

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE PSICOLGÍA INDUSTRIAL

**Informe final del Trabajo de Graduación o titulación previo a la obtención
del Título de Licenciado (a) en Ciencias de la Educación, Mención Psicología
Industrial**

TEMA:

“LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE
TUNGURAHUA”.

AUTOR: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

TUTOR: Dr. Héctor Silva

Ambato – Ecuador

2014

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO

En calidad de tutor del trabajo de graduación sobre el tema: “LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”. Desarrollado por el egresado, JESÚS GUSTAVO CHAUCA CHICAIZA, considero que dicho informe, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, porque lo autorizó la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión de estudios y calificadora designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

Ambato, 08 de Septiembre del 2014

TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basada en la experiencia profesional, en los estudios durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación.

Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Ambato 08 de Septiembre del 2014

Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la producción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autoría.

Ambato, Junio del 2014

EL AUTOR

.....
Jesús Gustavo Chauca Chicaiza
C.I. # 1803998424

APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR

La comisión de estudio y calificación del trabajo de graduación o titulación sobre el tema: **“Los Procesos Del Departamento De Talento Humano En El Desempeño Laboral Del Gobierno Provincial De Tungurahua”**

Presentado por el Sr. Jesús Gustavo Chauca Chicaiza egresado de la Carrera de Psicología Industrial Promoción: 2013, considera que, una vez revisado dicho trabajo de graduación, reúne los requisitos básicos técnicos científicos y reglamentarios establecidos.

Por lo tanto se Autoriza la presentación ante el organismo pertinente, para los trámites pertinentes.

LA COMISIÓN

MIEMBRO

MIEMBRO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, por haberme dado la vida y permitirme, el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres y hermanos, por ser los pilares más importantes y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi tío Holger, que a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

A mi familia en general, que gracias a su apoyo, y conocimientos hicieron de esta experiencia una de las más especiales.

Por último a mi novia Mónica por siempre estar a mi lado en las buenas y en las malas; por su comprensión, paciencia y amor, dándome ánimos de fuerza y valor para seguir adelante.

Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

AGRADECIMIENTO

Mi inmenso agradecimiento al Ing. José Sanguil Director de la Unidad de Talento Humano del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, a cada uno de los funcionarios públicos que laboran dentro del departamento de Talento Humano gracias por permitirme ingresar a la entidad y realizar mi trabajo de investigación.

De igual manera agradezco a mis profesores que contribuyeron a mi formación integral dentro de mi carrera y de manera muy especial a los que contribuyeron a que esta investigación pueda culminar; gracias por su tiempo y sobre todo sus conocimientos para lograr este objetivo.

A mi madre que con su sacrificio, ternura y consejos me ayuda a lograr un ideal en mi vida.

Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA:.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiv
EXECUTIVE SUMMARY.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1.Tema.....	3
1.2.Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1Contextualización.....	3
1.2.2.Análisis Crítico.....	7
1.2.3.Prognosis.....	8
1.2.4.Formulación del Problema.....	8
1.2.5.Preguntas Directrices.....	8
1.2.6.Delimitación del Objetivo de Investigación.....	9
1.3.Justificación.....	9
1.4.Objetivos.....	11
1.4.1.General.....	11
1.4.2.Específico.....	11

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1.Antecedentes Investigativos.....	12
2.2.Fundamentaciones.....	16

2.2.1.Fundamentación Filosófica	16
2.2.2.Fundamentación Sociológica	17
2.2.3.Fundamentación Psicológica.....	17
2.2.4.Fundamentación Axiológica	18
2.2.5.Fundamentación Legal	18
2.3.Categorías Fundamentales	22
2.3.1.Variable Independiente	25
2.3.2.Variable Dependiente.....	35
2.4.Hipótesis.....	46
2.5.Señalamiento de las Variable	46

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1.Enfoque Investigativo	47
3.2.Modalidad De La Investigación.....	47
3.2.1.Investigación de campo.....	47
3.2.2.Investigación bibliográfica-documental.....	48
3.3.Tipo De Investigación.....	48
3.3.1.Investigación Descriptiva.....	48
3.3.2.Investigación Correlacional o Asociación de Variables	49
3.4.Población y Muestra.....	50
3.5.Operacionalización de las variables	51
3.6.Plan de Recolección de la Información.....	53
3.7.Plan de procesamiento de la información	53
3.7.1.Revisión Crítica de la Información Recogida	53
3.7.2.Elaboración del instrumento de investigación previo al problema planteado.....	53
3.7.3.Aplicación del instrumento.	54
3.7.4.Análisis de la información recolectada.	54
3.7.5.Tabulación.....	54

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1Análisis de los Resultados.....	55
4.2.Verificación de la Hipótesis	65

4.2.1.Planteamiento de la Hipótesis	65
4.2.2.Selección del Nivel de Significación	65
4.2.3.Descripción de la Población.....	65
4.2.4.Especificación de lo Estadístico.....	66
4.2.5.Especificaciones de las Regiones de Aceptación y Rechazo	66
4.1.1.Recolección de datos y cálculos Estadísticos.....	68

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.Conclusiones	71
5.2.Recomendaciones.....	72

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1.Datos Informativos.....	73
6.2.Antecedentes de la Propuesta.....	73
6.3.Justificación.....	75
6.4.Objetivos	76
6.4.1.Objetivo General	76
6.4.2.Objetivos Específicos.....	76
6.5.Análisis de Factibilidad.....	76
6.6.Fundamentación	77
6.7.Modelo Operativo	79
6.8.Administración.....	80
6.9.Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta (Previsión de la evaluación)	80

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE

TALENTO HUMANO

1.Introducción	84
2.Políticas y lineamientos generales	84
3.Lista maestra de procesos.....	85
Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal	86
Procedimiento de Evaluación de Desempeño	91
Procedimiento de Planificación y plan anual de Capacitación	94
Procedimiento de Legalización de Acciones de Personal (Vacaciones).....	97

Procedimiento de Registro de Contratos al Ministerio de Relaciones Laborales	100
Procedimiento de Ingreso de nuevo personal	103
Procedimiento de Generación de Reportes	106
Procedimiento para elaborar y liquidar cuadros jornales	109
Procedimiento para elaborar el Formulario de horas extra	112
Procedimiento para elaborar Pagos de subsistencias	116
Procedimiento para elaborar El cuadro de Vacaciones.....	119
Procedimiento para elaborar El cuadro de Vacaciones (Funcionarios)	122
Procedimiento de evaluación y valoración de riesgos en el trabajador	125
Procedimiento para Programación de medidas de riesgos	128
Procedimiento para investigación de accidentes y enfermedades profesionales .	131
Procedimiento de Control del uso adecuado de ropa de trabajo y equipos de protección personal y colectiva.....	134
Bibliografía	137
Anexos	140

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Población y Muestra.....	50
Cuadro N° 2: Operacionalización de variable Independiente	51
Cuadro N° 3: Operacionalización de variable Independiente	52
Cuadro N° 4: Plan de recolección de la información	53
Cuadro N° 5: Guía adecuada	55
Cuadro N° 6: Herramientas necesarias.....	56
Cuadro N° 7: Aporte al Desarrollo de la entidad	57
Cuadro N° 8: Compromiso con el puesto.....	58
Cuadro N° 9: Departamento de Talento Humano	59
Cuadro N° 10: Mejor desempeño del trabajo	60
Cuadro N° 11: Efectividad de los subordinados.....	61
Cuadro N° 12: Manual para mejorar el desempeño	62
Cuadro N° 13: Cumplimiento de objetivos organizacionales	63
Cuadro N° 14: Capacitación adecuada	64

Cuadro N° 15: Frecuencia Observada Funcionarios	68
Cuadro N° 16: Frecuencia Esperada Funcionarios.....	68
Cuadro N° 17: Cálculo del Chi-Cuadrado funcionarios.....	69
Cuadro N° 18: Modelo Operativo de Ejecución	79
Cuadro N° 19: Modelo Operativo de Ejecución	80
Cuadro N° 20: Lista Maestra de Procesos.....	85
Cuadro N° 21: Actividades del proceso de Selección de Personal	87
Cuadro N° 22: Actividades del proceso de evaluación de desempeño	92
Cuadro N° 23: Actividades del proceso de Capacitación.....	95
Cuadro N° 24: Actividades del proceso de Acción de personal.....	98
Cuadro N° 25: Actividades de Registro de Contratos	101
Cuadro N° 26: Actividades de Ingreso de nuevo personal.....	104
Cuadro N° 27: Actividades de Generación de Reportes	107
Cuadro N° 28: Actividades del procesos de Cuadros Jornales	110
Cuadro N° 29: Actividades del proceso de Formulario de horas extra	113
Cuadro N° 30: Actividades de Pagos de Subsistencias	117
Cuadro N° 31: Actividades para el proceso de Cuadro de Vacaciones.....	120
Cuadro N° 32: Actividades para Cuadro de Vacaciones (Funcionarios)	123
Cuadro N° 33: Actividades para el procesos de Valoración de Riesgos.....	126
Cuadro N° 34: Actividades para el proceso de programación de medidas de riesgo	129
Cuadro N° 35: Actividades para el proceso de investigación de accidentes y enfermedades.....	132
Cuadro N° 36: Actividades del proceso de control de uso de equipo de trabajo	135

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Árbol de Problemas	6
Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales	22
Gráfico N° 3: Constelación de ideas variable independiente	23
Gráfico N° 4: Constelación de ideas variable dependiente	24
Gráfico N° 5: Pastel-Guía Adecuada.....	55
Gráfico N° 6: Herramientas necesarias	56

Gráfico N° 7: Aporte al Desarrollo de la entidad	57
Gráfico N° 8: Compromiso con el puesto	58
Gráfico N° 9: Departamento de Talento Humano	59
Gráfico N° 10: Mejor desempeño del trabajo.....	60
Gráfico N° 11: Efectividad de los subordinados	61
Gráfico N° 12: Manual para mejorar el desempeño	62
Gráfico N° 13: Cumplimiento de objetivos organizacionales.....	63
Gráfico N° 14: Capacitación adecuada	64
Gráfico N° 15: Tabla Distribución Chi-Cuadrado	67
Gráfico N° 16: Zona de aceptación y rechazo.....	70
Gráfico N° 17: Flujograma del proceso de Selección de personal	90
Gráfico N° 18: Flujograma de Evaluación de Desempeño	93
Gráfico N° 19: Flujograma del proceso de Capacitación.....	96
Gráfico N° 20: Flujograma de Acción de Personal	99
Gráfico N° 21: Flujograma de Registro de Contratos	102
Gráfico N° 22: Flujograma de Ingreso de nuevo personal	105
Gráfico N° 23: Flujograma de Generación de Reportes.....	108
Gráfico N° 24: Flujograma de Cuadros Jornales.....	111
Gráfico N° 25: Flujograma de Formulario de horas extra.....	115
Gráfico N° 26: Flujograma de Pago de Subsistencias.....	118
Gráfico N° 27: Flujograma para Cuadro de Vacaciones	121
Gráfico N° 28: Flujograma para Cuadro de Vacaciones (Funcionarios)	124
Gráfico N° 29: Flujograma para valoración de riesgos	127
Gráfico N° 30: Flujograma para Programación de medidas de riesgo	130
Gráfico N° 31: Flujograma para investigación de accidentes y enfermedades laborales	133
Gráfico N° 32: Flujograma del control de uso de equipo de trabajo.....	136

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Tema:

“LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”.

Autor: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Tutor: Dr. Héctor Silva

RESUMEN EJECUTIVO

El Gobierno Provincial de Tungurahua es una entidad del sector público que está encargada de llevar la administración y el control de diferentes organizaciones de la provincia, así como también realiza trámites de importancia para la ciudadanía de los diferentes cantones de la provincia de Tungurahua.

Partiendo de que el Gobierno Provincial es una institución de gran importancia para la provincia de Tungurahua, necesita un manejo fluido de los procesos que se desarrollan en el área administrativa y más aún en el departamento de Talento Humano, pilar fundamental para mejorar la productividad de todo el personal que ejerce sus funciones dentro de la entidad.

La presente investigación se llevó a cabo para apoyar al mejoramiento del desempeño laboral del departamento de Talento Humano de dicha entidad provincial, adquiriendo y fortaleciendo habilidades y destrezas que favorezcan el manejo eficiente y eficaz de los recursos de la organización.

Los datos obtenidos por la investigación de campo aplicado a los funcionarios públicos y trabajadores del Gobierno Provincial de Tungurahua de la ciudad de Ambato, indican que es de suma importancia diseñar y elaborar un Manual de

procedimientos para contribuir al crecimiento y al desarrollo del departamento de Talento Humano de la institución; y mediante este proceso ayudar al Mejoramiento del proceso productivo de los demás departamentos.

Palabras Claves: Procesos departamento de Talento Humano productividad funciones desempeño laboral habilidades destrezas eficiente.

TECHNICAL UNIVERSITY AMBATO
FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION
INDUSTRIAL PSYCHOLOGY RACE

Topic:

"PROCESS THE DEPARTMENT OF HUMAN TALENT IN JOB PERFORMANCE OF PROVINCIAL GOVERNMENT TUNGURAHUA".

Author: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Tutor: Dr. Héctor Silva

EXECUTIVE SUMMARY

The Provincial Government of Tungurahua is a government entity that takes responsibility for the management and control of different organizations in the province, as well as procedures performed important to citizens of the various counties of the province of Tungurahua.

Assuming that the Provincial Government is an institution of great importance to the province of Tungurahua, fluid management needs of the processes taking place in the administrative area and even more in the Human Resource department, a cornerstone for improving the productivity of all staff performs its functions within the entity.

This research was conducted to support the improvement of job performance Human Resource department of the provincial entity, acquiring and enhancing skills and abilities that promote the efficient and effective management of organizational resources.

The data obtained by the field research applied to public officials and employees of the Provincial Government's Tungurahua Ambato, indicate that it is important to design and develop a manual of procedures to contribute to the growth and development of the department of Talent People of the institution; and

through this process help the improvement of the production process of other departments.

Keywords: Department of Human Resource Processes productivity functions efficient job performance skills skills.

INTRODUCCIÓN

Las entidades gubernamentales o públicas son dedicadas netamente a prestar servicios a la ciudadanía de sus respectivas provincias y de esto depende la existencia de estas organizaciones; la distribución del procedimiento lógico eficiente es de gran importancia para que el funcionario público realice de manera correcta sus actividades cumpliendo con el desempeño necesario para cumplir con los objetivos de la institución.

