, resoluciones administrativas, etc.

El trato que se le da a dicha información y la manera en la que se gestiona se rige a leyes, reglamentos, procedimientos, manuales, instructivos, formatos, etc., que han sido ordenados y controlados a través de un sistema de gestión de calidad y normas ISO de calidad, de tal manera que su aplicación se haga de manera estandarizada a nivel nacional.

Los nuevos funcionarios que ingresan a la organización presentan problemas en la asimilación de la información y su posterior aplicación. Debido a que los módulos son universales, deben brindar todos los servicios, y para cada servicio se utiliza un procedimiento, un instructivo y aproximadamente 10 formatos (dependiendo del caso). A nivel nacional, existe un procedimiento de inducción, donde se menciona con mayor énfasis la capacitación con respecto a la misión, visión, objetivos estratégicos, y toda la información general de la empresa, que sirve para la identidad del trabajador con la organización para la que labora, sin embargo, el

volumen de información que debe conocer el funcionario es lo que ocasiona errores que pueden incurrir en temas legales si no son gestionados adecuadamente.

En la provincia de Santa Elena los funcionarios que han ingresado han cometido errores durante el primer trimestre de ingreso a causa del tipo de inducción que se realiza.

Justificación

El presente informe se orientará al análisis de la inducción que se da a los nuevos funcionarios de Registro Civil de la Provincia de Santa Elena, debido a que las personas que han ingresado a la institución han cometido errores durante el primer trimestre después de su vinculación.

Este informe permitirá analizar el proceso que han seguido dichos funcionarios durante el período de prueba y se tendrá una visión completa sobre el conocimiento con lo que empiezan y dan la atención al usuario.

Se considera que dentro del procedimiento de inducción ya existente no se detalla de manera clara y sistemática la manera en que deben ser impartidos los conocimientos necesarios para que el funcionario pueda sentirse seguro y realice su trabajo de manera correcta.

Dentro del FODA de la Institución plasmado en el Manual de Calidad MDC-DID-DID-001 (Registro Civil, 2021) se encuentra como una debilidad el desconocimiento del proceso de inducción.

Jose (2017) manifiesta que la inducción laboral ayuda a la “conexión armoniosa del trabajador con la empresa”

Objetivos de la Investigación

Como objetivo general en el presente informe académico se planteó lo siguiente:

Analizar la inducción laboral a los funcionarios de Registro Civil de la Provincia de Santa Elena utilizando herramientas de investigación de tal manera que se pueda responder a la siguiente pregunta ¿Cómo afecta la inducción laboral a los funcionarios de Registro Civil de la provincia de Santa Elena?

Los objetivos específicos serán:

- Contextualizar la inducción laboral a los funcionarios de Registro Civil de la Provincia de Santa Elena, año 2021
- Diagnosticar mediante la metodología apropiada la inducción laboral que se aplica en el Registro Civil de la provincia de Santa Elena.
- Proponer estrategias de inducción laboral a los funcionarios de Registro Civil de la provincia de Santa Elena

Marco Conceptual

El informe empieza con la conceptualización de la variable inducción laboral con el objetivo de conocerla en ámbitos similares a la empresa de aplicación, así como también en otras áreas que nos muestre la importancia de su estudio.

La inducción laboral sirve para lograr una integración del personal a su puesto de trabajo y conlleva antecedentes de la empresa como la información específica del puesto de trabajo y lo más elemental para que desarrollen sus actividades diarias según Rodríguez (2017).

En un estudio realizado en hoteles cinco estrellas, se llega a la conclusión que “la inducción mejora la productividad y alinea el desempeño de trabajadores con estrategias empresariales”. (Candia, 2019).

Por su parte Dagoberto Torres en un estudio realizado a centros médicos de tipo público en Colombia que “son empresas públicas consideran a las capacitaciones como una ventaja competitiva que les permite ofrecer un servicio de calidad”. (2019)

En la investigación realizada al personal docente en el decanato de Administración y Contaduría de la UCLA manifiesta que la inducción a los docentes de nuevo ingreso aportan al proceso de mejora continua (Colmenarez, 2008)

De acuerdo con lo expuesto anteriormente por varios autores, se puede analizar que el conocimiento de la empresa es de suma importancia y sobre todo la forma de transmitir el conocimiento al nuevo trabajador; esto dará comprensión y empoderamiento de la empresa donde trabajará y muestra una verdadera sinergia con el equipo de trabajo; si consideramos que el equipo de trabajo son los que hacen la personalidad de la empresa.

Ahora ya conociendo que la inducción laboral trae con ella sinergia, empoderamiento, ventaja competitiva, direccionamiento a la gestión de calidad y mejora continua, se busca cual la manera correcta de llegar al funcionario. Hacer que el conocimiento de los procesos, procedimientos y leyes sean sostenidos a través del tiempo y actualizados, de tal manera que sea una cuestión de trabajo en equipo entre el trabajador y la empresa, donde por igual se dividan los esfuerzos con el fin de obtener el conocimiento necesario para un trabajo de calidad.

En la actualidad las empresas no ven como prioritario invertir directamente en talento humano y esperan ver resultados inmediatos (Martinez, 2021) y puede ocasionar que se retengan a los empleados poco eficientes como lo indica Crystal (2022)

En el estudio realizado por Yadira Nieves y Magda León se indica que “la información es el conocimiento transformado” y que “el conocimiento tiene las propiedades de comunicar, revelar, manifestar y de recomendar las determinaciones para actuar de forma productiva” (2001).

Cuando una organización contrata personal, lo que desea es que el contratado inmediatamente sea una persona que aporte con sus actividades a la consecución de los objetivos y se alinee a cumplir las metas. Sin embargo, va a depender de la inducción que se realice, es por esto, que la inducción aplicada debe estar defendida por un programa para facilitar desde el principio las labores y evitar los errores que se puedan cometer por el desconocimiento, según lo explica Montesdeoca (2014).

Por otra parte, Aguilar (2018) manifiesta que el proceso de inducción se diferenciará dependiendo del área de estudio. En unas será necesario conocer de las tecnologías actuales del campo, en otras será necesario estar actualizado en leyes, normas, procedimientos e instructivos

y también se necesitarán técnicas aplicadas a nivel mundial que han sido probadas y sostenidas en el tiempo.

Además, se afirma que:

La inducción del personal es un programa intensivo de capacitación destinados a los nuevos empleados de la organización, familiarizándolos con el lenguaje empresarial que se emplea, con la cultura organizacional, áreas y departamentos existentes, su producto, misión, visión y objetivos de la organización, así se logrará que el nuevo integrante aprenda e incorpore conocimientos y comportamientos relevantes para un buen desempeño laboral (Chiavenato, 2007, pág. 197).

1.1.1. Tipos de Inducción

Existen 2 tipos de inducción: a la organización y al puesto de trabajo (Alles, 2007). También son llamadas inducción general e inducción específica.

La inducción a la organización como ya se ha mencionado está relacionada con las políticas, organigramas, misión, visión de la empresa e incluye visitas a las áreas de trabajo. Las visitas facilitan la movilización segura del colaborador por las instalaciones de la empresa. Los empleados, al momento de ingresar a un puesto laboral, tienen grandes expectativas de la empresa, por eso será más fácil que interiorice lo que se conoce como la filosofía institucional. Para (Bermudez, 2011) es “el recibimiento de los nuevos trabajadores a través de procesos diseñados, ejecutados y evaluados a la medida de sus empresas”

La inducción al puesto de trabajo especifica las actividades inherentes a realizar diariamente, a los procesos, instructivos, procedimientos, a la integración en el equipo de trabajo,

remuneraciones, actividades sobre las que será evaluado, metas, manual de funciones, etc. Y como indica Baquis (2014), el conocimiento da autoridad para resolver problemas.

Es importante lo que menciona Flores (2014) acerca del tiempo de la inducción para que adquieran las prácticas necesarias y así se desenvuelvan de manera correcta, y que sean en el menor tiempo posible autosuficientes y productivos.

Por otra parte, según Pacheco (2021) existen dos tipos de inducción laboral: Formal e Informal. La informal se realiza por medio de la indagación fortuita del trabajador o por los nuevos compañeros de trabajo, sin ningún tipo de organización; mientras que la formal, es aquella que se dicta por medio de los medios de comunicación oficiales de la organización.

En la tercera edición del libro *Gestión del Talento Humano* de (Chiavenato I. , 2008) se indican los factores que afectan la capacitación del personal, entre ellos están el apoyo de la alta gerencia, el compromiso de los especialistas, los avances tecnológicos, la complejidad de la organización, los principios de aprendizaje, otros procesos de administración de personal. Estos factores son vitales al momento de la implementación del programa de inducción.

El apoyo de los directivos es fundamental porque garantiza que la inducción y capacitación se dirija también al desarrollo personal del colaborador y lograr que sea firme y sostenible en el tiempo. El personal destinado para capacitar debe conocer a cabalidad el tema que va a ser impartido y debe ser un personal con la experiencia suficiente para solventar las dudas que tenga el nuevo funcionario, tomando en cuenta que no solo es la aplicación de un manual, sino de varios que requieren de interpretación de la ley. Indica Garbanzo (2015) que “el personal directivo eficiente y eficaz sabe el momento oportuno en que se requiere un cambio y conoce las estrategias de conducir a su organización”

Se debe recurrir al uso de la tecnología mediante las plataformas digitales que faciliten información, a través de videos o documentos en Pdf, para que el nuevo funcionario pueda revisarlos las veces que sean necesarias, pero no debe ser impersonal. La tecnología debe “fomentar compromiso y unir a las personas” (Raffaele, 2021), en especial a la organización.

La forma en que la organización se encuentra planteada es fundamental sobre todo en instituciones pequeñas donde los funcionarios son colocados en diferentes áreas operativas. Según Chacha (2015) con los organigramas de las empresas se pueden gestionar las relaciones entre los gerentes y los empleados.