Una de las herramientas necesarias para ayudar a cumplir con un desempeño óptimo son los manuales administrativos, los cuales aportan para que el funcionario realice sus tareas de una manera más rápida y precisa. El departamento de Talento Humano es el eje principal para que una organización mejore su productividad o su atención, y es de suma importancia mejorar los procesos de dicho departamento para que este pueda aportar a otras unidades administrativas, esto se pretende implementar mediante esta investigación, el mejorar los procesos del departamento de talento humano mediante un manual de procedimientos.

La Investigación está estructurada de la siguiente manera:

CAPÍTULO I, comprende **EL PROBLEMA**, contiene: Planteamiento del problema, con la contextualización, análisis crítico, la prognosis, delimitación del problema, formulación del problema, los interrogantes, la justificación y los objetivos. En este capítulo se sintetiza el trabajo investigativo y se vincula las variables que van a servir de eje para el proceso de investigación.

CAPÍTULO II se desarrolla el **MARCO TEÓRICO**, empezando con los antecedentes de la investigación, las fundamentaciones, la categorización de las variables, formulación de hipótesis y el señalamiento de las variables. Es la parte de la investigación donde se determina la orientación filosófica que guiará la investigación, además de construir la fundamentación científica.

CAPÍTULO III compuesto por la **METODOLOGÍA**, dentro de la cual consta: La modalidad de la investigación, tipos de investigación, población y muestra, Operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV se encuentra el **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS** este capítulo sirve para comprobar o rechazar la hipótesis planteada y la constituye el Análisis de los Resultados, Interpretación de datos y Verificación de la Hipótesis.

CAPÍTULO V se encuentra las **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**, de acuerdo a los resultados presentados en el capítulo anterior.

CAPÍTULO VI contempla la **PROPUESTA** y consta de Título, datos informativos, los antecedentes de la propuesta, la justificación, los objetivos, fundamentación científica, el plan de acción, la administración y la evaluación de la propuesta. En este capítulo se presenta una alternativa de solución al problema planteado durante la investigación.

Finalmente se encuentra adjunto la Bibliografía y los Anexos

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

“LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

A nivel de **Latinoamérica** los procedimientos administrativos, vienen a transformarse en rutinas que al paso del tiempo se van alterando con el desempeño mismo de las tareas cotidianas, el creciente grado de especialización, como consecuencia de la división del trabajo, hace necesario el uso de herramientas que establezcan los lineamientos en el desarrollo de cada actividad dentro de una estructura organizacional.

“Así pues los manuales representan una alternativa para este problema, ya que son de gran utilidad en la reducción de errores, en la observancia de las políticas del organismo, facilitando la capacitación de nuevos empleados, proporcionando una mejor y más rápida inducción a empleados en nuevos puesto” (Edita, 2013, p.1). Ya lo ha mencionado Idalberto Chiavenato en su obra la administración de la GTH, que los procedimientos en el área de Talento Humano son cada vez más complejos; para lo cual se opta por introducir herramientas que ayuden en el cumplimiento de las tareas, actividades y responsabilidades de un departamento.

Estos manuales son por excelencia los documentos organizativos y herramientas directivas utilizados para comunicar y documentar las actividades complejas y que requieren de mucho tiempo para su ejecución. Consiste en la organización lógica, ordenada y secuencial de todos los procedimientos identificados, bajo el esquema de una especie de libro actualizable, para cada puesto.

Por ello es importante que las organizaciones independientemente de su tamaño formalicen su actividad administrativa y sobre todo, las entidades gubernamentales, ya que el cambio organizacional es inminente también en ellas y no puede permanecer estática. Las actividades están estandarizadas dentro de una organización a medida que el comportamiento de los empleados tiene como guía una serie de reglas y procedimientos. La formalización implica definir teóricamente y por escrito las actividades que los empleados tienen que hacer, cuando deben hacerlo y cómo llevarlo a cabo. (Robbins, Stephen, & Coulter, 2000, p. 12)

“La finalidad de los manuales es permitir plasmar la información clara, sencilla y concreta. A través de esta herramienta se orienta y facilita el acceso de información a los miembros de la organización, mediante cursos de acción cumpliendo estrictamente los pasos para alcanzar las metas y objetivos obteniendo buenos resultados para la misma (Nemesio, 1991, p. 88 - 89).

En **Ecuador** los manuales administrativos están siendo base fundamental para el correcto desempeño de las organizaciones, especialmente en el caso de las instituciones gubernamentales o públicas se están tomando muy en cuenta e incluso se está siguiendo un control muy complejo para que las entidades cuenten con estas herramientas. La nueva estructura de planificación del Estado que es ejecutada bajo la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) y las resoluciones de la Secretaria Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (SENRES fusionada con el Ministerio de Trabajo, para crear el Ministerio de Relaciones Laborales), que emanan de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa (LOSCCA), ahora llamada ley orgánica de servicio público (LOSEP) manteniendo las mismas especificaciones que la anterior, permiten la inclusión en los manuales, para un correcto funcionamiento de las mencionadas entidades, con

esto se busca implementar herramientas que faciliten el cumplimiento de las diferentes operaciones que se realizan en las Entidades.

El Gobierno Provincial de Tungurahua es una entidad gubernamental perteneciente al sector público, esta institución cuenta con un departamento de Talento Humano, el mismo que es el encargado de gestionar la administración del personal de la organización, En el caso específico del Gobierno Provincial de Tungurahua, desde sus inicios, no ha creado un Manual de Procedimientos en el área de Talento Humano; que le permita guiar y regular sus actividades a la consecución de sus metas. Esto ha producido incertidumbre en los colaboradores por no tener claro cuáles son sus verdaderas funciones, ocasionando colapso en las actividades; y por ende, retrasos en las tareas a realizar. Esta situación también ha provocado ausentismo, descontentos y conflictos laborales, descuidos en las actividades, evasión de responsabilidades, usurpación de funciones, distorsión de la información, y al final esto desemboca en un deficiente desempeño laboral.

ÁRBOL DE PROBLEMAS



Gráfico N° 1: Árbol de Problemas
Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

1.2.2. Análisis Crítico

El desconocimiento que existe en el Gobierno Provincial de Tungurahua hacia los manuales de procedimientos conlleva a que exista un desinterés en la implementación de los mismos, y como consecuencia de esto, en el área de Talento Humano existe un alto grado de objetivos incumplidos lo que da como resultado una mala imagen dentro de la institución.

La incorrecta administración del Talento Humano dentro de la institución ha hecho que no se realice una descripción detallada de las funciones que tienen que cumplir los colaboradores dentro del departamento de Talento Humano, lo que lleva a una información errada al momento de cumplir con las tareas y responsabilidades, lo que produce desatinada toma de decisiones.

Otra inconveniente que se evidencia es que existe omisión al proceso de inducción del nuevo colaborador, esto crea falta de comunicación interna, retrasando el cumplimiento de las tareas originando como saldo el ausentismo y la rotación de los colaboradores, por último nos encontramos con que no existe una adecuada evaluación de desempeño laboral dentro del departamento a causa de que no hay un control de los procesos por parte de los directivos de las áreas de la institución, esto crea en el funcionario un sentido de desinterés hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, creando conflictos entre los colaboradores de las diferentes áreas de la organización.

Es indispensable que el crecimiento de la gestión de los trabajadores del Gobierno Provincial de Tungurahua sea directamente proporcional pues de esto dependerá el logro de la innovación. La administración del talento humano en esta entidad ha sido un tanto rutinario, pues no se han establecido mecanismos técnicos para la gestión del personal; como los procedimientos para el reclutamiento y selección, evaluación del desempeño o en el procesos de nómina el cual es sumamente importante en esta entidad; carecen de planes de inducción, de

capacitación y desarrollo del personal, subestimando la capacidad de cada uno de los funcionarios, generando un decreciente desempeño laboral.

1.2.3. Prognosis

El no controlar los procesos del departamento de Talento Humano, puede convertirse en una de las principales causas por las que se produzca una inadecuada ejecución de las tareas dentro de toda el área administrativa lo que puede desembocar en el incumplimiento de los objetivos institucionales, pérdida de recursos, conflictos entre colaboradores y entre departamentos causando así una bajo desempeño laboral.

Si se logra examinar los procesos se obtendrá una mejor administración de talento humano, lo que permitirá cristalizar un desempeño favorable para el departamento, ya que así se logrará que las actividades que se realizan dentro de este, se puede facilitar y así cumplir con la visión de la entidad, brindar una mejor atención, y establecer un clima de confianza entre los integrantes del departamento de talento humano.

1.2.4. Formulación del Problema

¿De qué manera los procesos del departamento de Talento Humano influyen en el desempeño laboral del Gobierno Provincial de Tungurahua?

1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Para qué sirve un manual de procedimientos?
- ¿De qué forma se ve afectado el desempeño de los funcionarios del departamento de Talento Humano con la inexistencia de manuales de procedimientos?
- ¿De qué manera el desempeño laboral influye en el funcionamiento del Gobierno Provincial de Tungurahua?

- ¿Es posible plantear una alternativa de solución al problema establecido?

1.2.6. Delimitación del Objetivo de Investigación

La investigación del problema se encuentra enmarcada en la siguiente delimitación que contiene:

Campo: Gestión de Talento Humano

Área: Psicología Industrial

Aspecto: Procesos de Talento Humano – Desempeño Laboral

Espacial: Gobierno Provincial de Tungurahua, ubicado en las calles Simón Bolívar y Mariano Castillo, junto al parque Montalvo.

Temporal: En el periodo Enero – Junio del 2014.

1.3. Justificación

El procedimiento del departamento de talento humano es **importante** en las organizaciones gubernamentales debido a que depende de la correcta ejecución de estos, el cumplimiento de las tareas dentro del área administrativa; los manuales de procedimientos son una ayuda muy importante para la correcta ejecución de estas funciones, dichos manuales contienen una descripción de actividades que deben realizarse a través de las funciones que desempeñan en cada unidad, área o departamento existente. Esta herramienta incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

La elaboración de esta herramienta, es de gran **utilidad** ya que mediante esta investigación se puede observar tanto, actividades críticas que no son tenidas en cuenta por muchos funcionarios que deberían desarrollarlas, así como también

aquellas labores que tienen un grado de relevancia en la labor desempeñada, es importante dado a que en él se contiene información de los procesos según puestos de trabajo y su implicación en la gestión.

Siendo el Gobierno Provincial de Tungurahua, una entidad de tipo gubernamental, esta investigación es de mucho **interés**, porque requiere que sus actividades sean monitoreadas con cautela dados los procesos que en ella ocurren según los niveles de jerarquía.

Si se observa a nivel seccional en el área de Talento Humano, se encuentra que existen diversas actividades que con frecuencia pasan desapercibidas ya que normalmente cada trabajador no se concentra en las que son propias de su puesto de trabajo muchas veces sin tener claridad de porqué y para que las ejecuta y cuál es su importancia en el contexto de las demás actividades.

Se, tiene dificultades en el desarrollo de sus procesos, un gran porcentaje de los problemas que enfrenta tienen que ver con procesos mal diseñados o ejecutados, los cuales requieren ser examinados y rediseñados con la proyección de mejorar la eficiencia, el control y la productividad en el uso de los recursos, por esto es factible diseñar un Manual de Procedimientos en miras de corregir las fallas en los procesos, es importante diseñar un manual, el cual responde al levantamiento de estos e integra los mismos, con el fin de reducir tiempos, costos, actividades, tareas; orientadas a incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos del Gobierno Provincial de Tungurahua en el Área de Recursos Humanos.

Este proyecto se basa en el diseño de un Manual de Procedimientos el cual será de **alto impacto** porque está orientado a compilar la información que facilite al personal de la Institución el cumplimiento de las actividades y la forma como deben ser desarrolladas. Puede decirse que la utilidad del manual de procesos es múltiple, en virtud de ser un instrumento que permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

“Asimismo, auxilia en la inducción al puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal en virtud de que describen en forma detallada las actividades por puesto” (Fleitman, 2007, p 281).

Es **factible** porque cuento con el apoyo del Sr. Prefecto, Directores de las áreas administrativas, el Jefe de la Unidad de Talento Humano, y todos quienes conforman la Entidad Pública. En lo humano tengo la colaboración y veracidad de la información obtenida de funcionarios y demás personal involucrado durante la investigación

Este proyecto finalizará **beneficiando** a los colaboradores del área de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua, al facilitar la realización de sus actividades y brindar una mejor atención logrando un mejor desempeño, así como también a todos los funcionarios de la mencionada institución, ya que el departamento de Talento Humano es el encargado de administrar a todo el personal que ejerce su trabajo en el Gobierno de Tungurahua.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

- Investigar los procesos del departamento de Talento Humano que incide en el desempeño Laboral del Gobierno Provincial de Tungurahua.

1.4.2. Específico

- Diagnosticar los procesos que cumple el departamento de Talento Humano en el Gobierno Provincial de Tungurahua.
- Analizar el desempeño laboral en el Gobierno Provincial de Tungurahua.
- Proponer una alternativa de solución al problema investigado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

El presente trabajo de investigación expone una de las principales herramientas para la Administración Pública Moderna, como es el Diseño y Formulación de un Manual de Procedimientos para la Dirección de Recursos Humanos del Hospital General Enrique Garcés.

Varias de las instituciones del sector público de salud en nuestro país, no cuentan con Manuales de Procedimientos en las Áreas de Recursos Humanos; y el autor del siguiente tema de investigación propuso implementar un Manual de Procedimientos los cuales constituyen instrumentos técnicos y administrativos de gran utilidad para lograr productividad en la organización, por esta razón se justifica el interés e importancia por desarrollar este tema, mencionando algunas de las ventajas de diseñar, formular y ejecutar dichos Manuales, entre estas ventajas se pueden mencionar: recurso humano idóneo para desempeñarse en el puesto de trabajo, optimización de recursos, calidad en el servicio, operaciones simplificadas, clima organizacional favorable, entre otras.

“Diseño y Formulación de un Manual de Procedimientos para la Dirección de Recursos Humanos del Hospital General Enrique Garcés”

Autora: Karla Paulina Flores Salao

Tutoría: Dr. Danilo Torres Castillo

Dr. Gabriel Osorio Vargas

Objetivo

Alcanzar una imagen de excelencia, optimizando la calidad del servicio en salud, así como contar con más y mejores recursos, para la ampliación de la cobertura en salud y de esta manera satisfacer los requerimientos de todos sus usuarios; con el apoyo del desarrollo de sistemas de gestión y las capacidades directiva, técnica y tecnológica.

Conclusiones

➤ La realidad de nuestro país exige de una Administración Pública Moderna, integrada por instituciones eficientes y transparentes, que se desarrollen bajo principios, herramientas y técnicas de gestión gerencial modernas, con funcionarios, servidores y trabajadores capaces y responsables, que en su conjunto orienten sus actividades a la sociedad; el Hospital General Enrique Garcés -HGEG- aún no ha aplicado este concepto, sin tomar en cuenta la importancia del mismo para lograr eficiencia, eficacia y productividad en los diferentes servicios que proporciona a los usuarios y colectividad en su conjunto.

➤ El formular, desarrollar e implantar Manuales de Procedimientos en las Áreas de Recursos Humanos ya sea en instituciones públicas o privadas, generan varias ventajas competitivas, entre otras, se pueden mencionar las siguientes: garantizan la más alta calidad en los servicios que ofrecen, reconocimientos, personal altamente calificado, reducción de costos, aprovechamiento de tiempo y recursos, operaciones simplificadas, obtención de información a tiempo y certeramente, optimización de disponibilidades del equipo, mejora en la satisfacción del servicio, y posicionamiento de la Organización en el sector en el cual presta sus servicios, en el presente caso, en el sector social de la salud pública.

➤ En el proceso de investigación y desarrollo, se determinó que el Hospital General Enrique Garcés -HGEG- no cuenta con un Manual de Procedimientos para la Dirección de Recursos Humanos, lo cual genera una barrera que dificulta

el desarrollo de la organización; el objetivo y alcance de un Manual de Procedimientos, consiste básicamente en identificar y formular los contenidos del tema a mejorar en la organización, y describir la secuencia lógica y ordenada de las distintas competencias, actividades u operaciones, señalando quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse las diferentes actividades.

➤ A partir de la década de los sesenta, con la creación de la Secretaría Técnica de Administración, han ido evolucionando y progresivamente aplicando los diferentes subsistemas componentes de la Administración de Personal, actualmente conocidos en el ámbito del sector público ecuatoriano como Administración de Recursos Humanos en algunos casos y en otros como Desarrollo del Talento Humano, lo cual ha dificultado la uniformidad en el diseño, formulación y ejecución de técnicas y procedimientos de esta área importante para toda organización.

Comentario

La propuesta de este Manual de Procedimientos, ha abarcado los principales subsistemas para la correcta administración del Talento Humanos de la Institución, en dicho manual se ha incluido procedimientos integrados y sistematizados que permitieron clasificar, valorar, reclutar, seleccionar, motivar, incentivar, evaluar, y capacitar al personal de la Institución, con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales.

Este estudio realizado en una entidad pública de la provincia de Pichincha tiene una gran similitud a la problemática que se está dando en el Gobierno Provincial de Tungurahua ya que no se cuenta con un manual de procedimientos para facilitar la realización de las principales funciones y las diferentes tareas que deben cumplirse en el departamento de Talento Humano, y con esto se evidencia un deficiente desempeño laboral dentro del área mencionada.

Considerando al Capital Humano como la fuente o elemento básico en toda organización, el presente trabajo propone “Crear un Manual de Procedimientos para el Plan de Capacitación en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT”, esta investigación ha permitido establecer procedimientos y políticas que garantizan desarrollar y mantener el mejor Talento Humano, que contribuya a la consecución de metas y objetivos tanto para la institución como para el personal que forma parte de ella.

“Propuesta de Creación de un Manual de Procedimientos para el Plan de Capacitación en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT”

Autora: Ninfa Grace Carrillo Silva

Tutora: Ing. Naimín Guerrero Vera

Objetivo

Desarrollar un Manual de Procedimientos del Plan de Capacitación para la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, CNT, con el establecimiento de procedimientos técnicos aplicables al desarrollo de las actividades que llevan a cabo los funcionarios de la Unidad de Desarrollo y Formación, permitiendo la generación de servicios de calidad y de esta manera contribuir a la mejora y fortalecimiento de la gestión del talento humano de la CNT.

Conclusiones

- No existe un documento que norme los procedimientos para la ejecución del Plan de Capacitación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT.
- Existe desajuste persona – puesto, las competencias personales no se ajustan a la formación profesional o experiencia de los trabajadores.

- No hay un seguimiento de los eventos de desarrollo y formación, no permite evaluar la transferencia de los conocimientos adquiridos y tampoco permite determinar el beneficio obtenido a la terminación de cada evento.
- No se cumple con la Planificación Anual de Capacitación, pues los temas ejecutados no se ajustan al levantamiento de las necesidades realizado con las áreas requirentes.
- No existe un rubro para capacitaciones de actualización por emergencias.

Comentario

La creación de un Manual de Procedimientos para el Plan de Capacitación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, CNT, ha establecido procedimientos técnicos aplicables al desarrollo de las actividades que llevan a cabo los funcionarios de la Unidad de Desarrollo y Formación, permitiendo la generación de servicios de calidad y de esta manera contribuyendo a la mejora y el fortalecimiento de la Gestión del Talento Humano de la CNT.

2.2. Fundamentaciones

2.2.1. Fundamentación Filosófica

La investigación se alinea en el paradigma crítico-propositivo; crítico porque nos permite analizar y sustentar mediante bases estructuradas la realidad socio-laboral y propositiva porque busca plantear y proponer alguna solución al problema investigado.

En el caso de la presente investigación se propone la implementación de un manual de procedimientos para mejorar el desempeño laboral y la eficiencia.

2.2.2. Fundamentación Sociológica

El ser humano es un ente de naturaleza biopsicosocial en la que es impostergable la actitud por conocer y aprender, ejerciendo una acción en conjunto y en equipo.

La sociología no estudia la sociedad como "suma de individuos", sino que estudia las múltiples interacciones de esos individuos que son las que le confieren vida y existencia a la sociedad, es decir, se basa en la idea de que los seres humanos no actúan de acuerdo a sus propias decisiones individuales, sino bajo influencias culturales e históricas y según los deseos y expectativas de la comunidad en la que viven.

2.2.3. Fundamentación Psicológica

El ser humano como un organismo dinámico, un sistema de energía en busca constante de equilibrio, entre sus fuerzas internas y las de su medio ambiente. El campo de las fuerzas internas y externas que determinan su comportamiento, es lo que constituye su espacio vital. Resulta claro, entonces, que los cambios en el comportamiento del individuo ocurren en la medida en que él tenga la oportunidad de interactuar constantemente con su medio, incluyendo, desde luego los grupos sociales.

El objeto es aquella parte del mundo que el hombre humaniza, que se integra a su realidad mediante la práctica social. En este sentido el hombre conoce el mundo en la medida que lo integra a su actividad. El sujeto, por otra parte, como categoría filosófica, designa al hombre socio-históricamente determinado y portador de la práctica social.

2.2.4. Fundamentación Axiológica

La investigación está influida por los valores, pues, el investigador parte involucrada en el contexto y sujeto de investigación, contribuirá en este proceso, quien no se conformará con saber, sino que, asumirá el compromiso de cambio, tomando en cuenta el contexto socio-cultural en el que desarrolla el problema, respetando valores religiosos, morales, éticos y políticos de todos quienes conforman la institución.

2.2.5. Fundamentación Legal

Ley orgánica de servicio público (Losep)

Art. 2.- Objetivo.- El servicio público y la carrera administrativa tienen 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.

Capítulo 1

De Los Deberes, Derechos Y Prohibiciones

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

- a) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- b) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;
- c) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su

guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;

- d) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;
- e) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;
- f) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;
- g) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y, Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

Art. 50.- Organismos de aplicación.- La aplicación de la presente Ley, en lo relativo a la administración del talento humano y remuneraciones, estará a cargo de los siguientes organismos:

- a) Ministerio de Relaciones Laborales; y
- 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. (Losep, 2010, p 14-15)

Parágrafo Segundo

De las Unidades de Administración del Talento Humano

Art. 52.- De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de administración del Talento Humano.- Las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades:

- a) Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión del talento humano;
- b) Elaborar el reglamento interno de administración del talento humano, con sujeción a las normas técnicas del Ministerio de Relaciones Laborales;
- c) Elaborar y aplicar los manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos institucionales, con enfoque en la gestión competencias laborales;
- d) Administrar el Sistema Integrado de Desarrollo Institucional, Talento Humano y Remuneraciones;
- e) Realizar bajo su responsabilidad los procesos de movimientos de personal y aplicar el régimen disciplinario, con sujeción a esta ley, su reglamento general, normas conexas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales;
- f) Mantener actualizado y aplicar obligatoriamente el Sistema Informático Integrado del Talento Humano y Remuneraciones elaborado por el Ministerio de Relaciones Laborales;
- g) Estructurar la planificación anual del talento humano institucional, sobre la base de las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales en el ámbito de su competencia;

- h) Aplicar las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales, sobre selección de personal, capacitación y desarrollo profesional con sustento en el Estatuto, Manual de Procesos de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Genérico e Institucional;
- i) Realizar la evaluación del desempeño una vez al año, considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan las servidoras y servidores a los usuarios externos e internos;
- j) Asesorar y prevenir sobre la correcta aplicación de esta Ley, su Reglamento General y las normas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales a las servidoras y servidores públicos de la institución;
- k) Cumplir las funciones que esta ley dispone y aquellas que le fueren delegadas por el Ministerio de Relaciones Laborales;
- l) Poner en conocimiento del Ministerio de Relaciones Laborales, los casos de incumplimiento de esta Ley, su reglamento y normas conexas, por parte de las autoridades, servidoras y servidores de la institución. En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes descentralizados, las respectivas Unidades de Administración del Talento Humano, reportarán el incumplimiento a la Contraloría General del Estado;
- m) Participar en equipos de trabajo para la preparación de planes, programas y proyectos institucionales como responsable del desarrollo institucional, talento humano y remuneraciones;
- n) ñ) Aplicar el subsistema de selección de personal para los concursos de méritos y oposición, de conformidad con la norma que expida el Ministerio de Relaciones Laborales;
- o) Receptar las quejas y denuncias realizadas por la ciudadanía en contra de servidores públicos, elevar un informe a la autoridad nominadora y realizar el seguimiento oportuno;
- p) Coordinar anualmente la capacitación de las y los servidores con la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público; y,
- q) Las demás establecidas en la ley, su reglamento y el ordenamiento jurídico vigente. (Losep, 2010, p 27-28)

Art. 53.- Del Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano.- Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos orientados a validar e impulsar las habilidades, conocimientos, garantías y derechos de las y los servidores públicos con el fin de desarrollar su potencial y promover la eficiencia, eficacia, oportunidad, interculturalidad, igualdad y la no discriminación en el servicio público para cumplir con los preceptos de esta Ley.

Art. 54.- De su estructuración.- El sistema integrado de desarrollo del talento humano del servicio público está conformado por los subsistemas de planificación del talento humano; clasificación de puestos; reclutamiento y selección de personal; formación, capacitación, desarrollo profesional y evaluación del desempeño.

CAPITULO 2

Del Subsistema De Planificación Del Talento Humano

Art. 55.- 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.

2.3. Categorías Fundamentales

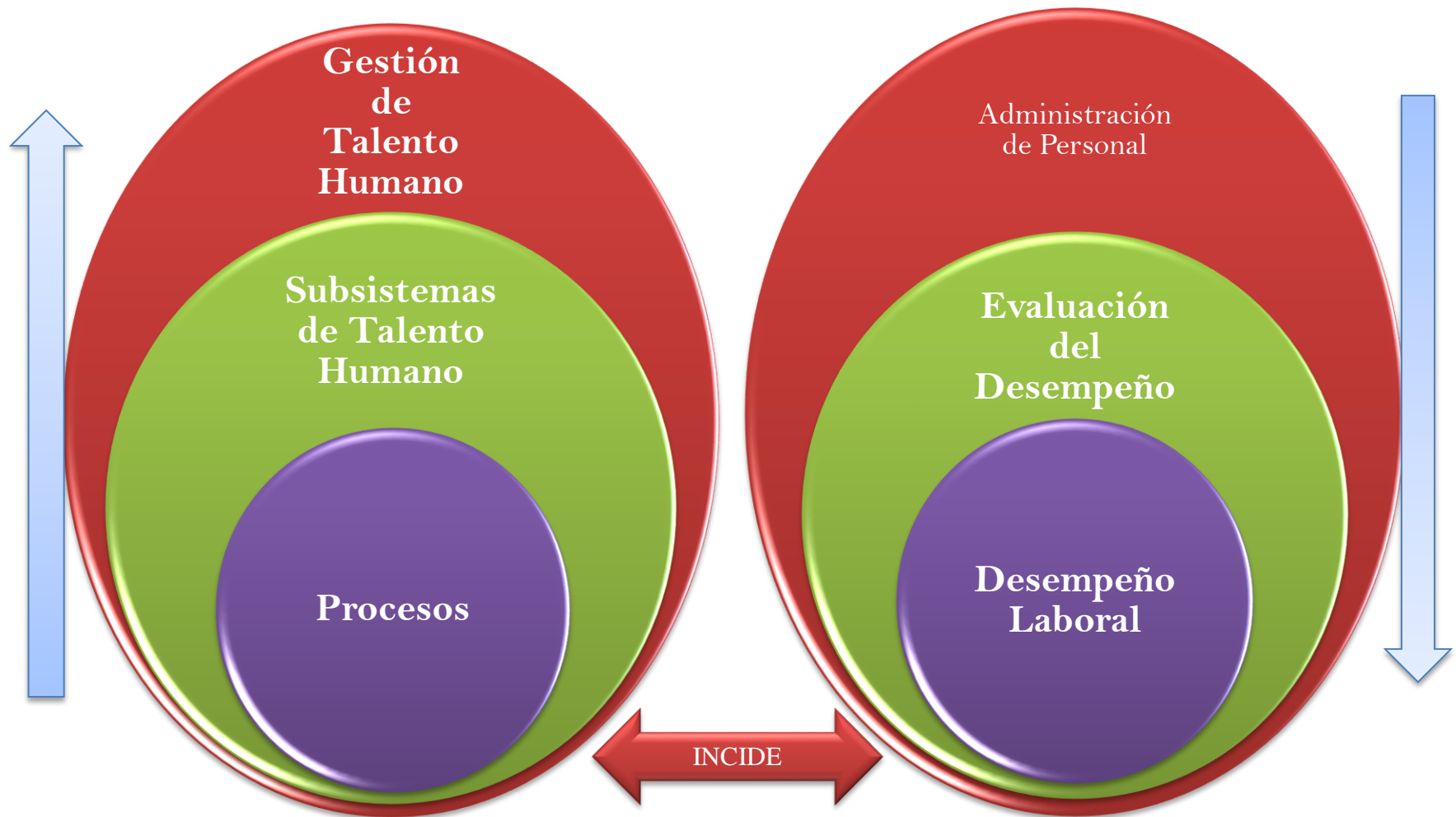


Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales
Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