Los principios de aprendizaje deben ser tomados en cuenta por la persona que impartirá las charlas, de acuerdo con las personas que ingresan para lograr que su pensamiento se dirija a la consecución de objetivos y creando dentro de ellas la necesidad de conocer más acerca de las herramientas de trabajo como el conocimiento. Estos procesos de aprendizaje deben ser coherentes con la nueva era postpandemia que estamos viviendo, donde todo el proceso de inducción cambió de manera abrupta como lo indica Oliart (2021).

Los procesos administrativos a los que se someten los aspirantes comprenden las pruebas de selección de tal manera que cumplan con el perfil académico necesario para el puesto de trabajo, de tal manera que los conocimientos generales puedan ser aplicados en el área en que se vayan a desempeñar. Según Padilla (2017) “el buen proceso de selección permite escoger a un candidato con competencias emocionales, cualidades y requisitos formativos óptimos para el puesto de trabajo”

En la dirección general de Registro Civil existe un procedimiento de Formación y Capacitación en el que se menciona la inducción al nuevo personal que consta de los siguientes pasos:

El Analista de Recursos Humanos informa mediante correo electrónico al responsable del proceso de Capacitación para que se realice el curso Inducción de Personal, mediante la plataforma Moodle.

- El Analista de Recursos Humanos socializa el Curso de Inducción de personal mediante correo electrónico, llamada pastilla comunicacional de la Dirección de Administración de Talento Humano donde especifica las características de los puestos que ocupan, la misión y el portafolio de productos y servicios del proceso en el que interviene y los objetivos estratégicos institucionales
- Durante el tiempo del curso, el nuevo servidor debe llenar la ficha de Inducción
- El Analista de Recursos Humanos, como parte de la Inducción, guía al nuevo servidor público durante el recorrido por las dependencias de la institución y lo presenta con su jefatura inmediata, quien será el tutor en el aprendizaje y desempeño de las actividades laborales.

Marco Metodológico

El trabajo es de tipo exploratorio, según Hernández Sampiere (1997) , un estudio es exploratorio “cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes”, y en la provincia de Santa Elena e incluso a nivel nacional es la primera vez que se analizará el tema de inducción laboral en una institución como Registro Civil, que conlleva gran información teórica a ser aplicada.

El presente trabajo académico es de tipo descriptivo, (Hernandez Sampiere, 1997) manifiesta que en los estudios descriptivos “se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga”. Esto permitirá encontrar los elementos causantes de la problemática que se presenta al momento de impartir la inducción al personal en Registro Civil.

Se aplicó el método inductivo y deductivo, el método deductivo según (Neil, 2018) “se fundamenta en el razonamiento que permite formular juicios partiendo de argumentos generales para demostrar, comprender o explicar los aspectos particulares de la realidad”. Se analizará desde los conceptos generales de la inducción laboral que nos permitan emitir una explicación de aquellas particularidades del proceso de inducción que se da en registro civil de la provincia de Santa Elena. El método inductivo, indica Neil (2018) , “se fundamenta en el razonamiento que parte de aspectos particulares para construir juicios o argumentos generales”. Este método permitirá a través de la investigación encontrar la idea general de lo que debe hacer la inducción en el funcionario público.

La población de esta investigación estará conformada por personas con las siguientes características:

Funcionarios de todas las agencias de Registro Civil de la provincia de Santa Elena, que trabajen en el área operativa de atención al usuario con nombramiento permanente, nombramiento provisional y contratos de servicios ocasionales, en un total de 26 personas encuestadas, debido a que se tiene acceso a la población completa, no se hará muestreo, se realizará un censo.

Se realizarán dos entrevistas; una a la analista de operaciones de la coordinación zonal 5 y otra al analista de talento humano, que a su vez es el encargado de la Coordinación de oficina técnica de la provincia. Con ello, se buscará diagnosticar los factores inherentes a la alta gerencia como el apoyo necesario en cuanto a tiempos, equipos utilizados, personal idóneo y métodos administrativos de tal manera que se cumpla a cabalidad el aprendizaje de los funcionarios y conocer que es lo que se espera del colaborador después de la inducción.

Por otra parte, las encuestas realizadas a los operadores ayudarán a contextualizar y analizar el proceso de inducción utilizado actualmente en la provincia además de conocer si cumplen con los parámetros suficientes para brindar los servicios de forma eficiente, considerando los métodos de aprendizaje, instrumentos tecnológicos, etapas de la inducción y el compromiso de los capacitadores.

Análisis de Resultados

Una vez obtenidos los resultados de la entrevista y la encuesta aplicadas a dos directivos y a 26 funcionarios de Registro Civil de Santa Elena respectivamente se ha analizado lo siguiente:

En la entrevista realizada a la analista de operaciones de zona 5 y al asistente de talento humano y encargado de la Coordinación de oficina técnica de Santa Elena, se verificó que los directivos conocen de la importancia y los conceptos de inducción laboral, esto ayuda a que se pueda aplicar de una manera correcta, ya que conocen de factores, tiempos y las diferentes formas de aplicación. Esto es porque en la institución se aplica el sistema de gestión de calidad que obliga a todas las áreas incluidas las administrativas a cumplir con cualquier proceso como el de inducción.

Al preguntárseles sobre la manera en cómo apoyan directamente a la inducción, no se tuvo una respuesta explícita. La respuesta fue direccionada a la planeación de la inducción más que a transmitir el sentido de pertenencia del nuevo funcionario con la institución. Es decir, falta la conexión en lo que se conoce y la manera en cómo transmitirlo a las personas correspondientes.

Con respecto a los especialistas que emiten la capacitación, se advierte que existen varias etapas en la que se debe dar la inducción. La primera etapa corresponde a todos los conceptos básicos de la empresa como misión, visión, objetivos estratégicos, política de calidad y la filosofía institucional, bajo la responsabilidad del asistente de talento humano de la oficina técnica.

La segunda etapa consiste en el sistema de gestión de la calidad que la empresa acoge y que está a cargo de la coordinación zonal con el objetivo de que sientan el compromiso y la

responsabilidad de pertenecer a una institución que aplica normas de calidad internacional, como lo dice la Mgs. Carmen Bajaña, Analista de Operaciones de la zona 5 de Registro Civil.

La tercera etapa son los conocimientos técnicos teóricos y prácticos. En cuanto a la teórica, se requiere de bastante lectura e interpretación, estudio de casos, etc, y la parte práctica conlleva los diferentes aplicativos que se utilizan y que tienen una interfaz que facilita al operador la emisión de los servicios.

Se indicó que la persona que realiza la inducción es aquella que destaca en habilidades y que es escogida por el analista de operaciones, en conjunto con el área de talento humano; es decir, no necesariamente el jefe de agencia o el jefe operativo. Sin embargo, se menciona que además de enfocarse en el capacitador, también es responsabilidad de la persona que ingresa debido a la gran cantidad de información que debe procesar, razón por la cual se debe evaluar a su ingreso la proactividad en el área laboral.

En la actualidad la tecnología puede ser la mejor aliada para emitir la capacitación. La institución ha desarrollado una página en Intranet, donde se concentran todos los documentos, leyes, procedimientos, procesos, instructivos, manuales, formatos, diagramas de flujo, descripción de actividades; en fin todo lo necesario para una correcta inducción. Se puede acceder a ella en cualquier momento y desde cualquier máquina que forme parte de la red institucional, además los directivos indicaron que se cuenta con los equipos tecnológicos como computador y proyectores.

Según el analista de operaciones, la evaluación del proceso de inducción se realiza al final. Además, el sistema de gestión de calidad emite un acta de capacitación obligatoria. El resultado de la evaluación presenta las debilidades o los temas que necesitan reforzamiento, por lo que el

acta de capacitación y la evaluación debe llenarse de una manera consiente y no solo por el acto del cumplimiento.

El tiempo de capacitación es lo que proporcionó dudas en ambos directivos, por la variedad de servicios que se debe atender. Esto se da porque el funcionario cumple con labores múltiples. Se les llama operador universal, es decir emite todos los servicios, y para ello debe conocer las leyes de identificación, de inscripciones de nacimiento, matrimonio, defunción, código civil, código de la niñez y adolescencia, etc.

De ser el caso en que los operadores de servicio solo emitieran un servicio, el tiempo sería suficiente. Por este motivo, los directivos lo muestran como una debilidad, aunque la analista de operaciones manifestó que se cercioran de que el funcionario esté completamente listo para no cometer errores, y recalca que este proceso de inducción requiere del compromiso de ambas partes, así como del perfil académico correspondiente.

Ahora, se analizarán las encuestas aplicadas a 26 funcionarios operativos de Registro Civil de la provincia de Santa Elena

En referencia a la alta gerencia, se puede apreciar que existe una opinión dividida con respecto a la percepción del apoyo de los altos directivos de la Coordinación zonal o la Coordinación provincial, quienes son los encargados de realizar seguimiento. Al no sentir el apoyo, el funcionario no se alinea y no encuentra el sentido de pertenencia a la empresa, lo que puede generar una actitud de apatía hacia el aprendizaje que es fundamental en una institución como Registro Civil, donde la herramienta para procesar la materia prima y que se convierta en un servicio de calidad es el conocimiento y aplicación de procedimientos y leyes.

Es importante hacer notar, de parte de la Coordinación de oficina técnica, el interés y el apoyo necesario para todas las personas que ingresan a la institución deben ser explícitos, ya que se puede comprobar que los directivos sí conocen del tema, saben de su importancia y su planificación, pero el problema radica en la forma de transmitírselo al nuevo funcionario para que se sienta apoyado.