CONSTELACIÓN DE IDEAS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Variable Independiente: Procesos del departamento de Talento Humano

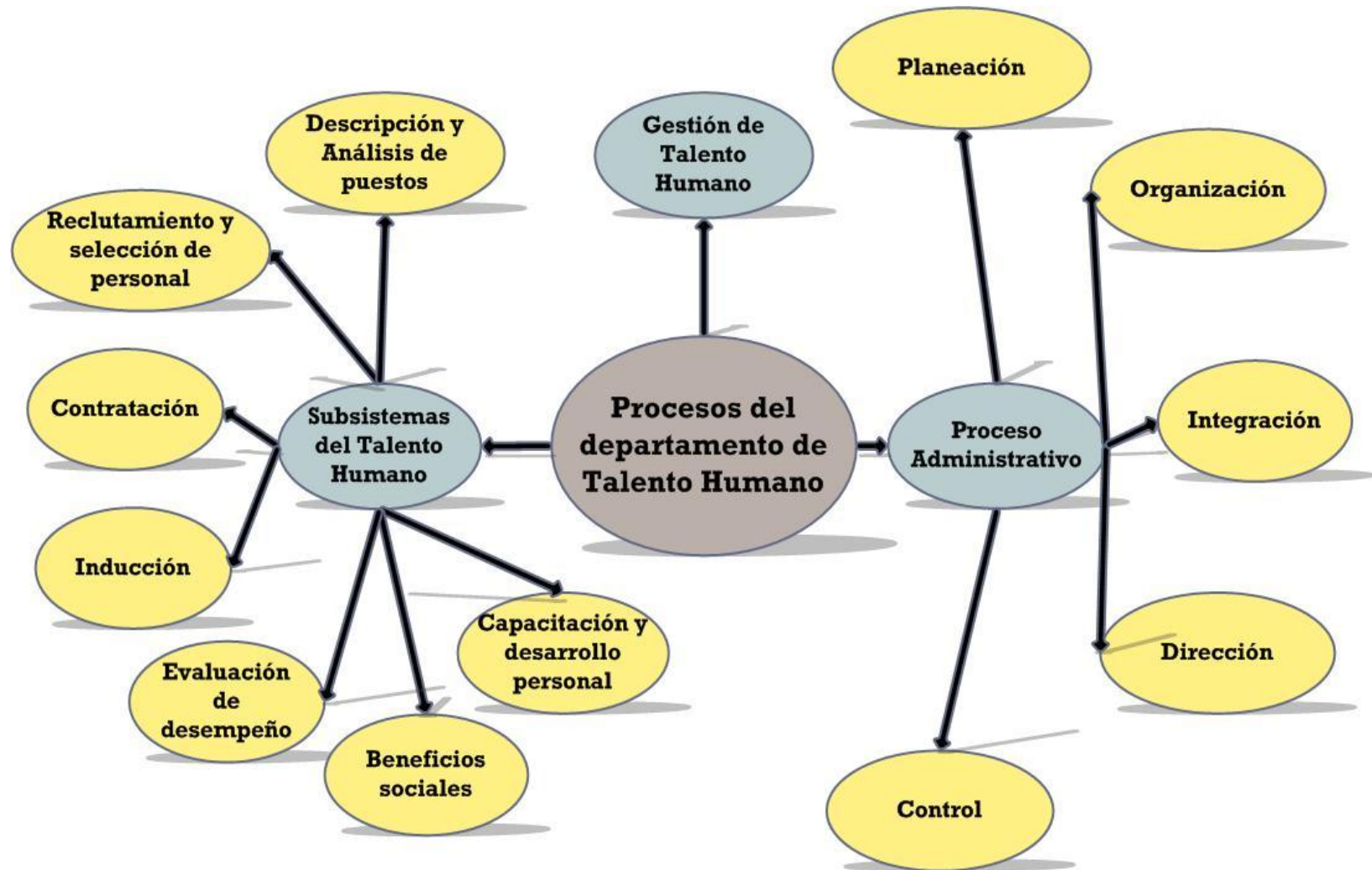


Gráfico N° 3: Constelación de ideas variable independiente
Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

CONSTELACIÓN DE IDEAS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

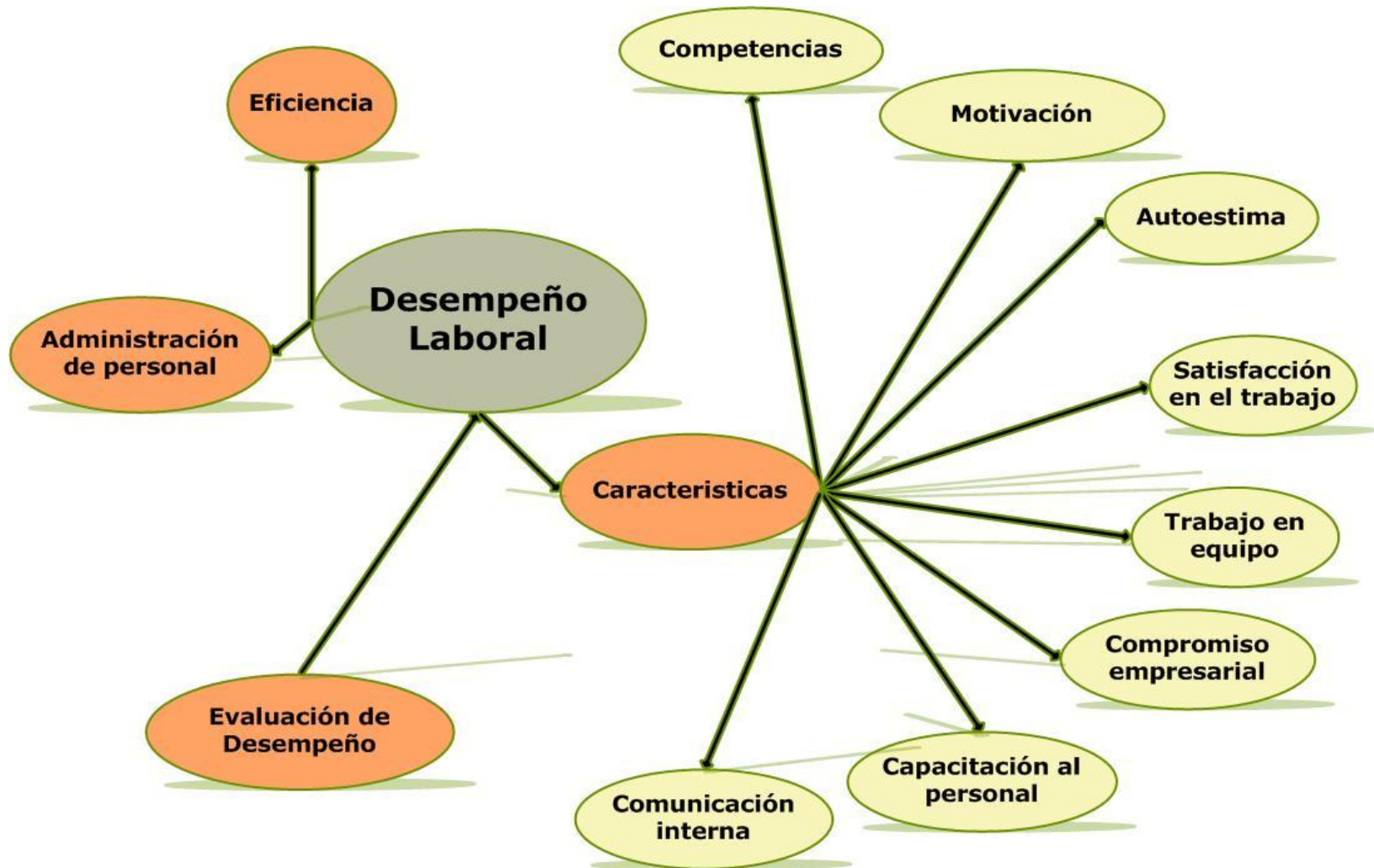


Gráfico N° 4: Constelación de ideas variable dependiente
Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

2.3.1. Variable Independiente

2.3.1.1. Gestión de Talento Humano

Se define a la gestión de Talento Humano como la función por la cual los gerentes reclutan, capacitan, motivan y desarrollan al personal de una organización, así como descubrir su potencial oculto, estimularlo, ofrecerle paquetes de compensación, que se hagan extensivos al bienestar de la familia y, sobretodo mantener una relación agradable que propicie el buen rendimiento y la disciplina. (Chiavenato, 2001, p. 178)

La gestión de Talento Humano reconoce al Sistema Integrado de Desarrollo del mismo, cuyo propósito es garantizar en las instituciones del servicio público, un equipo humano competente, comprometido; capaz de adaptarse a nuevas políticas y realidades, para asumir retos y conseguir el logro de los objetivos institucionales con eficacia, eficiencia, calidad, coordinación, jerarquía, descentralización, y responsabilidad. Se enfoca en el desarrollo de capacidades a través de procesos de administración, seguimiento y evaluación, que se resumen en el siguiente gráfico.

Estructura Del Área De Talento Humano.

Tradicionalmente, el Área de Talento Humano se constituía dentro de un esquema de departamentalización funcional que privilegia la especialización de cada órgano.

¿Qué ocurre cuando una división reúna profesionales en sus funciones específicas? Lo más probable es que haya mejor concentración e integración de personas capacitadas pero que tienen objetivos no muy afines a la organización, lo que provoca una fragmentación en todo sentido dentro de la organización.

En otras palabras, se dificulta adquirir el apoyo y colaboración de los diferentes departamentos. Es una severa división del trabajo. Así que en base a esto, se sustituye a un nuevo enfoque sistémico, el cual tiene por énfasis juntar y no separar. Cuya prioridad ya no son las tareas, sino los procesos; ya no los medios sino los fines y resultados.

Aspectos Fundamentales

- Las personas como seres humanos, es decir, como individuos y no como recursos de la organización.
- Las personas como actividades de los recursos de la organización como elementos que impulsan la organización mediante la constante renovación y competitividad.
- Las personas como asociadas de la organización, es decir, como activos de la organización y no como meros sujetos pasivos de ella.
- Las personas como talentos proveedores de competencias, las personas como elementos vivos y portadores de competencias esenciales para el éxito de la organización.
- Las personas como el capital humano en la organización, como el principal activo que agrega inteligencia a su negocio.

2.3.1.2. Subsistemas de Talento Humano

Según Idalberto Chiavenato, la administración establece “el modo de lograr que las cosas se hagan de la mejor manera posible, a través de los recursos disponibles con el fin de lograr los objetivos”. En la Administración de Talento Humano estos recursos vendrían a ser las personas, y mediante la correcta gestión de las mismas se procura lograr cumplir los objetivos organizacionales que se han planteado.

Dentro del sistema de Gestión de Talento Humano existen varios subsistemas las cuales llevan a cabo diferentes funciones dentro de una organización, la administración de talento humano del sector público responde a un sistema integrado el cual se sustenta en normas, políticas y procedimientos sobre la planificación del talento humano.

En la Administración del Talento Humano existen una serie de procesos, conocidos como subsistemas, que otorgan una correcta gestión de las personas en

las organizaciones. Estos subsistemas componen el modelo tradicional de recursos humanos y son: provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo, seguimiento y control del personal, los mismos son interdependientes.

Subsistema de provisión de Recursos Humanos

El primer subsistema y distinguido por ser considerado como un proceso fundamental, este subsistema está relacionado con el suministro de personal a la organización o también conocido como el “talento humano” pilar esencial para el funcionamiento de una organización. Este subsistema implica todas las actividades vinculadas con la investigación de mercado, reclutamiento y selección de personal.

Subsistema de aplicación de Recursos Humanos

El subsistema de aplicación de personas comprenden los primeros pasos de la integración de los miembros nuevos de la organización, el diseño del puesto que debe desempeñarse y la evaluación de desempeño en este puesto, iniciando desde el subsistema anterior que es el encargado de buscar en el mercado laboral a las personas correctas y colocarlas e integrarlas en la organización para que esta pueda conservar su continuidad en su trabajo, el paso siguiente es el emplear estas nuevas personas de la manera en que beneficie a la organización y las consideren como verdadera fuerza de trabajo; esto significa que las personas, después de reclutadas y seleccionadas, deben ser integradas en la organización, distribuidas a sus cargos y evaluadas según el desempeño que vayan presentando. En conclusión, posterior al subsistema de provisión continúan los procesos de aplicación de recursos humanos, los cuales son:

- Diseño de puestos
- Descripción y análisis de puestos
- Evaluación de Desempeño

Subsistema de Mantenimiento de Recursos Humanos

Desde el punto de vista del Talento Humano, una organización es factible no sólo si adquiere y emplea sus recursos humanos de manera apropiada, sino que los también los conserva en la organización. El mantenimiento del Talento Humano requiere una serie de cuidados especiales, entre los que se resalta los planes de compensación salarial, beneficios sociales e higiene y seguridad en el trabajo.

Dentro de este subsistema intervienen los procesos de

- Compensación salarial
- Planes de beneficios sociales

Estos temas brindan a los miembros de la organización un sentimiento de satisfacción y motivación, induciéndolos a permanecer en la empresa y sentirse identificados con la misma.

Subsistema de Desarrollo de Recursos Humanos

En las organizaciones, las personas se destacan por ser el único elemento vivo e inteligente, por su carácter eminentemente dinámico y por su potencial de desarrollo. Las personas tienen enorme capacidad para aprender nuevas habilidades, captar información, obtener nuevos conocimientos, modificar actitudes y comportamiento, y desarrollar conceptos y abstracciones. Las organizaciones disponen de una variedad de medios para desarrollar a las personas, agregarles valor y capacitarlas y habilitarlas cada vez más para el trabajo.

El entrenamiento, el desarrollo de personal y el desarrollo organizacional constituyen tres estratos de amplitudes diferentes en el concepto de desarrollo de RRHH. Esta división obedece a que los estratos menores el entrenamiento y el desarrollo del personal se basan en la denominada psicología industrial, en tanto que los estratos más amplios del desarrollo organizacional se basan en la psicología organizacional. En otros términos, los dos primeros estratos tratan el aprendizaje individual, en tanto que el estrato más amplio aborda la manera como aprenden y se desarrollan las organizaciones. (Chiavenato, 2001, pág. 548)

Subsistema de Control de Recursos Humanos

Las organizaciones funcionan mediante planes previamente determinados para alcanzar metas objetivas empresariales, las empresas fijan sus misiones y establecen estrategias, y para que estas características organizacionales existan es necesario que haya control.