Se puede observar además que los nuevos colaboradores sí sienten el apoyo del jefe inmediato. Esto es fundamental, ya que se acentúa el compromiso de la persona que ingresa. Además, por tratarse del jefe operativo, es decir el responsable del cumplimiento diario de los lineamientos y por su permanencia en la institución constituye el soporte para despejar dudas y resolución de casos que se presenten.

Con respecto del compromiso de los especialistas, se observa, por medio de las respuestas recibidas, que son personas con los conocimientos necesarios, esto brinda la seguridad a los trabajadores de contar con un apoyo permanente. Además, se preocupan de que la información recibida sea bien asimilada, lo que produce el compromiso de realizar de forma eficiente la labor diaria del nuevo operador.

Como se mencionó anteriormente, la institución cuenta con el intranet que, según la opinión de los funcionarios encuestados, es de mucha ayuda para acceder de manera inmediata según la demanda, porque dispone de información actualizada.

Para los funcionarios la capacitación presencial es la que más aporta para la asimilación de conocimientos. El principal inconveniente se presenta cuando la capacitación es emitida por un funcionario durante su jornada laboral porque debe de cumplir con sus actividades además de capacitar. Entonces, sí existen personas aptas y capaces de impartir el conocimiento, pero no

cuentan con el tiempo necesario para realizarlo. Lo que provoca un vacío porque la capacitación es 80 % teórica y requiere de la interpretación y la forma de aplicación en los diferentes casos.

De acuerdo con la estructura de la organización, se requiere que los funcionarios conozcan casi todos los procesos. Según los datos obtenidos en la encuesta, sí disminuye la calidad de la inducción, en cuanto al número de procedimientos que se utilizan. En muchas ocasiones se utilizan 2 o 3 procedimientos en un mismo servicio o con un mismo usuario, así como también la utilización de varios formatos. Para un 42% funcionarios es un problema la gran cantidad de información que hay que asimilar para el poco tiempo en lo que se considera que debe estar apto. Se deben manejar alrededor de 50 documentos entre procedimientos e instructivos.

Los métodos de aprendizaje utilizados son bien recibidos por una parte de los funcionarios, debido a que se utiliza mucho la lectura de los procedimientos, y contrastando con la tercera pregunta en la que se indica que si se considera que el capacitador tiene buen manejo del tema lo que se puede analizar es que por el tiempo en que se ejecuta la capacitación no se profundizan los temas relevantes, ya que cada punto tiene que ser explicado con la teoría y con un caso práctico. Como bien lo indican el tiempo y el número de procedimientos puede ser una debilidad si no está bien enfocada la capacitación.

Es necesaria, la aplicación de un plan de inducción más específico que el existente, pues el problema está no en la falta de un correcto proceso de inducción o falta de conocimiento acerca de los procesos de inducción, sino en la correcta aplicación en territorio; es decir, en las agencias y en el tiempo destinado para ello.

Si el funcionario cumple con el perfil y destrezas necesarias para el puesto y tiene el compromiso y la responsabilidad, el proceso fluirá y se cumplirán las expectativas.

DISCUSIÓN

En la investigación realizada por Artavia (1999), “La inducción como factor de éxito en la gestión del cliente interno de las áreas de salud de la Región Chorotega” se identificó la necesidad de mejorar la comunicación en cuanto a la motivación, capacitación u orientación y además el fortalecer el apoyo institucional a dichos procesos. Tal como se da en el presente análisis en Registro Civil de Santa Elena hace falta que los nuevos operadores de servicio sientan el apoyo de los altos directivos durante el período de inducción.

Por el análisis realizado, los directivos conocen la importancia y se comprometen con el cumplimiento del proceso de inducción, sin embargo, esto no es lo que sienten los nuevos colaboradores, es decir falta explicitar manera específica el apoyo de los directivos.

En el estudio realizado por Oviedo (2017), en el diseño e implementación de un manual de inducción para el área de salud en Santander, se obtuvo como resultado que un porcentaje de los trabajadores no asistieron a ciertas capacitaciones por que se cruzaban los horarios entre sí, mientras que en Registro Civil de la Provincia de Santa Elena tampoco se cuenta con un cronograma específico establecido, ni con el tiempo para que el capacitador imparta los conocimientos. Se observa la existencia de un problema en la planificación de la inducción en cuanto a tiempos.

De la misma manera en la investigación realizada por Pacheco (2021) considera que se debe elaborar una agenda para que el colaborador conozca cuáles serán las etapas de la inducción que deberá seguir en el tiempo de ingreso. En este último estudio, se indica que un compañero de la misma área realiza la capacitación y que genera confianza porque tienen experiencia institucional que se requiere al transmitir a los nuevos trabajadores; además, se muestran más asequibles.

En Registro Civil de la provincia de Santa Elena, la persona que emite la capacitación puede ser el jefe operativo o cualquier compañero capacitado con experiencia, lo que sirve de apoyo ya que tendrá más confianza de realizar las preguntas cuando tengan dudas, y al trabajar en la misma área, estará junto a él en todo momento durante el tiempo de capacitación.

El análisis realizado por Esparza (2014) indica que un buen proceso de inducción da como resultado que el factor humano que ingresa a la empresa esté apto en el menor tiempo posible y encaminado a la cultura organizacional. Se muestra además que el proceso de capacitación debe estar bien definido en una inducción general y una específica, lo cual se empata con lo analizado en Registro Civil de Santa Elena por el número de procedimientos en los cuales se debe capacitar al operador, lo cual debe ser tratado en el proceso de la inducción específica.

Mediante los instrumentos aplicados se ha identificado que durante el proceso de inducción del personal a los funcionarios de la provincia de Santa Elena se tienen las siguientes necesidades:

Fortalecer el apoyo institucional representado en las autoridades para que el nuevo funcionario tenga un sentido de pertenencia.

Tener un cronograma detallado donde se determine tiempos para cada uno de los procedimientos.

Elaborar un Manual de casos presentados en Registro Civil donde sea necesaria la aplicación de leyes, procedimientos, formatos.

Cumplir con el tiempo estipulado para la inducción antes de que el nuevo funcionario pueda emitir servicios, a fin de que cuente con todos los conocimientos necesarios

Destinar a una persona lo suficientemente preparada para emitir la capacitación y planificar dentro de su jornada laboral el tiempo para emitir la inducción.

ESTUDIO O ANÁLISIS DE CASO

PROPONER ESTRATEGIAS DE INDUCCION LABORAL A LOS FUNCIONARIOS DE REGISTRO CIVIL DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

Diagnóstico

El diagnóstico del proceso de inducción, que se aplica a los funcionarios de Registro Civil de la provincia de Santa Elena, se lo realizó con base en los factores que afectan la capacitación y el desarrollo del libro “La Gestión del Talento Humano” (Chiavenato I. , 2008) que se detallan a continuación.

- Apoyo De La Alta Gerencia

En Registro Civil de la provincia de Santa Elena se siente el apoyo del jefe inmediato, pero no el apoyo de los altos directivos a pesar de que sí están pendientes, conocen de la importancia del proceso de inducción, hacen cumplir con el lineamiento existente y apoyan a su planificación. El problema está en la comunicación y el nexo entre los altos directivos y el nuevo colaborador.

- Compromiso De Los Especialistas

Este es uno de los puntos fuertes dentro del proceso de inducción de Registro Civil, puesto que cuenta con personal con varios años de experiencia y que tienen los conocimientos suficientes para emitir una capacitación eficiente.

- Avances Tecnológicos

La institución cuenta con una página institucional llamada Intranet donde se encuentran todos los documentos que se utilizan y se aplican para la emisión de servicios y además se actualizan en tiempo real por lo que puede ser utilizada bajo demanda por todos los funcionarios dentro de la institución.

- Complejidad de la Organización

Este es un punto débil de la institución sujeto al estudio, ya que los operadores que ingresan son operadores universales, es decir emiten todos los servicios; en consecuencia, deben conocer todos los procedimientos de las diferentes áreas. El alto número de documentos que deben conocer y manejar se convierte en el principal problema a la hora de la inducción, otro problema es el tiempo en que el nuevo operador está apto para cumplir su labor de una manera segura.

- Principios de Aprendizaje

Uno de los principales fundamentos utilizados en la institución es dar la suficiente confianza al factor humano, de tal manera que se direcciona la capacitación para que cumpla con el objetivo de que el personal nuevo haga sinergia con la filosofía institucional y la cultura organizacional.

Objetivo General

Reducir el déficit de conocimientos de los procedimientos internos utilizados en Registro Civil de la Provincia de Santa Elena, mediante la elaboración de un plan de inducción específica

Objetivos Específicos

- Fortalecer las capacidades de los nuevos funcionarios de Registro Civil de la Provincia de Santa Elena.

- Capacitar de manera integral a los funcionarios que ingresan a Registro Civil de la Provincia de Santa Elena.

Introducción o Fundamentación

En la Dirección Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación es aplicado un Sistema de Gestión de Calidad y ciertas agencias tienen certificación Iso de Calidad, por lo tanto, tiene un proceso estandarizado de inducción general. Pero dentro de dicho proceso no está desarrollado temas de tiempos y formas de impartir la inducción específica.

En la Coordinación Zonal 5, se da seguimiento al ingreso de los nuevos funcionarios, se proporciona soporte al proceso en cuanto a su cumplimiento y planificación, aunque se debe mejorar la comunicación y el nexo entre los altos directivos y el personal nuevo.

En la provincia de Santa Elena, la Coordinación de oficina técnica cumple con la inducción, a pesar de que al finalizar el proceso hay muchos operadores que no conocen ciertos procedimientos por lo que deben ir aprendiendo bajo la marcha, esto genera errores en los primeros meses de ingreso a la institución.