En los subsistemas anteriores se mencionaron a la provisión, mantenimiento y desarrollo de los recursos humanos en una empresa, Sin embargo en toda organización debe existir un subsistema de control para que las diferentes áreas de la empresa puedan desempeñar su responsabilidad de línea con relación al personal.

2.3.1.3. Procesos del Departamento de Talento Humano

“Un procesos es un conjunto de actividades interrelacionadas o interactuantes que transforman las entradas y salidas dentro de una organización. Los procesos son posiblemente el elemento más importante y más extendido en la gestión de las organizaciones innovadoras” (Moreira, 2011, pág. 111)

Se denominan procesos del departamento de Talento Humano a las actividades que realizan los colaboradores al momento de ejecutar cada uno de los subsistemas de esta área; como son el seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización.

Una gestión por procesos es una parte de la administración estratégica; estas tareas y responsabilidades las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización.

La administración, exige en su desenvolvimiento teórico y práctico un modo de pensamiento sistematizado, con bases concretas en la investigación y en la elaboración de sus hipótesis, que quiebre con sistemas rutinarios e improvisaciones por parte de quien la práctica, estas son algunas de las tipologías

de la administración que da como resultado el uso de la herramienta más importante que pudo haber tomado el administrador en su praxis: el método científico, y mediante esto, la creación de una verdadera estructura de trabajo adecuada a su particular forma de ser: el proceso administrativo.

El proceso administrativo ha sido un modelo a seguir durante generaciones, el cual fue desarrollado y utilizado a finales del siglo XIX y principios del XX por Henry Fayol, y a partir de ese momento se le ha identificado como la estructura básica de la práctica administrativa, otorgándole a ésta una capacidad de abstracción más amplia y la posibilidad de generar conceptos teóricos cada vez más particularizados a las necesidades de las organizaciones, siendo también un modelo con el cual se estandariza la función del administrador.

El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Algunos autores que estudian dicho proceso lo han dividido de acuerdo con su criterio en tres, cuatro, cinco o seis etapas, pero sólo se refieren al grado de análisis del proceso, ya que el contenido es el mismo que manejan todos. Por eso, en la actualidad, la división cuadripartita, de cuatro fases, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control.

Considerando la importancia de este instrumento, mencionaremos algunas características del proceso administrativo:

- a) El proceso administrativo está formado por un conjunto de fases o pasos de manera cíclica, es decir, el fin se convierte de nuevo en el principio de la tarea administrativa.
- b) Una de las principales observaciones es que en cualquier modelo que analicemos del proceso administrativo, las fases que invariablemente encontraremos son las de planeación y control.
- c) El principal objetivo es sistematizar el conocimiento y generar una estructura de eficiencia.
- d) Estimula la innovación y el progreso.
- e) Fomenta el desarrollo de una filosofía y cultura gerencial y empresarial. (Fernandez, 2006, pág. 77)

“Terry y Franklin, en su libro Principios de administración, nos definen el concepto de principio: “Se puede definir un principio como una declaración o verdad fundamental que proporciona una guía para el pensamiento o la acción”. Los principios aplicados a la administración son producto de la sociedad, han sido formulados a partir de años de experiencia y pruebas en todo tipo de organizaciones, públicas o privadas, grandes o pequeñas. Los principios son básicos pero no absolutos, tienden a reformularse de acuerdo

con las condiciones de tiempo y espacio en que se vive” (Terry, 1986, pág. 517).

Del libro del maestro Agustín Reyes Ponce, Administración moderna, y tomando como referencia el proceso administrativo de cuatro etapas: planeación, organización, dirección y control, haremos mención de los principios administrativos aplicables a cada una de las fases del proceso.

El proceso administrativo son las actividades que el administrador debe llevar a cabo para aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, con los que cuenta la empresa.

El proceso administrativo consiste en las siguientes funciones:

Planeación:

Consiste en establecer anticipadamente los objetivos, políticas, reglas, procedimientos, programas, presupuestos y estrategias de un organismo social, es decir, consiste con determina lo que va a hacerse.

Organización:

La organización agrupa y ordena las actividades necesarias para lograr los objetivos, creando unidades administrativas, asignando funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquías; estableciendo además las relaciones de coordinación que entre dichas unidades debe existir para hacer optima la cooperación humana, en esta etapa se establecen las relaciones jerárquicas, la autoridad, la responsabilidad y la comunicación para coordinar las diferentes funciones.

Integración:

Consiste en seleccionar y obtener los recursos financieros, materiales, técnicos y humanos considerados como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social., la integración agrupa la comunicación y la reunión armónica de los elementos humanos y materiales, selección entrenamiento y compensación del personal.

Dirección:

Es la acción e influencia interpersonal del administrador para lograr que sus subordinados obtengan los objetivos encomendados, mediante la toma de decisiones, la motivación, la comunicación y coordinación de esfuerzos la dirección contiene: ordenes, relaciones personales jerárquicas y toma de decisiones.

Control:

Establece sistemas para medir los resultados y corregir las desviaciones que se presenten, con el fin de asegurar que los objetivos planeados se logren.

Consiste en establecimiento de estándares, medición de ejecución, interpretación y acciones correctivas. (Ponce, Administración Moderna, 2004, pág. 119)

Una vez que ya se conoce el significado y el concepto de proceso administrativo, la administración moderna busca implementar este sistema en todas las áreas de una empresa, y la unidad de Talento Humano no es la excepción.

Procesos de los Subsistemas de Talento Humano

Análisis de Puesto

Cuando las compañías establecen nuevas plazas dentro de su empresa es necesario que establezcan cuáles son las características de este puesto para que así los empleados potenciales puedan conocer qué destrezas o habilidades necesitan para ser elegidos y si cumplen con todos los requisitos. Para esto es necesario diseñar el empleo, esto se hace estableciendo las tareas y responsabilidades que la persona que tenga este puesto debe realizar con su equipo de trabajo.

Luego de diseñado el puesto se debe identificar las tareas, deberes y responsabilidades que se espera que realice en el trabajo. También se establecen las habilidades que la persona deba poseer para cumplir correctamente con las tareas que se le solicite. Este proceso se conoce como análisis de puesto de trabajo. Este proceso es sumamente importante porque ayuda a los posibles empleados o a la persona ya contratada a conocer las necesidades esenciales que tiene la compañía con respecto a este puesto. Esto hace que la compañía se beneficie porque contrata a personas altamente calificadas y evitan problemas por falta de conocimiento o habilidades.

En el análisis de puestos de trabajo se encuentran dos derivaciones: la descripción de trabajo y las especificaciones. La descripción de trabajo consiste en un resumen escrito de las tareas, responsabilidades y condiciones de trabajo, además de que incluye una lista de detalles. Las especificaciones de trabajo son las habilidades necesarias y con detalles, necesarias para cumplir satisfactoriamente con el puesto. Cuando la descripción y la especificación de trabajo son muy detalladas ayudan a mejorar la calidad de servicio y lleva a la compañía a un nivel mayor de desempeño dentro de una compañía porque a pesar de que en casi todas las empresas existen puestos muy parecidos, cada una tiene un fin, política y manera distinta de trabajar. Es por esto que, a pesar, de que cada puesto sea muy parecido, los detalles ayudan a conocer más a fondo la necesidad de la compañía.

Si se lleva a cabo, de forma adecuada, esta herramienta también puede servir para otros procesos de la empresa, como establecer la retribución económica, comprobar si un empleado está cumpliendo con las funciones de su puesto, planificar las acciones formativas, en función de las pautas que se establezcan para el trabajo, o promocionar a los empleados. (Zapata Esther, 2013, s/p)

Selección de personal

Es la primera cuestión que en relación con el personal se le plantea a la empresa; selección que ha de darse tanto para la entrada del personal en la empresa como para afectar el personal admitido a los distintos puestos de trabajo a cubrir.

La selección de personal forma parte del proceso de provisión de personal, y viene luego del reclutamiento. Éste y la selección de personal son dos fases de un mismo proceso: consecución de recursos humanos para la organización. El reclutamiento es una actividad de divulgación, de llamada, de atención, de incremento en la entrada; por tanto, es una actividad positiva y de invitación. La selección es una actividad de comparación o confrontación, de elección, de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y, por consiguiente, restrictiva.

En el proceso de selección de personal se decide si se contratará o no a los candidatos encontrados en la búsqueda realizada previamente. Es importante distinguir previamente entre la competencia profesional, definida como el conjunto de capacidades de diferente naturaleza que permiten conseguir un resultado; la competencia está vinculada al desempeño profesional, no es independiente del contexto y expresa los requerimientos humanos valorados en la relación hombre-trabajo. Y por otro lado hay que distinguir la cualificación profesional, definida como el conjunto de competencias profesionales con significación para el empleo que pueden ser adquiridas mediante formación modular u otros tipos de formación y a través de la experiencia laboral. Por tanto una persona cualificada es una persona preparada, capaz de realizar un determinado trabajo, que dispone de todas las competencias profesionales que se requieren en ese puesto.

Esta selección tiene distintos pasos:

Determinar si el candidato cumple con las competencias mínimas predeterminadas para el puesto de trabajo.

Evaluar las competencias y la cualificación profesional de los/as candidatos/as que pasaron la etapa anterior, por medio de evaluaciones técnicas y/o psicológicas.

Asignar un puntaje a las evaluaciones efectuadas en el punto anterior.

En función del puntaje, decidir a quién se le ofrecerá el puesto.

Cuando se planifica este proceso se debe tener en cuenta la importancia de la confiabilidad en los instrumentos de medición de las capacidades de los posibles candidatos, como los títulos obtenidos, la trayectoria laboral, entrevistas, etc. Así como también la validación entre los resultados de las evaluaciones a las cuales se les asignó un puntaje y la habilidad concreta para hacer el trabajo. Para realizar el proceso de selección de personal se deben diseñar distintas pruebas y tests confiables donde el postulante demuestre si es capaz de realizar el trabajo. A su vez, estos instrumentos deben validarse en cuanto a los contenidos de conocimientos que los postulantes deben tener y en cuanto a la práctica, en la aplicación de esos contenidos. De esta forma se puede resaltar que no es posible que un método de selección sea válido si no es confiable.

Reclutamiento de personal

Como primer paso para el reclutamiento debe surgir una vacante. El departamento de Recursos Humanos debe decidir si es necesario contratar a una persona por temporada, por contrato, a tiempo parcial o completo. Luego de tomada la decisión, se da a conocer la vacante del puesto para atraer a individuos con las características necesarias para este.

Contratación

“La relación laboral entre empleador y trabajador está dada por un Contrato de Trabajo, que es el convenio mediante el cual una persona se compromete con otra a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, enfocando aspectos que podrían ser necesarios acordar para el buen desenvolvimiento del trabajador sujetas al Código de Trabajo vigente cuyos elementos son: las partes contratantes, el objeto, la dependencia, la remuneración y el plazo; bajo este Código existen 3 tipos de contratos. Contrato a Prueba, Contrato a plazo fijo y Contrato a plazo Indefinido” (Mantilla, 2012, pág. 24).

Inducción

Si bien el proceso de selección de personal se constituye en una herramienta fundamental para contribuir al éxito en el desempeño de un empleado, en si mismo no es suficiente para garantizar la adaptación de la persona al cargo y el logro de resultados en un corto plazo. Es así como la Inducción se constituye en un proceso necesario para maximizar las potencialidades que el nuevo empleado puede desarrollar.

La finalidad de la Inducción es brindar información general, amplia y suficiente que permita la ubicación del empleado y de su rol dentro de la organización para fortalecer su sentido de pertenencia y la seguridad para realizar su trabajo de manera autónoma.

Capacitación y Desarrollo

La capacitación en el área de trabajo es fundamental para la productividad. Este es el proceso de adquirir conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que mejorarán el desempeño de los empleados en sus tareas laborales.

La buena capacitación puede traer beneficios a las organizaciones como mejorar su imagen y la relación con los empleados, además de que aumenta la productividad y calidad del producto. Para los empleados, también hay beneficios como el aumento en la satisfacción del empleo y el desarrollo de sentido de progreso.

Beneficios Sociales

Los beneficios sociales son una herramienta clave para incrementar el compromiso de los trabajadores en las organizaciones que buscan mejorar sus metas y objetivos.

A más de motivar y retener el talento, e incrementar la productividad, la inserción de los beneficios sociales se convierte directamente en un aumento del poder

adquisitivo para los trabajadores, sin necesidad para la empresa de aumentar salarios.

2.3.2. Variable Dependiente

2.3.2.1. Administración de Personal

El talento humano o personal laboral representa el pilar de toda organización para su correcto funcionamiento y evolución, a tal grado que una organización es el retrato de sus miembros; siendo estos últimos guiados por una persona profesional, una unidad o un departamento de Talento Humano Humanos (RRHH).

Cierta bibliografía establece diferencias entre los conceptos de Administración de personal y Administración de Recursos Humanos; otras fuentes arguyen que ello no existe, pues el propósito de ambas es maximizar la productividad de una organización mediante la optimización de la eficacia de sus empleados. Sin embargo, ambos términos han sufrido cambios como consecuencia de las experiencias profesionales y las necesidades empresariales. (Scribd, 2014, p 1)

La administración de Personal; Corresponde al talento humano de una entidad. Estos recursos, se interpretan como el trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de esta organización, pero generalmente se entienden como la función o gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los participantes de la organización, las que pueden ser desempeñadas por una persona profesional en la materia, una unidad o un departamento de talento humano, colectivamente con los directivos máximos de la organización.

La Administración de personal proporciona las capacidades humanas requeridas por una organización y desarrolla habilidades y aptitudes del individuo, para ser lo más satisfactorio así mismo y a la colectividad en que se desenvuelve. Este tipo de Administración está referida a "los conceptos y técnicas requeridas para desempeñar adecuadamente lo relacionado con el personal o la gente del trabajo administrativo"; o bien se define como "la disciplina que persigue la

satisfacción de objetivos organizacionales, contando para ello con una estructura, y el esfuerzo humano coordinado".

Esta facultad es conceptualizada también como "el proceso administrativo aplicado a la amplificación y conservación del esfuerzo, las experiencias, los conocimientos, las habilidades, etc. De los integrantes de la institución, que va a servir como beneficio de la persona, de la propia organización y del país en general.

Es el proceso de revisar y medir el desempeño con el objeto de determinar el grado hasta el cual se están logrando los planes y objetivos de la organización. Proporciona a los administradores una base para detectar y corregir las direcciones de estos planes, para corregir errores en los planes previos y para desarrollar planes más reales para el futuro. Es un esfuerzo sistemático para fijar niveles de desempeño con objetivos de planeación para diseñar los sistemas de retroalimentación de la información, para comparar el desempeño real con esos niveles predeterminados para establecer si hay desviaciones y medir su importancia y para tomar las medidas tendientes a garantizar que todos los recursos de la empresa se utilicen en la forma más eficaz y eficiente posible en la obtención de los objetivos organizacionales. (Pilataxi Martha y Tipantasig Digna, 2012, p 7)

Estructura Organizativa

Con una estructura organizativa, la organización de una empresa adquiere la forma y figura la cual permitirá alcanzar sus objetivos; el cumplimiento de los planes de desarrollo y su correspondiente control.

“Esta estructura organizativa es la constitución de un esquema formal en el que se tiene en cuenta todos los procesos de ejecución, procedimientos y relaciones que puedan existir dentro de equipo humano, considerando todos los factores materiales necesarios, para el alcance de los objetivos, es decir las tareas en que se divide el trabajo, y su coordinación” (Amador, 2008 p.21).

Los componentes que entran a formar parte dentro de la estructura son:

- Alta Dirección; la estructura organizativa la crea la Dirección. Estas son las personas que decidirán y ejecutarán.

- Departamentos: Son las divisiones operativas en que se estructura el negocio, aquí se agrupa a un equipo de personas cuya actividad es homogénea y generalmente, liderada por un directivo que es quien está a cargo de cada departamento
- Funciones: Son los procesos que se realizan en la actividad empresarial para que la organización alcance sus objetivos.
- Interrelaciones: Son las condiciones existentes en las organizaciones, estas subordinaciones pueden ser jerárquicas (jefe –subordinado), hasta funcionales (entre distintos puestos de trabajo que o dependen uno del otro) o incluso de asistencia o colaboración (entre profesional externo o empresa). (Amador, 2008, p. 32)

La estructura organizacional de una empresa es como el esqueleto de esta, como la esencia que hace posible que la empresa funcione, toda empresa pretende conseguir los llamados objetivos y para ello debe equiparse de una estructura, que le permita un óptimo funcionamiento, al tiempo que consiga coordina e integrar una serie de tareas entre los miembros de la organización.

2.3.2.2. Evaluación de Desempeño

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. La importancia de la evaluación del desempeño condujo a la creación de muchos métodos para juzgar la manera en que el empleado lleva a cabo sus labores a partir de los resultados logrados antes de la evaluación. (Chiavenato, 2000, p. 354)

“La mayor parte de estas técnicas crea un esfuerzo por reducir los inconvenientes que se notan en otros enfoques. Ninguna técnica es perfecta; cada una posee ventajas y desventajas” (Strauss, 1981, p. 83). Una organización no puede adoptar cualquier sistema de evaluación del desempeño. El sistema debe ser válido y confiable, efectivo y aceptado. El enfoque debe identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los empleados y al departamento de personal. Si las normas para la evaluación del desempeño no se basan en los elementos relacionados con el puesto, pueden traducirse en resultados imprecisos o subjetivos."

En la actualidad la evaluación del desempeño es la forma más usada para valorar o apreciar el desarrollo del individuo en el cargo y su potencial de progreso. No obstante, en un afán por indagar de manera más profunda sobre este

concepto se revisa en diferentes fuentes; "La evaluación del desempeño constituye un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado con base a políticas y procedimientos bien definidos" (Montes Jesús & Gonzales Pablo, 2006, p. 54).

"Un procedimiento de supervisión destinado a mejorar la actuación del empleado en el trabajo para lograr operaciones más efectivas, eficaces y económicas" (Strauss, 1981, p. 33).

Importancia de la evaluación de desempeño

Las evaluaciones de desempeño proporcionan información valiosa sobre el rendimiento de los trabajadores que permite:

- Vinculación de la persona al cargo.
- Entrenamiento.
- Promociones.
- Incentivos por el buen desempeño.
- Mejoramiento de las relaciones humanas entre el superior y los subordinados.
- Auto perfeccionamiento del empleado.
- Informaciones básicas para la investigación de Recursos Humanos.
- Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.
- Estímulo a la mayor productividad.
- Oportunidad de conocimiento sobre los patrones de desempeño de la empresa.
- Retroalimentación con la información del propio individuo evaluado.
- Otras decisiones de personal como transferencias, gastos, etc.

Cuando un trabajador es calificado como deficiente, a través de la evaluación puede descubrir aspectos inadvertidos que le permita su superación. (Machicao Mario, 2000, s/p)

Objetivos de la evaluación de desempeño

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño son los siguientes:

- Proporcionar circunstancias de medida del potencial humano en el sentido de fijar su completa aplicación.
- Permitir oportunidades de crecimiento y condiciones de participación a los miembros de la organización, teniendo presentes por una parte los objetivos individuales y por la otra, los objetivos organizacionales.

- Entregar una descripción justa y confiable de la manera en que el colaborador lleve a cabo una labor correspondiente a su puesto.

Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad. (Chiavenato, 2000, p. 356).

Métodos de evaluación

La importancia de la evaluación del desempeño condujo a la creación de muchos métodos para juzgar la manera en que el empleado lleva a cabo sus labores a partir de los resultados logrados antes de la evaluación.

La mayor parte de estas técnicas constituye un esfuerzo por reducir los inconvenientes que se notan en otros enfoques. Ninguna técnica es perfecta; cada una posee ventajas y desventajas. (RRHH-Web, 2006, s/p)

A. Métodos de evaluación con base en el pasado

Los métodos de evaluación que se basan en el desempeño pasado comparten la ventaja de versar sobre algo que ya ocurrió y que, en consecuencia, puede, hasta cierto punto, ser medido. Su desventaja radica en la imposibilidad de cambiar lo que ya ocurrió. Sin embargo, "cuando reciben retroalimentación sobre su desempeño los empleados pueden saber si dirigen sus esfuerzos hacia la meta adecuada y modificar su conducta si es necesario". Las técnicas de evaluación del desempeño de uso más común son:

- Escalas de puntuación
- Listas de verificación
- Método de selección forzada
- Método de registro de acontecimientos notables
- Escalas de calificación o clasificación conductual
- Método de verificación de campo
- Enfoques de evaluación comparativa
- Establecimiento de categorías
- Método de distribución obligatoria
- Método de comparación contra el total (RRHH-Web, 2006, s/p)

B. Métodos de evaluación con base en el desempeño futuro

Los métodos de evaluación con base en el futuro se centran en el desempeño venidero mediante la evaluación del potencial del empleado o el establecimiento de objetivos de desempeño. Pueden considerarse tres técnicas básicas:

- Auto evaluaciones
- Administración por objetivos

- Administraciones psicológicas
- Método de evaluación basada en retroalimentación (RRHH-Web, 2006, s/p)

Eficiencia en el Departamento de Talento Humano

Mientras pasan los años las empresas se ven forzadas por la globalización y las exigencias del mercado. No deben darse el lujo de no contar con las herramientas actualizadas que les ayudarán a mantenerse al borde de esas exigencias. Muchos autores afirman de manera clara que para alcanzar las metas propuestas en una empresa dependerá netamente de la forma en que su personal puede ser administrado.

La responsabilidad de formar sistemas de gestión de calidad para afirmar la optimización de los procesos, es necesario contar con personal capacitado y comprometido con la misión, visión y políticas de la empresa. Consecuentemente, cada integrante del capital humano debe estar consciente de la importancia de su trabajo dentro de la institución ya que son un elemento de la gran estructura administrativa. Para administrar efectivamente el personal de una organización se requiere de un programa que le permita a la administración tener la más completa selección de personas idóneas para los distintos puestos. Y ese departamento se le llama RRHH.

Ninguna organización funciona sin talento humano, y como es la parte más compleja de la empresa, se necesita un departamento llamado recursos humanos, la importancia del departamento de RRHH, está dada por que es quien se encarga de los procesos de la selección del personal, del reclutamiento, de las remuneraciones, entre otros; Es sumamente importante debido a que todo el personal de la organización, El reclutamiento, selección e inducción al nuevo personal pasa por Recursos Humanos, dependiendo de su eficiencia, la organización va a lograr su objetivos. Este departamento es tan importante como el de ventas, compras, créditos o servicios, ellos se encargan de la selección del personal y que éste tenga las virtudes que exige el trabajo, sin “Recursos Humanos” la empresa sería un desorden, se emplearían gentes no calificadas.

El principal desafío que enfrentan las organizaciones es el mejoramiento continuo del personal que lo integra. La administración de los recursos humanos existe para mejorar la contribución de las personas a las organizaciones.

Para llevar a cabo su tarea, los departamentos de personal necesitan satisfacer objetivos múltiples que en ocasiones son conflictivos. Es necesario hacer frente a necesidades sociales, de la organización y personales. Estos objetivos se pueden lograr mediante actividades diversas del personal, enfocadas a mantener, utilizar, evaluar y conservar una fuerza laboral eficaz. (Chiavenato, 2009, p. 359)

Aportes del Departamento de Talento Humano

- Actúa sobre el comportamiento del personal para alcanzar resultados de los procesos
- Interviene en el cuidado y la subsistencia del personal.
- Influye sobre la ayuda del empleado.
- Actúa en la gestión de los procesos operativos por parte del Talento Humano.
- Estos aportes dependerán de los objetivos de la empresa y de que visión o misión tenga.

En este departamento se conviene supervisar que la relación entre la empresa y los colaboradores sea la adecuada para que tenga una armonía en el ambiente laboral. Consecuentemente todos podrán realizar sus labores de manera óptima para la obtención de resultados correctos. Al ser el departamento de talento humano el responsable del bienestar del capital intelectual, es quien plantea la asignación de incentivos con el fin de motivar al personal. Una organización al brindar el servicio de capacitación contará con un personal preparado y esto a la final le brinda ventaja competitiva.

Por ende la eficiencia dentro del área de Talento Humano es sumamente fundamental para el correcto funcionamiento de una empresa u organización ya sea esta pública o privada.

2.3.2.3. Desempeño Laboral

La importancia de este enfoque reside en que el desempeño del colaborador va de la mano con las actitudes y aptitudes que presentan; en función a los objetivos que se quieran alcanzar, claramente seguidos por políticas normas, misión y visión de la empresa.

Según Chiavenato define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son destacados en el logro de los objetivos de la empresa. Afirma además que un buen desempeño laboral es la fortaleza más notable con la que cuenta una organización.

Por su parte, Bittel plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. (Bittel L, 2000, p. 17)

“Al respecto, Ghiselli señala cómo el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse” (Ghiselli, 1998, p. 48).

El desempeño es el esfuerzo de un individuo que poniendo en práctica sus habilidades, rasgos, oportunidades físicas o mentales obteniendo un beneficio profesional, los colaboradores son la piedra angular para desarrollar la eficiencia y el éxito de una compañía, por esta razón hay un frecuente interés de las empresas por mejorar el desempeño de los trabajadores a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. En años recientes, la administración del desempeño ha buscado optimizar su talento humano para crear ventajas competitivas.

“Se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa” (Iturralde Julia, 2011, p.25). Muchos investigadores deducen que la definición de desempeño debe ser completada con

la descripción de lo que se espera de los trabajadores, además de una continua orientación hacia el desempeño eficiente.

Ya que este es un proceso que debe integrar en sí los siguientes elementos: Misión, Visión y objetivos, estrategias, competencias distintivas de la organización, competencias de los procesos principales, competencias laborales de los cargos; la planificación del desempeño, la revisión del mismo; y la formación y desarrollo del capital humano en función de la mejora permanente de su desempeño integral. De forma general se pudiera expresar gráficamente este proceso a través del siguiente modelo de categorías. (Brito Challa, 2010, s/p)

Competencias

Martha Alles señala que en el análisis de David McClelland sobre motivación humana, se explican tres factores de motivación que son la base sobre la que se desarrolla el concepto de competencia laboral. A continuación se describen dichos factores.

- Los logros como motivación. Esto significa tener el interés por hacer algo mejor. La gente orientada al logro, prefiere desempeñarse en actividades que le permiten mejorar personal y profesionalmente. No se sienten atraídas hacia empleos donde las situaciones se tornan muy fáciles; prefieren tener la responsabilidad personal por el resultado. Gustan de recibir información acerca de cuán bien trabajan.
- El poder como motivación. La gente que se siente motivada por este factor, asocia su trabajo con actividades competitivas y asertivas con el objetivo de lograr prestigio y reputación.
- La pertenencia como motivación. Es la necesidad de estar con otros, de pertenecer a un grupo determinado. (Alles Martha, 2002, p.6)

Es un conjunto de conocimientos que al momento de utilizarlos a través de habilidades en diversas situaciones, generan destrezas en la resolución de asuntos de la vida cotidiana, bajo un código de valores aceptados que exponen una actitud concreta frente al desempeño realizado, es una capacidad de hacer algo.

Es el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas, tanto específicas como transversales, que debe reunir un titulado para satisfacer plenamente las exigencias sociales. Las competencias son capacidades que la persona desarrolla en forma gradual y a lo largo de todo el proceso educativo y son evaluadas en diferentes etapas. (Esquivel Miguel, 2010, p.4)

Motivación

“Las distintas escuelas de psicología tienen diversas teorías sobre cómo se origina la motivación y su efecto en la conducta observable. En términos generales y de manera histórica el término motivacional alude a las conductas

irracionales del ser humano, menciona. Por lo tanto lo motivacional habla de un estado programado previamente para realizar una conducta, de la cual el propio sujeto no tiene consciencia” (Cofer, 2007, pág. 17).

Autoestima

“Según Nathaniel Branden, es la suma de la confianza (sentimiento de capacidad personal) y el respeto (sentimiento de valía personal) por uno mismo. Existe como consecuencia del juicio implícito que cada persona realiza acerca de, por un lado, su habilidad para afrontar los retos de la vida, es decir, para comprender y superar los problemas, y, por otro, su derecho a la felicidad, o, dicho de otro modo, a respetar y defender sus propios intereses y necesidades. El concepto de autoestima ha traspasado frecuentemente el ámbito exclusivamente científico para formar parte del lenguaje popular” (Branden, 2011, pág. 24).

Satisfacción del Trabajo

“Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newtron plantean “que es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”. Este concepto se encuentra relacionado con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipos de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores, la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayuda a los gerentes a predecir comportamientos futuros del trabajador” (Newtron, 1991, pág. 203).

Trabajo en Equipo

“Según gestiopolis, la cooperación se refiere al hecho de que cada miembro del equipo aporte a éste todos sus recursos personales para ayudar al logro del

objetivo común. Esto se observa cuando los componentes del equipo realizan actividades como las siguientes: ofrecer nuevas ideas y proporcionar soluciones a las dificultades del equipo, interesarse por las ideas de otros y desarrollarlas, ofrecer información relevante y hechos contrastados, intentar coordinar las actividades de los miembros y clarificar las aportaciones de éstos” (Gestiopolis, 2001, pág. s/p).