Desarrollo o Cuerpo del Texto

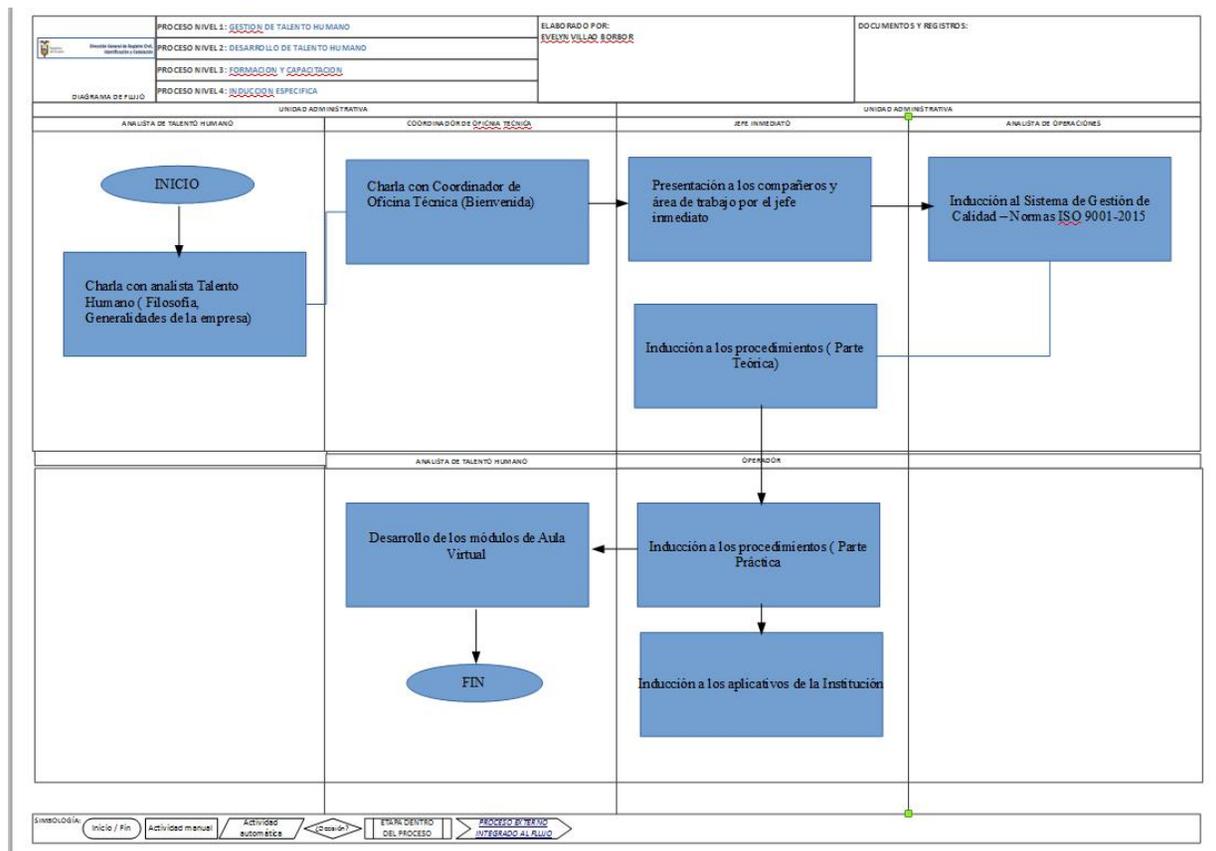
A continuación, se presentan el mapa de procesos, el cronograma, la caracterización y la descripción de actividades del plan de inducción que se proponen para la aplicación en el Registro Civil de la Provincia de Santa Elena

DIAGRAMA DE FLUJO:

En la Figura 1 se detalla el diagrama de flujo que describe, de forma gráfica, las actividades o los pasos a seguir en el plan de Inducción. Se visualiza además al responsable de cada actividad. De esta manera el nuevo funcionario tendrá una guía ordenada.

Figura 1

Diagrama de Flujo



Adaptado: Evelyn Villao

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Dentro de la descripción de actividades se explica cada tarea a realizar, con temas específicos. Se define el encargado, la duración y la modalidad con la que se emitirá la inducción como se observa a continuación en la Figura 2:

Figura 2

Descripción de actividades

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Charla con el Analista de Talento Humano (filosofía institucional, generalidades de la empresa)	<p>En esta charla o inducción institucional se solicita la documentación necesaria para el ingreso a la institución, además se da a conocer los siguientes puntos</p> <p>Breve reseña histórica de la institución, cuyo objetivo será el empoderamiento del funcionario con una empresa que ha evolucionado a través de los años.</p> <p>Misión, Visión, Objetivos Institucionales, Valores</p> <p>Horarios de trabajo, Remuneración, Uso de Uniformes</p> <p>Reglamentos Internos de talento humano</p> <p>Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional</p>

		<p>Reglamento Disciplinario.</p> <p>Encargado: Analista de Talento Humano</p> <p>Tiempo de Duración: 4 horas</p> <p>Modalidad: Presencial</p>
2	Charla con el Coordinador de Oficina Técnica (Bienvenida)	<p>En esta entrevista, el objetivo es que la máxima autoridad de la provincia transmita al funcionario su apoyo durante el proceso de inducción, además de su permanencia dentro de Registro Civil. Conocer un poco más de sus objetivos personales, laborales y direccionarlos a los objetivos de la institución a la que ahora pertenece. Se trata de inyectar una pequeña motivación al inicio de su paso por Registro Civil</p> <p>Encargado: Coordinador de Oficina Técnica</p> <p>Tiempo de duración: 20 mín.</p> <p>Modalidad: Presencial</p>
3	Presentación a los compañeros y área de trabajo por el Jefe inmediato	<p>En esta actividad se presenta cada una de las áreas de trabajo, la actividad de cada una y los compañeros con los que va a interactuar en la jornada de trabajo. Se incluye a las parroquias</p>

		<p>Manglaralto, Chanduy y Colonche, debido a la rotación del personal en la institución, los operadores eventualmente deben cumplir su horario laboral en dichas agencias.</p> <p>Encargado: Jefe inmediato</p> <p>Tiempo de Duración: 1 hora</p> <p>Modalidad: Presencial</p>
4	<p>Inducción al Sistema de Gestión de Calidad - Normas ISO 9001</p>	<p>La institución maneja un Sistema de Gestión de la Calidad que debe ser conocido por todos los trabajadores, dicha inducción la emite el analista de operaciones de la Coordinación Zonal 5.</p> <p>Encargado: Analista de Operaciones de la Coordinación Zonal 5.</p> <p>Tiempo de duración: 2 horas.</p> <p>Modalidad: Virtual.</p>
5	<p>Inducción a los procedimientos de la parte teórica.</p>	<p>Se debe cumplir con el cronograma adjunto de los procedimientos con el siguiente esquema:</p> <p>Esquema Teórico</p> <p>Lectura de las normas generales</p>

		<p>Duración: 2 horas</p> <p>Explicación del Diagrama de Caracterización</p> <p>Duración: 1 hora</p> <p>Explicación del Diagrama de Flujo junto con la descripción de actividades</p> <p>Duración: 2 horas</p> <p>Encargado: Supervisor de Atención al Usuario- Dactiloscopista – Analista financiero- Analista de tecnología.</p> <p>Modalidad: Presencial</p>
6	Inducción a Casos Prácticos	<p>Exposición de casos</p> <p>Formas de resolución</p> <p>Deducción de la resolución</p> <p>Duración: 1 hora</p> <p>Encargado: Supervisor de Atención al Usuario.</p> <p>Modalidad: Presencial</p>
7	Inducción a los Aplicativos de la	<p>Esquema Práctico</p> <p>Observación de emisión del servicio y explicación</p>

	Institución	<p>paso a paso del uso del aplicativo (2 horas)</p> <p>Emisión de servicios con supervisión del operador canguro (4 horas)</p> <p>Encargado: Operador</p> <p>Modalidad: Presencial</p>
8	Desarrollo de los módulos de aula virtual	Este es el último y corresponde a la lectura y evaluación

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN

A continuación, en la Figura 3 muestra un diagrama de caracterización, donde muestra los objetivos del proceso, controles, documentación interna, documentación externa, actividades, recursos, entradas, salidas

 <p>Ministerio de Justicia y Derechos Humanos SECRETARÍA DE REGISTRO CIVIL</p>	<p>1. NOMBRE DEL PROCESO: <u>PLAN DE INDUCCIÓN ESPECÍFICA</u></p>	<p>DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN</p>
<p>2. OBJETIVO DEL PROCESO:</p> <p><i>Reducir el déficit de conocimientos de los procedimientos internos utilizados en Registro Civil de la Provincia de Santa Elena, mediante la elaboración de un plan de inducción específica</i></p> <p>RESPONSABLES DEL RESULTADO: ANALISTA DE TALENTO HUMANO PROVINCIAL OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE CONTRIBUYE: OE 7: Incrementar el desarrollo del talento humano de la DIGERCIC</p>		
<p>3. CONTROLES:</p> <p>1. ACTIVIDAD: 7.- Inducción a las aplicaciones de la institución CONTROL: Verificación y supervisión de la emisión del servicio RESPONSABLE: OPERADOR DE SERVICIO-SUPERVISOR DE ATENCIÓN AL USUARIO FRECUENCIA: Toda la inducción</p> <p>2. ACTIVIDAD: 8.- Desarrollo de los módulos de Aula Virtual CONTROL: Evaluación RESPONSABLE: Analista de Procesos Nacional FRECUENCIA: Todos los procesos</p>		
<p>4. DOCUMENTACIÓN INTERNA: DOCUMENTOS A CAPACITAR Gestión Integral de la Calidad: 1.-Gestión de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad (1) 2.-Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad 3.-Acciones Correctivas y de Mejora (3) 4.-Producto No Conforme 5.-Seguridad de la Información Gestión de Servicios de Registro Civil 6.-Inscripción o Registro de Nacimiento 7.-Inscripción o Registro de Defunción 8.-Inscripción o Registro de Matrimonio 9.-Registro de Unión de Hecho 10.-Registros Complementarios 11.-Gestión de Custodio de Valores (5) Gestión de Servicios de Identificación 12.- Gestión de Servicios de Identificación y Cedulación Gestión de Atención al usuario 13.- Gestión de Atención al Usuario. (4) 14.- Gestión de Cambio de Cultura Organizativa Gestión de Información Registral 15.-Administración Integral de Archivo Técnico Físico Digital 16.- Administración de Información Registral 17.- Certificación y legalizó de documentos registrales e identificación 18.- Dactiloscopia Otros documentos que se requieren en áreas específicas Resoluciones Internas</p>	<p>5. DOCUMENTACIÓN EXTERNA:</p> <p>- Ley de Registro Civil - Reglamento a la Ley de Registro Civil - Artículos del código civil utilizados en Registro Civil - Artículo del código de la niñez y adolescencia</p> <p>7. RECURSOS: SOFTWARE: - INTRANET - SURJ - SIR - SEDP HARDWARE: - COMPUTADOR CON INTERNET RECURSOS HUMANOS - Analista de Talento Humano - Analista de Operaciones - Coordinación de Oficina Técnica - Supervisor de Atención al Usuario (Jefe Inmediato) - Dactiloscopista - Analista Financiero</p>	<p>6. REGISTROS:</p> <p>- Descritos en el diagrama de flujo</p> <p>8. ACTIVIDADES:</p> <p>ACTIVIDAD INICIAL: #) Nombre de la actividad inicial ACTIVIDAD FINAL: #) Nombre de la actividad final</p> <p>9. USUARIOS:</p> <p>Funcionarios de Registro Civil</p> <p>10. ENTRADAS:</p> <p>Disposición de ingreso del nuevo funcionario para emitir la capacitación</p> <p>11. SALIDAS:</p> <p>Funcionario capacitado para emisión de servicios</p> <p>CARACTERÍSTICA DE CALIDAD: - Eficacia en el cumplimiento del plan anual de capacitaciones.</p>

Adaptada de Gestión Integral de la Calidad de Registro Civil, 2022, (<https://intranet.registrocivil.gob.ec>)

Conclusiones.

- El presente plan de inducción está diseñado para que el funcionario comprenda de una manera integral los procedimientos de la institución, sin que existan brechas cuyas consecuencias puedan generar desconfianza en el operador a su ingreso.
- El presente plan fortalecerá la inducción de los colaboradores de una manera ordenada. El conocimiento del plan dará al funcionario un esquema general de las etapas a seguir

durante este proceso y el logro del objetivo que es la aplicación correcta de los conocimientos.

Recomendaciones

- El plan de inducción propuesto debe cumplir con lo señalado en el cronograma de tal manera que el operador pueda estar listo en el menor tiempo posible.
- En la aplicación del plan de inducción debe inyectarse motivación de tal manera que los funcionarios interioricen la labor que realiza, es decir que la materia prima con la que trata día a día es la identidad de los ciudadanos, y por lo tanto es una información delicada.

CONCLUSIONES

- Realizado el estudio de la inducción laboral que se emite en Registro Civil de la provincia de Santa Elena, se identificó que es una debilidad según el FODA de la institución. Dentro del plan de inducción no tiene especificado quienes pueden emitir cada etapa de la inducción.
- La inducción que se realiza en Registro Civil de la provincia de Santa Elena no contempla la Inducción Específica lo que provoca que se ignore la capacitación de los procedimientos de manera sistematizada y ordenada, como parte fundamental del desarrollo del operador dentro de la empresa
- Analizando los datos obtenidos, el tiempo destinado para la inducción no es suficiente para el número de procedimientos, formatos, leyes, que se utilizan en Registro Civil de la provincia de Santa Elena.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la institución incluya este plan de inducción específica dentro del procedimiento PRO-GTH-DTH-001, para su aplicación a nivel nacional, que logrará convertir la debilidad en una fortaleza dentro del FODA de la institución.
- Cumplir con el cronograma de capacitación y actualizarlo de acuerdo con las necesidades y nuevos procedimientos que se vayan creando dentro de la institución mediante un correcto seguimiento por parte de los jefes inmediatos y altos directivos. De tal manera que capacitador y capacitado tengan control acerca de su avance. De igual manera, a aquellos funcionarios que vayan a cumplir actividades específicas que requieran la capacitación de otros procedimientos que no se encuentran en el listado general
- Dar cumplimiento al mes de inducción antes de la emisión de claves de los funcionarios, permitirá obtener los beneficios de la correcta preparación y brindará confianza y creará una sinergia de los objetivos de las personas con los de la institución.

REFERENCIAS

- Aguilar, C. (2018). Diagnóstico sobre los procesos de inducción al personal de Enfermería en un hospital de Costa Rica. *Horizonte Sanitario*, 3.
- Alles, M. (2007). *El Rol del Jefe*. Buenos Aires: Empresas Polar.
- Artavia, M. J. (1999). La inducción como factor de éxito en la gestión del cliente interno de las áreas de salud de la Región Chorotega. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*.
- Baquis, A. (21 de 10 de 2014). Obtenido de Emprendices.co: <https://www.emprendices.co/la-importancia-de-una-formacion-especifica/>
- Bermudez, H. (2011). La inducción general en la empresa. Entre un proceso administrativo y un fenómeno sociológico. *Universidad&Empresa*, 117-142.
- Candia, J. (2019). CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE INDUCCIÓN LABORAL Y COMPARACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES Y LA GERENCIA DE HOTELES 5 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CHILE, EN TORNO A LOS RESULTADOS OBTENIDOS. *Revista de Turismo, Patrimonio y Desarrollo*, 1.
- Chacha, G. (2015). *Elaboración de un organigrama, diseño del departamento, de gestión de talento humano, así como el levantamiento de procesos, procedimientos y manual de funciones para el conjunto hotelero Chacha Parra, en el período Noviembre 2014*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Chiavenato. (2007). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Civil, R. (2021). *Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación*. Quito.
- Colmenarez, L. (2008). Proceso de Inducción del personal docente en el decanato de administración y contaduría de la ucla. *Redalyc*, 1.
- Crystal, V. (2022). *La Voz* . <https://pyme.lavoztx.com/ventajas-y-desventajas-de-utilizar-el-proceso-de-induccin-en-la-contratacin-y-seleccin-5050.html>
- Dagoberto Torres-Flórez, E. C. (2019). INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN COMO FACTOR DE DESARROLLO DE LOS. *UMR:MANAGEMENT REVIEW*, 1.
- Esparza, V. (Mayo de 2014). Análisis del impacto de los procesos de inducción sobre la productividad de los empleados. Quito, Pichincha, Ecuador.

- Flores, C. (2014). *El proceso de inducción del personal y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de calzado Mary Secrets de la ciudad de Ambato*. Ambato: UTA.
- Garbanzo. (2015). Desarrollo Organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Educacion*, 67-87.
- Hernandez Sampiere, R. (1997). Metodología de la Investigación. En R. Hernandez Sampiere, *Metodología de la Investigación* (pág. 12). Mexico: Mc Graw Hill,.
- Jimenez, T. M. (2013). Elaboración de un manual de inducción para el personal de la editorial Don Bosco. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Jose, R. (2017). *La importancia del proceso de inducción para el desempeño laboral* . Managua: Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua.
- Martinez, P. (2021). *Analisis de los procesos de inducción y entrenamiento de la empresa FORPRESALUD IPS, de la ciudad de Bucaramanga durante el primer semestre del año 2021*. Bucaramanga: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Miguel, A. (2019). *Importancia del proceso de inducción de personal en las pequeñas y medianas empresas*. Bogota: Universidad Militar Nueva Granada.
- Montesdeoca, C. (2014). *Diseño de un programa de tutores para el personal nuevo de farmacias Fybeca regional sierra centro norte*. Quito: UTE .
- Neil, D. A.-C. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala: UTMACH.
- Nieves, L. (2001). La gestión del conocimiento: una nueva perspectiva en la gerencia de las organizaciones. *Acimed*, 1.
- Oliart, J. (24 de Marzo de 2021). *Aprendizaje 360*. <https://aprendizaje360.com/5-practicas-para-la-induccion-remota-de-nuevos-trabajadores/>
- Oviedo, M. -G. (2017). Diseño e implementación del manual de inducción para el talento humano del laboratorio departamental de salud pública de Santander, Año 2017. Bucaramanga, Colombia.
- Pacheco, M. V. (2021). *Diseño de un proceso de inducción formal. Estudio de caso: Instituto Municipal de Previsión Social Neuquen*. Neuquen: Universidad Nacional del Comahue.
- Padilla, L. (2017). *Importancia de una buena gestión del proceso de selección del talento humano en el desarrollo de la empresa*. Bogota: Universidad Militar Nueva Granada.
- Raffaele, M. E. (24 de Agosto de 2021). *StarmeUp*: <https://blog.starmeup.com/es/desarrollando-talento/onboarding-2/>
- Rodriguez, M. y. (2017). *La importancia del proceso de inducción para el desempeño laboral*. Managua: UNAN MANAGUA.

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
INSTITUTO DE POSTGRADO
MAESTRIA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO
ENTREVISTA

Trabajo de titulación: Inducción laboral a los funcionarios de registro civil de la provincia de santa elena, año 2021.

Objetivo: analizar la inducción laboral a los funcionarios de Registro Civil de la Provincia de Santa Elena.