Compromiso Empresarial

“Consideramos al compromiso como el fenómeno esencial para coordinar acciones con otros. Es la base para producir cualquier tipo de cambio. La clave de nuestros logros radica en la capacidad que poseemos en comprometernos a crear algo que no existía hasta ese momento. Tiene que ver con la posibilidad de crear nuevas prácticas en nuestra manera de hacer y nuevas interpretaciones en nuestra manera de pensar de forma de hacer que nuestros compromisos sean consistentes con esa nueva realidad que queremos crear” (Gestiopolis, 2001, pág. s/p).

Capacitación al Trabajador

“La capacitación es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuos en el desempeño de una actividad Se puedo señalar, entonces, que el concepto capacitación es mucho más abarcador.

La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan” (Gestiopolis, 2001, pág. s/p).

Comunicación Interna

“La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido” (Brunet, 2012, pág. 72).

2.4. Hipótesis

Los procesos del departamento de Talento Humano influyen en el desempeño laboral del Gobierno Provincial de Tungurahua.

2.5. Señalamiento de las Variable

Variable Independiente: Los Procesos

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque Investigativo

El desarrollo de la presente investigación estará enmarcado en un enfoque cualitativo así como también cuantitativo; cualitativa porque debido a que el problema que se plantea requiere una investigación interna utilizando técnicas cualitativas que permitirán una observación naturalista con el objeto de describir e interpretar la realidad del problema en un espacio contextualizado con una perspectiva de adentro hacia afuera; los objetivos que se plantearan proponen acciones inmediatas a fin de solucionar satisfactoriamente el problema identificado.

Será necesario la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico por medio del cual se transformaran las mediciones en valores numéricos, es decir datos cuantificables que serán analizados con técnicas estadísticas para posteriormente extender los resultados a la empresa y al entorno.

3.2. Modalidad De La Investigación

3.2.1. Investigación de campo

“Según Luis E. Herrera y otros; la Investigación de Campo “es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen; en esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto“ (Herrera, 2004, pág. 95).

El presente trabajo se ejecutará por las características de una investigación de campo, porque en el estudio se estará en contacto directo con la realidad del GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA; es decir, se recolectará y se registrará directa y ordenadamente datos primarios referentes al problema de estudio, utilizando técnicas de investigación como: la observación y la encuesta

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

“La investigación bibliográfica documental “tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)” (Herrera, 2004, pág. 98).

Es necesario aclarar, que se empleará también la investigación documental-bibliográfica; basándose en documentos proporcionados por la propia entidad y en libros, documentos, archivos e internet para relacionar los aportes científicos con la realidad de la entidad; que a pesar de presentar características limitadas, éstas serán minuciosamente estudiadas y de esta manera encontrar una solución al problema.

3.3. Tipo De Investigación

3.3.1. Investigación Descriptiva

“Según Rodríguez E, en su libro “Metodología de la Investigación” dice que “la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona grupo o cosa se conduce o funciona en el presente, además trabaja sobre realidades y su característica fundamentalmente es la de presentarnos una interpretación correcta” (Rodríguez, 2005, pág. 26).

En la presente investigación será de utilidad porque nos permite analizar el entorno del GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA, específicamente del departamento de Talento Humano, lo que nos ayudará a identificar las características como: funciones, conducta, actitudes, comunicación y motivación de las personas dentro de esta área; así como de las preferencias de los funcionarios; características que servirán para profundizar el conocimiento objeto del problema, sujeto de la investigación y describirlo tal como se produce en la realidad, en un tiempo y espacio determinado involucrando a personas, hechos procesos y sus relaciones.

3.3.2. Investigación Correlacional o Asociación de Variables

“Según, Irene Maricela Silva Siesquén, en su página de internet comenta sobre la investigación Correlacional que es “aquella que demuestran dependencia entre diferentes eventos, apoyados en las pruebas estadísticas; aquí se encuentran los estudios de asociación sin relación de dependencia. La estadística aplicada aquí es variada; podemos hacer asociaciones y medidas de asociación; correlaciones y medidas de correlación. Ej. Chi Cuadrado y R de Pearson” (Siesquén, 2009, pág. s/p).

Para el estudio de Investigación en el GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA, se aplicará la Investigación Correlacional o Asociación de variables en el departamento de Talento Humano donde aparece el problema, mediante esta investigación se puede llegar a conocer las causas o circunstancia por las que se produce el problema que perjudica al desarrollo de la entidad.

3.4. Población y Muestra

Para el presente proyecto investigativo se utiliza la siguiente población que es el objeto de estudio.

SERVIDORES PUBLICOS	
Servidores	150
Trabajadores	45
Departamento de Talento Humano.	5
TOTAL	200

Cuadro N° 1: Población y Muestra

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

3.5. Operacionalización de las variables

Variable Independiente: Los Procesos del departamento de Talento Humano

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica Instrumento
Se denominan procesos del Talento Humano a las actividades interrelacionadas y sistematizadas que realizan los empleados al momento de ejecutar cada uno de los subsistemas de esta área, mediante una consecución de fases o etapas través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa.	Subsistemas de Talento Humano Fases del Proceso Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclutamiento ➤ Selección ➤ Capacitación ➤ Desarrollo ➤ Administración de Remuneraciones ➤ Planes sociales ➤ Planeación ➤ Organización ➤ Ejecución ➤ Control 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuenta usted con una guía adecuada para realizar su trabajo? 2. ¿Considera necesaria una herramienta que facilite la ejecución de sus funciones y actividades, de una manera clara y concisa? 3. ¿Cree usted que su trabajo aporta al desarrollo de la organización? 4. ¿Se siente comprometido con el puesto que está desempeñando actualmente? 5. ¿Considera que el trabajo del departamento de talento humano es necesario para lograr una mayor productividad? 6. ¿Considera usted que necesita nuevas herramientas para desempeñar mejor su trabajo? 	<p>Técnica: Encuesta Entrevista</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Cuadro N° 2: Operacionalización de variable Independiente
Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica - Instrumento
Se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución de la empresa.	Acciones o Comportamientos Objetivos organizacionales Competencias	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eficiencia ➤ Alcance de metas ➤ Misión ➤ Visión ➤ Aprendizaje ➤ Capacitación ➤ Desarrollo 	<p>7. ¿Cuál es en promedio la efectividad del Desempeño laboral de sus subordinados?</p> <p>8. Usted considera que un manual de procedimientos mejora notablemente el desempeño de los funcionarios?</p> <p>9. ¿Cree usted que mejorar el desempeño laboral, ayudará a cumplir con la misión y la visión de la entidad?</p> <p>10. ¿Considera que cuenta con la capacitación necesaria para realizar un trabajo apropiado?</p>	<p>Técnica: Encuesta Entrevistas</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Cuadro N° 3: Operacionalización de variable Independiente

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

3.6. Plan de Recolección de la Información

Preguntas Básicas	Explicación
¿Para qué?	Para relacionar el tema de investigación con fundamentos teóricos científicos e interpretar los hechos y fenómenos del problema planteado.
¿De qué personas u objetos?	Hacia el personal funcionario del Gobierno Provincial de Tungurahua.
¿Sobre qué aspectos?	Indicadores matriz, Operacionalización de variables.
¿Quién? ¿Quiénes?	La persona encargada de recolectar la información el Investigador Jesús Gustavo Chauca.
¿Cuándo?	Febrero-Marzo 2014
¿Dónde?	Gobierno Provincial de Tungurahua
¿Cuántas veces?	Las veces que sea necesario recolectar la información.
¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas y Entrevistas.
¿Con que?	Cuestionarios estructurados
¿En qué situación?	Evaluación de desempeño

Cuadro N° 4: Plan de recolección de la información
Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

3.7. Plan de procesamiento de la información

3.7.1. Revisión Crítica de la Información Recogida

Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.

3.7.2. Elaboración del instrumento de investigación previo al problema planteado.

La encuesta y guía de entrevista que será aplicado durante la investigación.

3.7.3. Aplicación del instrumento.

Al personal del Gobierno Provincial de Tungurahua.

3.7.4. Análisis de la información recolectada.

Fue analizada fomentando una revisión crítica analizando e interpretando sobre las encuestas planteadas.

3.7.5. Tabulación.

Se estableció la información y fue tabulada, y finalmente se realizó las tablas y cuadros que permiten interpretar los resultados recogidos durante las entrevistas y cuestionarios planteados al personal del Gobierno Provincial de Tungurahua.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los Resultados

Encuesta aplicada a los funcionarios públicos

Pregunta No 1: ¿Cuenta usted con una guía adecuada para realizar su trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	92	46%
No	108	54%
Total	200	100%

Cuadro N° 5: Guía adecuada

Fuente: Encuesta Funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

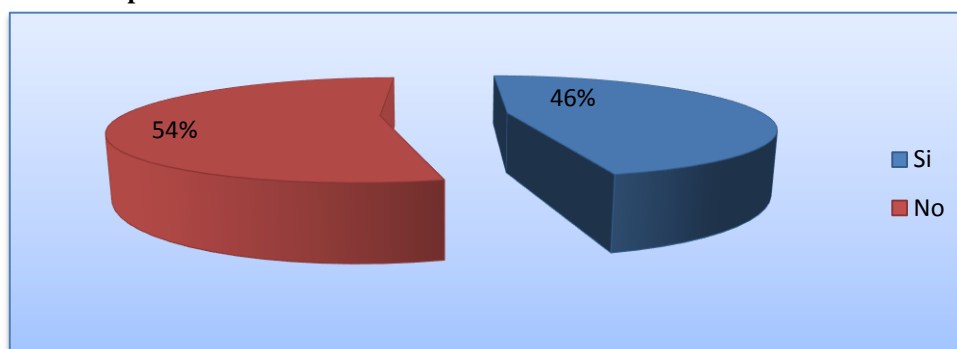


Gráfico N° 5: Pastel-Guía Adecuada

Fuente: Encuesta Funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Análisis e Interpretación:

Los funcionarios públicos del Gobierno Provincial de Tungurahua, 92 de ellos contestaron que SI que representa el 46% y 108 contestan que NO que representa el 54% a la interrogante formulada.

Se establece que 108 funcionarios públicos, que representa el 54%; no cuentan con un documento formal, que les permita guiarse en su trabajo o al realizar una actividad que tiene que cumplir en su puesto de trabajo.

Pregunta No2: ¿Considera necesaria una herramienta que facilite la ejecución de sus funciones, actividades, de una manera clara y concisa?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	192	92
No	22	8
Total	200	100

Cuadro N° 6: Herramientas necesarias

Fuente: Encuesta Funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

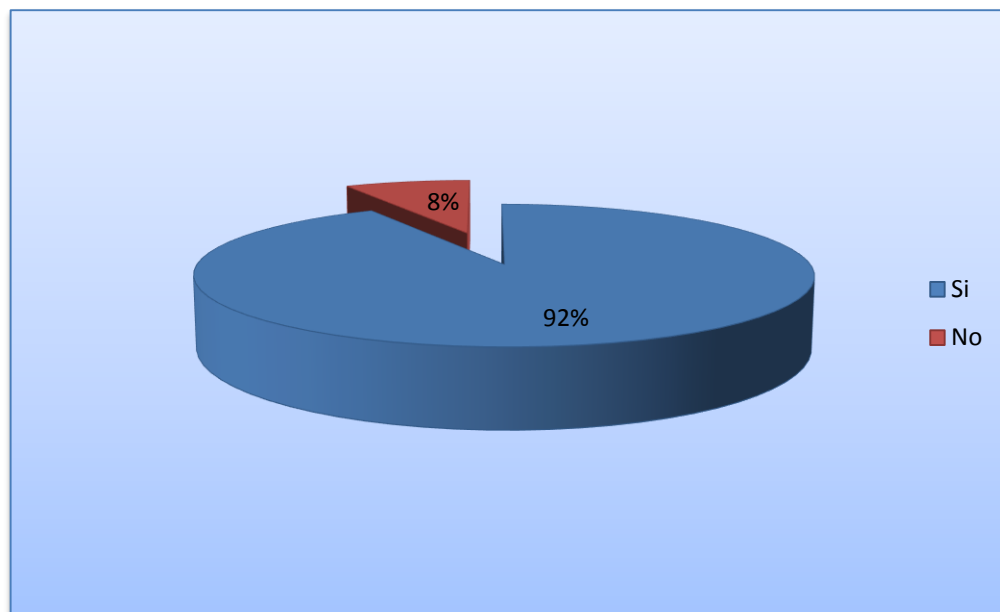


Gráfico N° 6: Herramientas necesarias

Fuente: Encuesta Funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Análisis e Interpretación:

Los 200 funcionarios públicos encuestados (100,0 %), 178 de ellos contestan que SI (89%) a la inquietud planteada, mientras que 22 de ellos contestan que NO (11%) a la interrogante formulada.

Podemos darnos cuenta claramente que en una mayoría de funcionarios públicos (89%), consideran necesaria una herramienta que pueda ser de ayuda al momento de cumplir con las tareas de cada uno de los puestos de trabajo.

Pregunta No 3: ¿Cree usted que su trabajo aporta al desarrollo de la organización?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	198	99
No	2	1
Total	200	100

Cuadro N° 7: Aporte al Desarrollo de la entidad

Fuente: Encuesta Funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

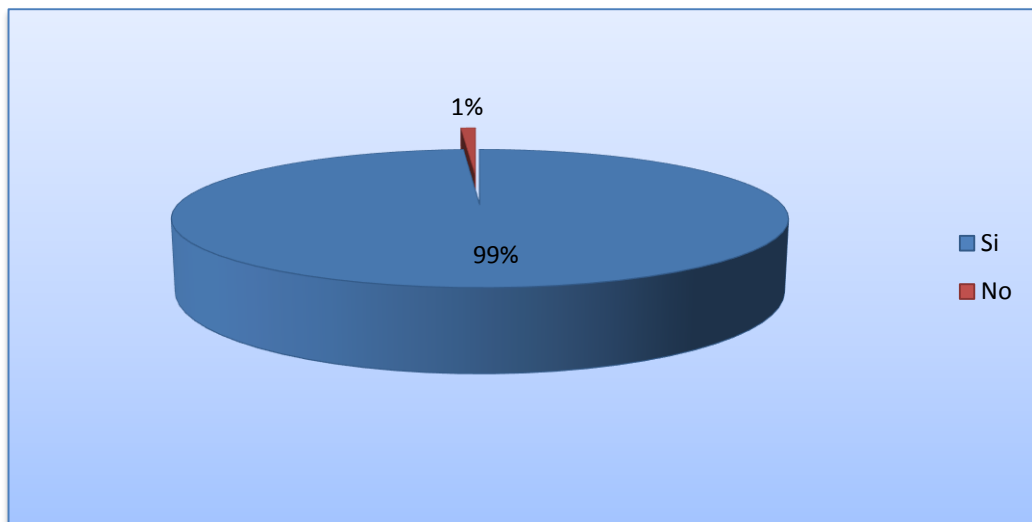


Gráfico N° 7: Aporte al Desarrollo de la entidad

Fuente: Encuesta Funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Análisis e Interpretación:

198 de 200 funcionarios públicos del Gobierno Provincial de Tungurahua han contestado que SI (99%) a la inquietud planteada, mientras que 2 de ellos contestan que NO (1%) a la interrogante formulada.