1. ¿Qué significa la inducción laboral para Ud. como directivo de la institución?
2. ¿De qué manera Ud. da el apoyo para la inducción del nuevo personal que ingresa a laborar en Registro Civil?
3. ¿Quién se encarga de emitir la capacitación de los procedimientos que sirven para emitir servicios a los funcionarios que ingresan a la institución?
4. ¿Cree Ud. que la persona que capacita al nuevo personal conoce ampliamente los procedimientos y procesos de la institución?
5. ¿Qué herramientas tecnológicas se ofrecen para que el capacitador pueda impartir los conocimientos a los nuevos funcionarios?
6. ¿De qué manera evalúan el proceso de inducción en la parte operativa dentro de la institución?
7. ¿Piensa Ud. que se da suficiente tiempo para que el nuevo funcionario se prepare para emitir todos los servicios que brinda la institución?

Anexo 2: Encuesta



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
INSTITUTO DE POSTGRADO
MAESTRIA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO
ENCUESTA A FUNCIONARIOS**

Trabajo de titulación: Inducción laboral a los funcionarios de registro civil de la provincia de santa elena, año 2021.

Objetivo: analizar la inducción laboral a los funcionarios de Registro Civil de la Provincia de Santa Elena.

Instrucciones: Marque con una “X” la alternativa que considere de acuerdo con su criterio, solo puede seleccionar una respuesta a cada interrogante.

- 1. ¿En el momento de su inducción sintió Ud. el apoyo de los directivos de la institución (Coordinador zonal, Coordinador provincial de**

oficina técnica)?

Siempre

Casi Siempre

Ocasionalmente

Casi Nunca

Nunca

- 2. ¿Durante el proceso de aprendizaje de los procedimientos internos y tipologías de casos sintió Ud que su jefe inmediato (°Jefe de Agencia) estaba comprometido con el proceso que estaba Ud siguiendo?**

Siempre

Casi Siempre

Ocasionalmente

Casi Nunca

Nunca

3. **¿Durante su proceso de aprendizaje sintió Ud que su capacitador manejaba de manera fluida los temas que impartía?**

<input type="checkbox"/>	Siempre
<input type="checkbox"/>	Casi Siempre
<input type="checkbox"/>	Ocasionalmente
<input type="checkbox"/>	Casi Nunca
<input type="checkbox"/>	Nunca

4. **¿Su capacitador se cercioraba que los temas impartidos fueran bien comprendidos?**

<input type="checkbox"/>	Siempre
<input type="checkbox"/>	Casi Siempre
<input type="checkbox"/>	Ocasionalmente
<input type="checkbox"/>	Casi Nunca
<input type="checkbox"/>	Nunca

5. **¿Bajo su percepción, los medios tecnológicos utilizados para la capacitación (plataformas de evaluación, intranet) son de utilidad en el proceso de inducción?**

<input type="checkbox"/>	Siempre
<input type="checkbox"/>	Casi Siempre
<input type="checkbox"/>	Ocasionalmente
<input type="checkbox"/>	Casi Nunca
<input type="checkbox"/>	Nunca

6. **¿Bajo su experiencia, cual es la herramienta que mas aporta para la asimilación de los conocimientos?**

<input type="checkbox"/>	Virtual
<input type="checkbox"/>	Presencial

7. **¿Considera Ud. que el número de procedimientos utilizados en el puesto de trabajo repercute en la calidad de asimilación de la información recibida?**

<input type="checkbox"/>	Siempre
<input type="checkbox"/>	Casi Siempre
<input type="checkbox"/>	Ocasionalmente
<input type="checkbox"/>	Casi Nunca
<input type="checkbox"/>	Nunca

8. **¿Cree Ud. que el tiempo utilizado para la capacitación es suficiente para recibir todos los procedimientos que se requieren para su puesto de trabajo?**

<input type="checkbox"/>	Siempre
<input type="checkbox"/>	Casi Siempre
<input type="checkbox"/>	Ocasionalmente
<input type="checkbox"/>	Casi Nunca
<input type="checkbox"/>	Nunca

9. **¿El método de aprendizaje que utilizó el capacitador sirvió para receptar la información de tal manera que se pueda aplicar inmediatamente?**

<input type="checkbox"/>	Siempre
<input type="checkbox"/>	Casi Siempre
<input type="checkbox"/>	Ocasionalmente
<input type="checkbox"/>	Casi Nunca
<input type="checkbox"/>	Nunca

10. **¿Fueron despejadas todas las dudas o cuestionamientos que aparecieron durante el tiempo de inducción?**

<input type="checkbox"/>	Siempre
<input type="checkbox"/>	Casi Siempre
<input type="checkbox"/>	Ocasionalmente
<input type="checkbox"/>	Casi Nunca
<input type="checkbox"/>	Nunca

Gracias por su colaboración

Anexo 3:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

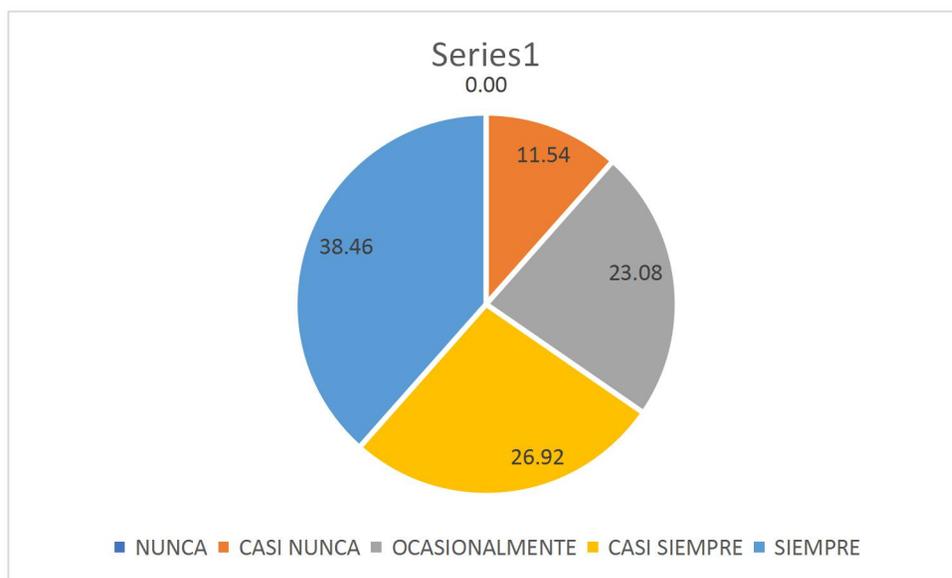
CRONOGRAMA DE INDUCCION ESPECIFICA						
DIA	HORA		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	LUGAR	Cumplimiento
	DESDE	HASTA				
1	8:00	12:00	Charla Filosofía Institucional - Generalidades de la Empresa	Analista de Talento Humano	Agencia Santa Elena	
	12:00	13:00	Charla de Bienvenida	Coordinador de Oficina Técnica	Agencia Santa Elena	
	13:00	14:00	Almuerzo			
	14:00	17:00	Presentación a los compañeros y área de trabajo	Jefe de cada Agencia - Analista de Talento Humano	Todas las agencias	
2	8:00	10:00	Inducción al Sistema de Gestión de Calidad	Analista de Operaciones de Zona 5	Agencia Santa Elena - Modalidad Virtual	
	10:00	13:00	Dactiloscopia - Generalidades	Dactiloscopista	Agencia Santa Elena	
	13:00	14:00	Almuerzo			
	14:00	17:00	Protocolo de atención al usuario - taxonomía de servicio	Jefe de Agencia	Agencia Santa Elena	
Procedimiento Inscripción o Registro de Nacimiento						
3	08:00	10:00	Lectura Normas Generales	OPERADOR 1	Agencia Santa Elena	
	10:00	11:00	Diagrama de Caracterización			
	11:00	13:00	Diagrama de flujo - descripción de actividades			
	13:00	14:00	Almuerzo			
	14:00	15:00	Casos Practicos			
	15:00	17:00	Aplicación del Procedimiento estudiado en módulo			
Procedimiento Inscripción o Registro de Defunción						
4	08:00	10:00	Lectura Normas Generales	OPERADOR 2	Agencia Santa Elena	
	10:00	11:00	Diagrama de Caracterización			
	11:00	13:00	Diagrama de flujo - descripción de actividades			
	13:00	14:00	Almuerzo			
	14:00	15:00	Casos Practicos			
	15:00	17:00	Aplicación del Procedimiento estudiado en módulo			
Procedimiento Inscripción o Registro de Matrimonio						
5	08:00	10:00	Lectura Normas Generales	OPERADOR 3	Agencia Santa Elena	
	10:00	11:00	Diagrama de Caracterización			
	11:00	13:00	Diagrama de flujo - descripción de actividades			
	13:00	14:00	Almuerzo			
	14:00	15:00	Casos Practicos			
	15:00	17:00	Aplicación del Procedimiento estudiado en módulo			
Procedimiento Registro de Union de hecho						
6	08:00	10:00	Lectura Normas Generales	OPERADOR 4	Agencia Salinas	
	10:00	11:00	Diagrama de Caracterización			
	11:00	13:00	Diagrama de flujo - descripción de actividades			
	13:00	14:00	Almuerzo			
	14:00	15:00	Casos Practicos			
	15:00	17:00	Aplicación del Procedimiento estudiado en módulo			
Procedimiento Registros Complementarios						
7	08:00	10:00	Lectura Normas Generales	OPERADOR 5	Agencia Salinas	
	10:00	11:00	Diagrama de Caracterización			
	11:00	13:00	Diagrama de flujo - descripción de actividades			
	13:00	14:00	Almuerzo			
	14:00	15:00	Casos Practicos			
	15:00	17:00	Aplicación del Procedimiento estudiado en módulo			
Procedimiento Gestión Custodio de valores						
8	08:00	10:00	Lectura Normas Generales	Asistente Financiero	Agencia Santa Elena	
	10:00	11:00	Diagrama de Caracterización			
	11:00	13:00	Diagrama de flujo - descripción de actividades			
	13:00	14:00	Almuerzo			
	14:00	15:00	Casos Practicos			
	15:00	17:00	Aplicación del Procedimiento estudiado en módulo			
Procedimiento Gestión de Servicios de Identificación y Cedulación						
9	08:00	10:00	Lectura Normas Generales	Operador 6	Agencia Salinas	
	10:00	11:00	Diagrama de Caracterización			
	11:00	13:00	Diagrama de flujo - descripción de actividades			
	13:00	14:00	Almuerzo			
	14:00	15:00	Casos Practicos			
	15:00	17:00	Aplicación del Procedimiento estudiado en módulo			
Procedimiento Gestión de Servicios de Atención al Usuario						
10	08:00	10:00	Lectura Normas Generales	Jefe de Agencia Salinas	Agencia Salinas	
	10:00	11:00	Diagrama de Caracterización			
	11:00	13:00	Diagrama de flujo - descripción de actividades			
	13:00	14:00	Almuerzo			
	14:00	15:00	Casos Practicos			
	15:00	17:00	Aplicación del Procedimiento estudiado en módulo			
Procedimiento Administración Integral de Archivo						
11	08:00	10:00	Lectura Normas Generales	Jefe de Archivo	Agencia Santa Elena	
	10:00	11:00	Diagrama de Caracterización			
	11:00	13:00	Diagrama de flujo - descripción de actividades			
	13:00	14:00	Almuerzo			
	14:00	15:00	Casos Practicos			
	15:00	17:00	Aplicación del Procedimiento estudiado en módulo			
Procedimiento Administración Información Registral						
12	08:00	10:00	Lectura Normas Generales	Jefe de Agencia Santa Elena	Agencia Santa Elena	
	10:00	11:00	Diagrama de Caracterización			
	11:00	13:00	Diagrama de flujo - descripción de actividades			
	13:00	14:00	Almuerzo			
	14:00	15:00	Casos Practicos			
	15:00	17:00	Aplicación del Procedimiento estudiado en módulo			
Certificación y Legalización de documentos registrales e identificación						
13	08:00	10:00	Lectura Normas Generales	Jefe de Agencia Manglaralto	Agencia Manglaralto	
	10:00	11:00	Diagrama de Caracterización			
	11:00	13:00	Diagrama de flujo - descripción de actividades			
	13:00	14:00	Almuerzo			
	14:00	15:00	Casos Practicos			
	15:00	17:00	Aplicación del Procedimiento estudiado en módulo			

Anexo 4: Resultado de la encuesta

Resultado de la encuesta

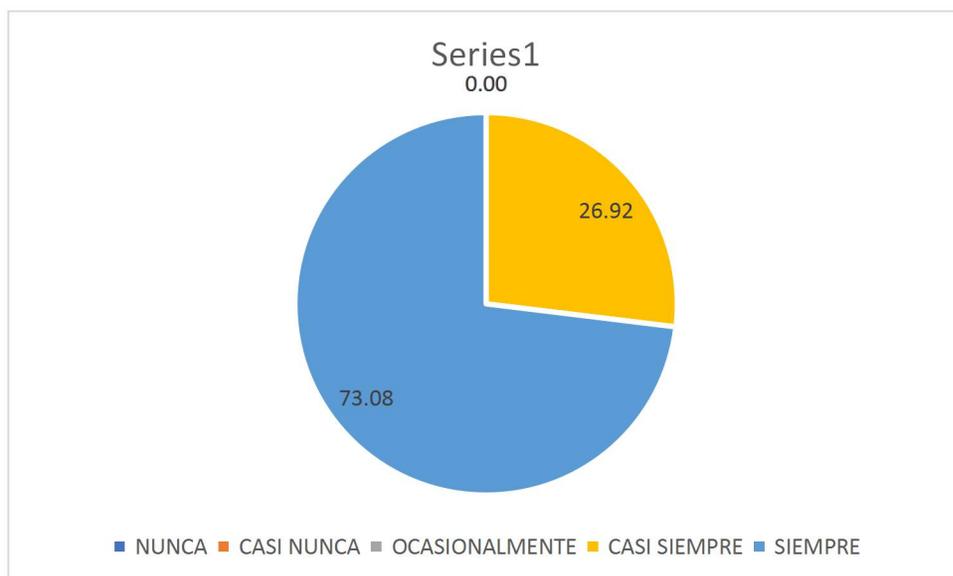
Pregunta 1:

PREGUNTA 1	PORCENTAJE
NUNCA	0,00
CASI NUNCA	11,54
OCASIONALMENTE	23,08
CASI SIEMPRE	26,92
SIEMPRE	38,46



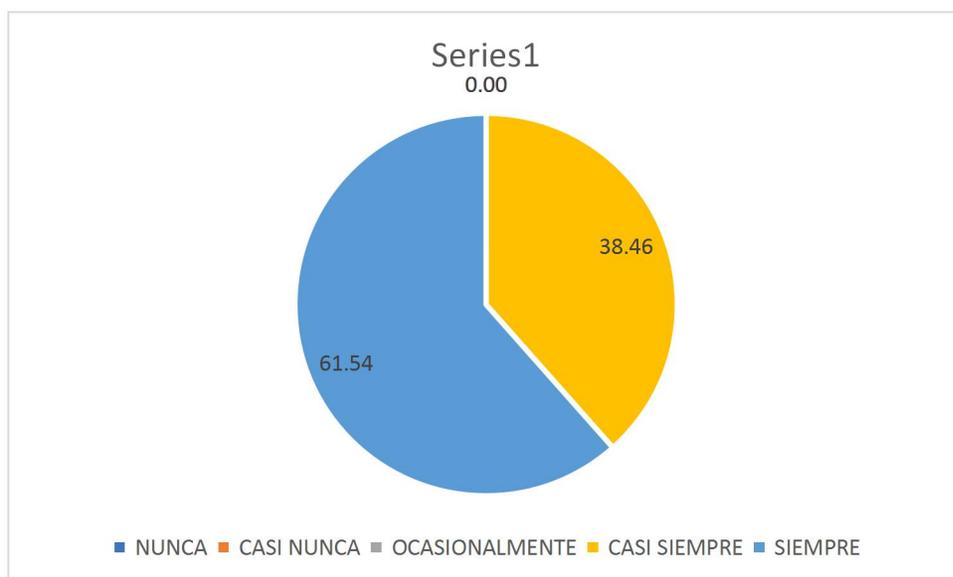
Pregunta 2

PREGUNTA 2	PORCENTAJE
NUNCA	0,00
CASI NUNCA	0,00
OCASIONALMENTE	0,00
CASI SIEMPRE	26,92
SIEMPRE	73,08



Pregunta 3

PREGUNTA 3	PORCENTAJE
NUNCA	0,00
CASI NUNCA	0,00
OCASIONALMENTE	0,00
CASI SIEMPRE	38,46
SIEMPRE	61,54



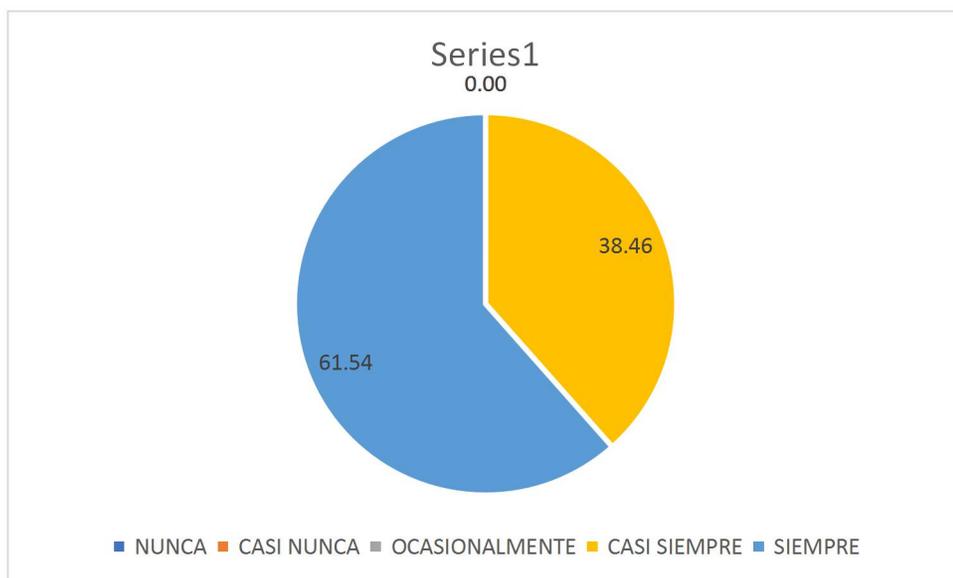
Pregunta 4

PREGUNTA 4	PORCENTAJE
NUNCA	0,00
CASI NUNCA	0,00
OCASIONALMENTE	0,00
CASI SIEMPRE	38,46
SIEMPRE	61,54



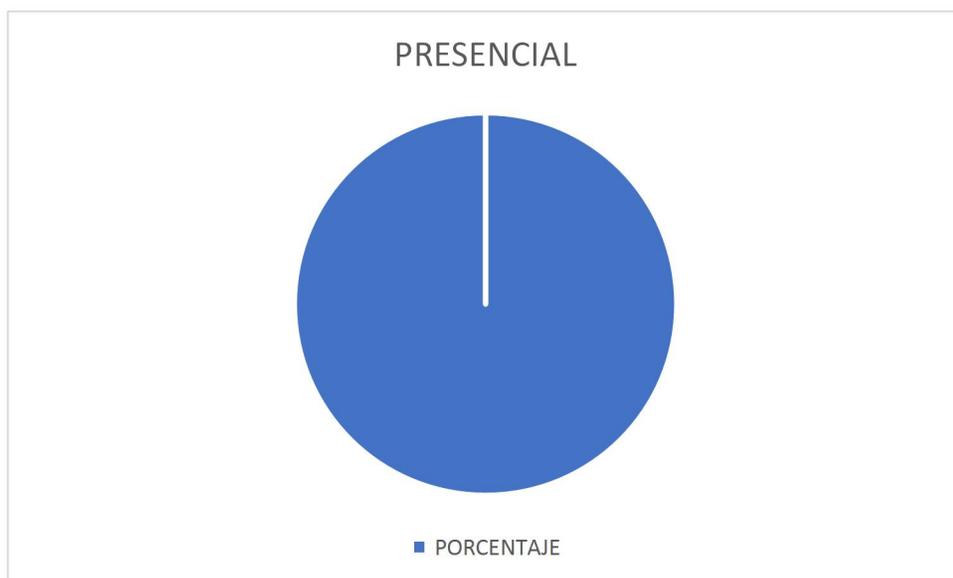
Pregunta 5

PREGUNTA 5	PORCENTAJE
NUNCA	0,00
CASI NUNCA	0,00
OCASIONALMENTE	0,00
CASI SIEMPRE	38,46
SIEMPRE	61,54



Pregunta 6

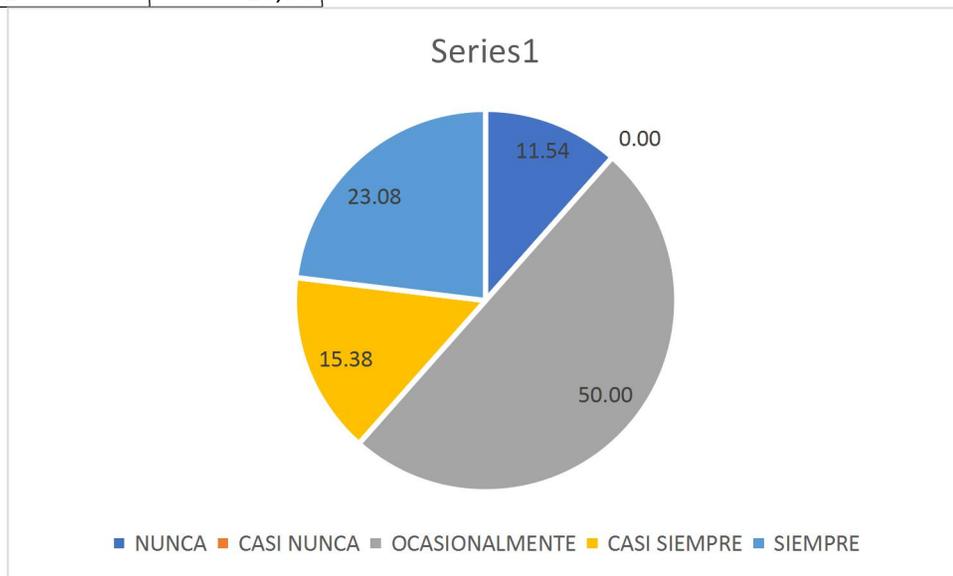
PREGUNTA 6	PORCENTAJE
VIRTUAL	0
PRESENCIAL	100



Pregunta 7

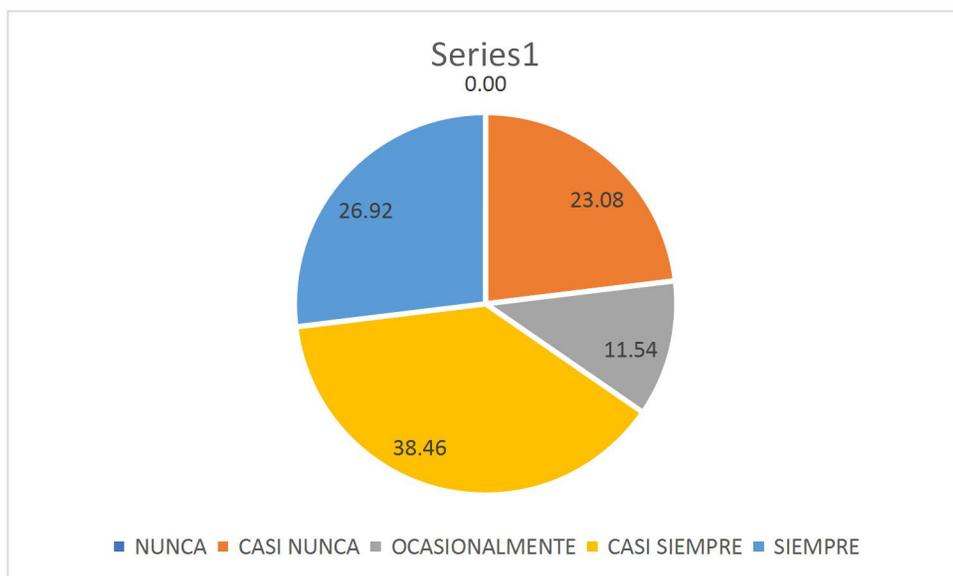
PREGUNTA 7	PORCENTAJE
------------	------------

NUNCA	11,54
CASI NUNCA	0,00
OCASIONALMENTE	50,00
CASI SIEMPRE	15,38
SIEMPRE	23,08



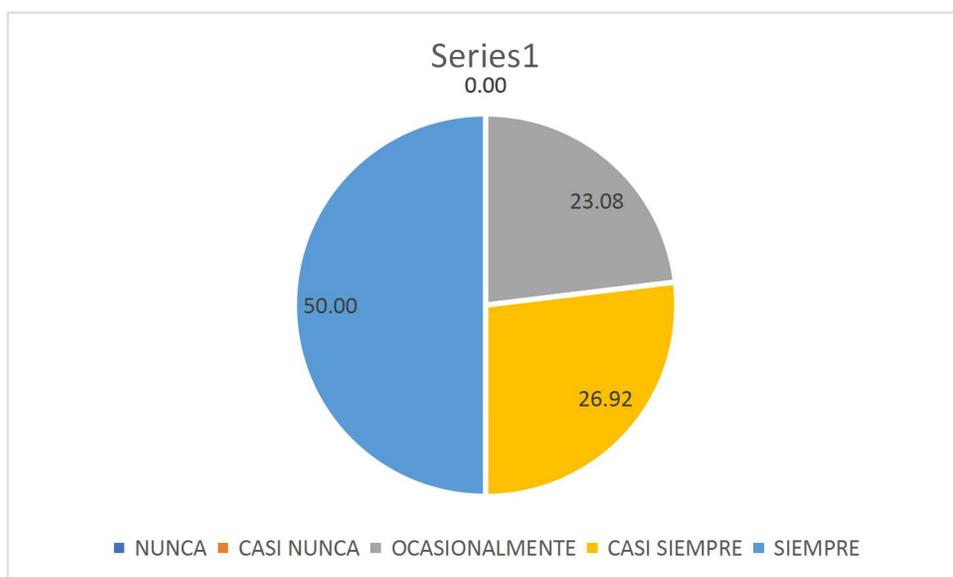
Pregunta 8

PREGUNTA 8	PORCENTAJE
NUNCA	0,00
CASI NUNCA	23,08
OCASIONALMENTE	11,54
CASI SIEMPRE	38,46
SIEMPRE	26,92



Pregunta 9

PREGUNTA 9	PORCENTAJE
NUNCA	0,00
CASI NUNCA	0,00
OCASIONALMENTE	23,08
CASI SIEMPRE	26,92
SIEMPRE	50,00



Pregunta 10

PREGUNTA 10	PORCENTAJE
NUNCA	0,00
CASI NUNCA	0,00
OCASIONALMENTE	0,00
CASI SIEMPRE	50,00
SIEMPRE	50,00



Anexo 4: Matriz de Operaciones

MATRIZ DE OPERACIONES

PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
En Registro Civil de la provincia de Santa Elena se utilizan leyes, procedimientos, procesos, instructivos y formatos que son utilizados en los 35 servicios que se brindan diariamente, al ingresar a la institución los funcionari	<p>General</p> <p>Analizar el proceso de inducción y capacitación al ingreso de los nuevos funcionarios a Registro Civil en la provincia de Santa Elena</p> <p>Específicos</p> <p>- Contextualizar la inducción laboral a los</p>	<p>La caracterización Fortalecer á el proceso de inducción de los nuevos funcionarios de Registro Civil de la Provincia de Santa Elena</p>	<p>Inducción Laboral</p>	<p>Tipos</p> <p>Fases</p> <p>Instrumentos</p>	<p>General</p> <p>Específica</p> <p>Seguimiento</p> <p>.....</p> <p>Preparación</p> <p>Proceso de Enseñanza</p> <p>.....</p> <p>Conferencia.</p> <p>Videoconferencia.</p> <p>Plataformas digitales</p>	<p>Tipo</p> <p>Descriptiva</p> <p>Exploratoria</p> <p>Población</p> <p>Todos los funcionarios de Registro Civil de la Provincia de Santa Elena</p> <p>(26)</p> <p>Muestra</p> <p>Se realizará un censo</p> <p>Técnica</p> <p>Encuestas</p> <p>y</p> <p>Entrevista</p>

<p>os deben absorber la mayor cantidad de información para su aplicación inmediata, ya que todos los módulos son universales, se requiere analizar el proceso de inducción que se da a los nuevos funcionarios</p>	<p>funcionarios de Registro Civil de la Provincia de Santa Elena, año 2021 - Diagnosticar mediante la metodología apropiada la inducción laboral que se aplica en el Registro</p>					
--	---	--	--	--	--	--

	Civil de la provincia de Santa Elena. -Proponer estrategia s de Inducción laboral a los funcionari os de Registro Civil de la provincia de Santa Elena					
--	--	--	--	--	--	--