Los funcionarios encuestados de la entidad pública mantienen una motivación notable con respecto a su aporte en la organización, con una mínima cantidad de personas que contestaron de forma negativa, se puede observar que existe una buena calidad de motivación dentro de la organización.

Pregunta No 4. ¿Se siente comprometido con el puesto que está desempeñando actualmente?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	194	97
No	6	3
Total	200	100

Cuadro N° 8: Compromiso con el puesto

Fuente: Encuesta Funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

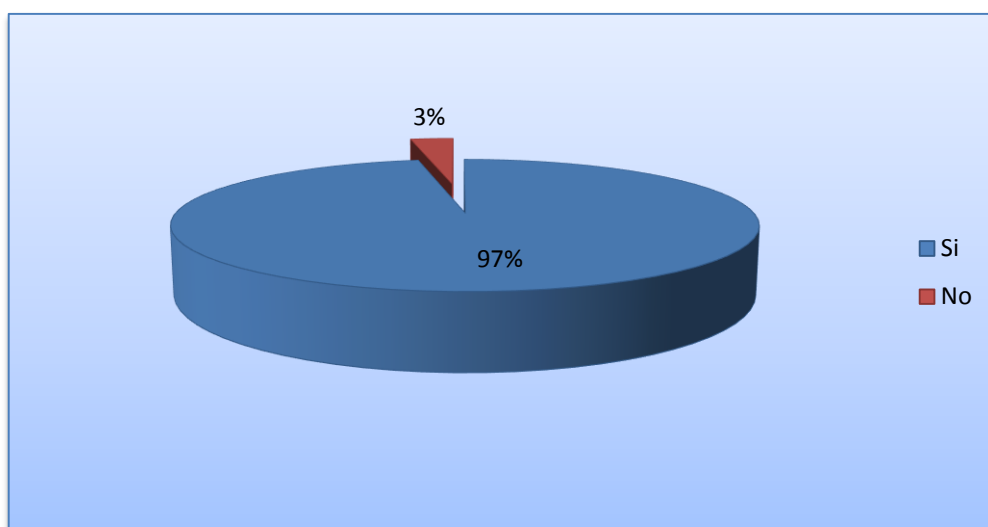


Gráfico N° 8: Compromiso con el puesto

Fuente: Encuesta Funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Análisis e Interpretación:

Los funcionarios públicos del Gobierno Provincial de Tungurahua, 194 de ellos contestaron que SI que representa el 97% y 6 contestan que NO que representa el 3% a la interrogante formulada.

De acuerdo con los datos obtenidos se puede analizar que casi la totalidad de funcionarios (97%) se sienten comprometidos con el puesto de trabajo que desempeña, algo positivo para la entidad, pero de la misma manera existe un pequeño porcentaje que no se siente a gusto con el trabajo que realiza.

Pregunta No 5. ¿Considera que el trabajo del departamento de talento humano es necesario para lograr una mayor productividad?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	184	92
No	16	8
Total	200	100

Cuadro N° 9: Departamento de Talento Humano

Fuente: Encuesta Funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

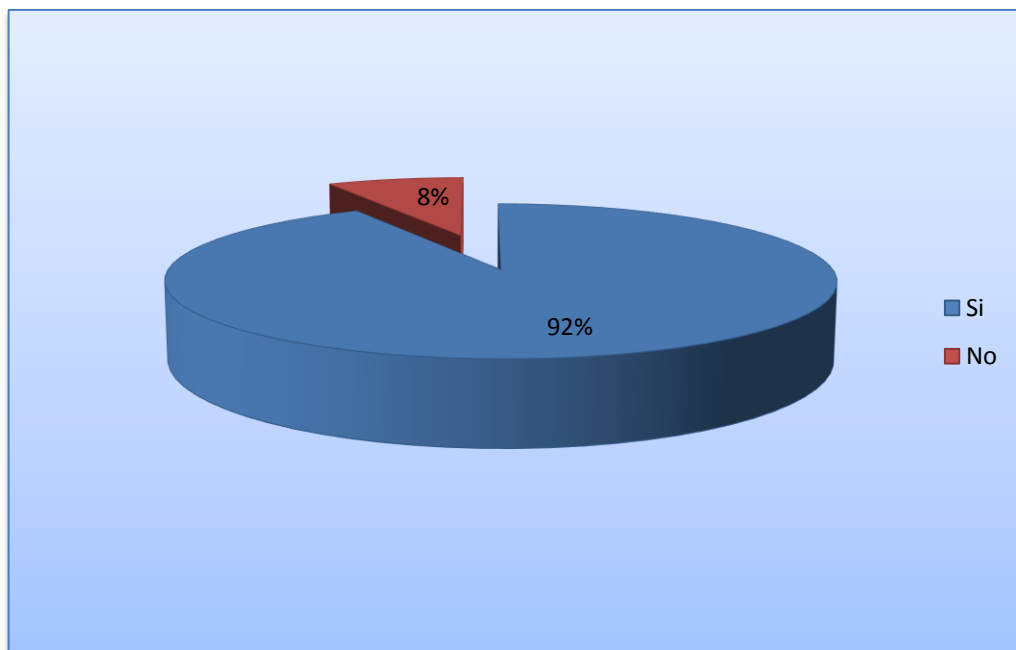


Gráfico N° 9: Departamento de Talento Humano

Fuente: Encuesta Funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Análisis e Interpretación:

Siendo 200 los funcionarios públicos encuestados (100,0 %), 184 de ellos contestan que SI (92%) a la inquietud planteada, mientras que 16 de ellos contestan que NO (8%) a la interrogante formulada.

A través de los resultados de la encuesta aplicada a todos los funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua, se puede evidenciar que el 92% considera necesario el trabajo del departamento de Talento Humano para lograr una mayor productividad en la organización.

Pregunta No 6. ¿Considera usted que necesita nuevas herramientas para desempeñar mejor su trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	181	90,5
No	19	9,5
Total	200	100

Cuadro N° 10: Mejor desempeño del trabajo

Fuente: Encuesta Funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

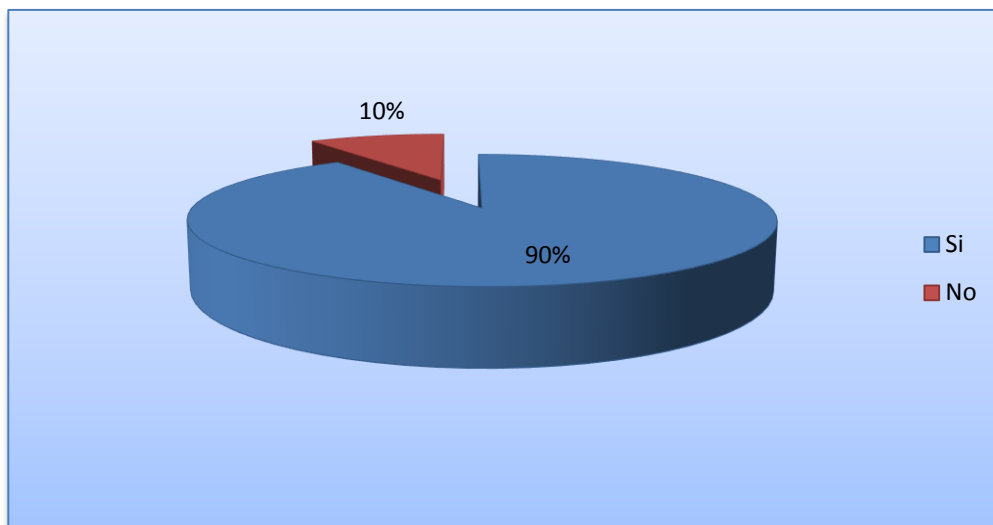


Gráfico N° 10: Mejor desempeño del trabajo

Fuente: Encuesta Funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Análisis e Interpretación:

Los 200 funcionarios públicos del Gobierno Provincial de Tungurahua encuestados (100,0 %), 181 de ellos contestan que SI (90,5%) a la inquietud planteada, mientras que 19 de ellos contestan que NO (9,5%) a la interrogante formulada.

Los resultados indican que una gran cantidad de funcionarios de la entidad pública (90,5%) necesitan nuevas herramientas que ayuden al cumplimiento de sus funciones mientras que el resto de encuestados están conformes con los equipos que tienen y consideran que no necesitan nuevas ideas en su puesto de trabajo.

Pregunta No7. ¿La efectividad del Desempeño Laboral de sus subordinados es alta durante los primeros tres meses de haber ingresado a la organización?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	49	24,5
No	71	35,5
No poseo subordinados	80	40
Total	200	100

Cuadro N° 11: Efectividad de los subordinados

Fuente: Encuesta Funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

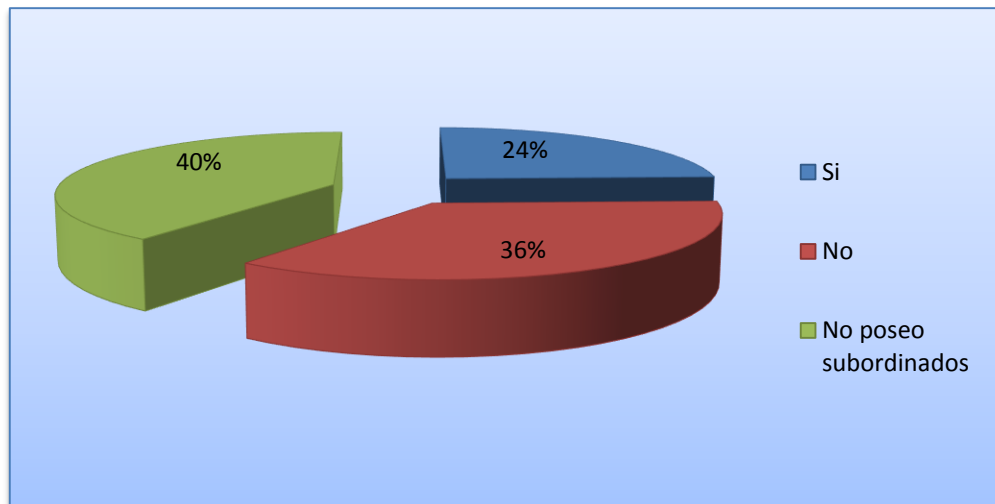


Gráfico N° 11: Efectividad de los subordinados

Fuente: Encuesta Funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Análisis e Interpretación:

Siendo 200 los funcionarios públicos encuestados (100,0 %), 49 de ellos contestan que SI (24,5%) a la inquietud planteada, mientras que 71 de ellos contestan que NO (35,5%) a la interrogante formulada, 80 funcionarios equivaliendo al 40%. contestaron que no poseen subordinados.

De acuerdo con los datos obtenidos la mayoría de funcionarios consideran que en sus primeros meses, el desempeño de los nuevos subordinados no es alto, debido al desconocimiento de las tareas que deben realizar y las actividades que deben ejecutar. O debido a un inexistente proceso de inducción al momento de ingresar.

Pregunta No8. ¿Usted considera que un manual de procedimientos mejore notablemente el desempeño de los funcionarios?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	190	95
No	10	5
Total	200	100

Cuadro N° 12: Manual para mejorar el desempeño

Fuente: Encuesta Funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

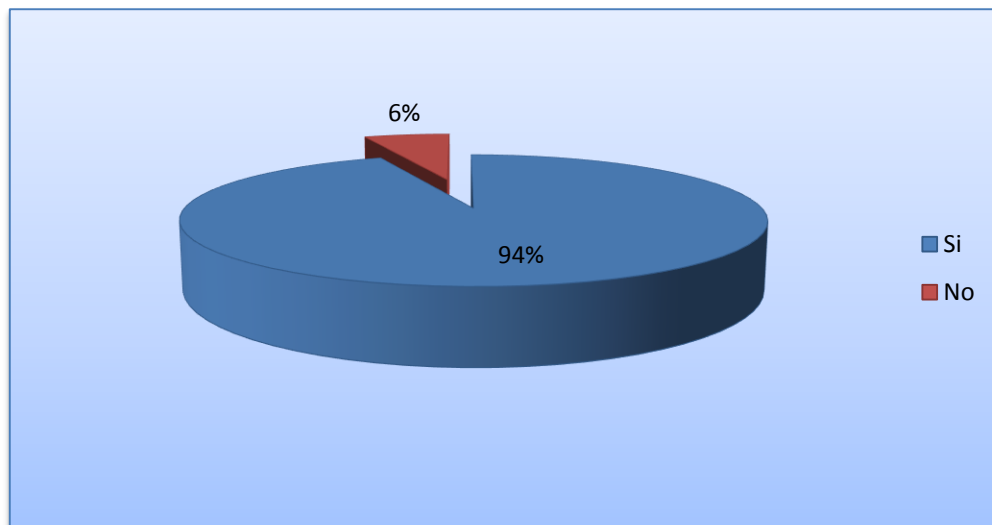


Gráfico N° 12: Manual para mejorar el desempeño

Fuente: Encuesta Funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Análisis e Interpretación:

Siendo 200 los funcionarios públicos encuestados (100,0 %), 188 de ellos contestan que SI (94%) a la inquietud planteada, mientras que 12 de ellos contestan que NO (6%) a la interrogante formulada.

De acuerdo con los datos obtenidos se puede analizar que más del 90% de funcionarios consideran oportuno un manual de procedimientos para mejorar de manera notable el desempeño general de la entidad.

Pregunta No 9. ¿Cree usted que mejorar el desempeño laboral, ayudará a cumplir con la misión y la visión de la entidad?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	198	99
No	2	1
Total	200	100

Cuadro N° 13: Cumplimiento de objetivos organizacionales

Fuente: Encuesta Funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

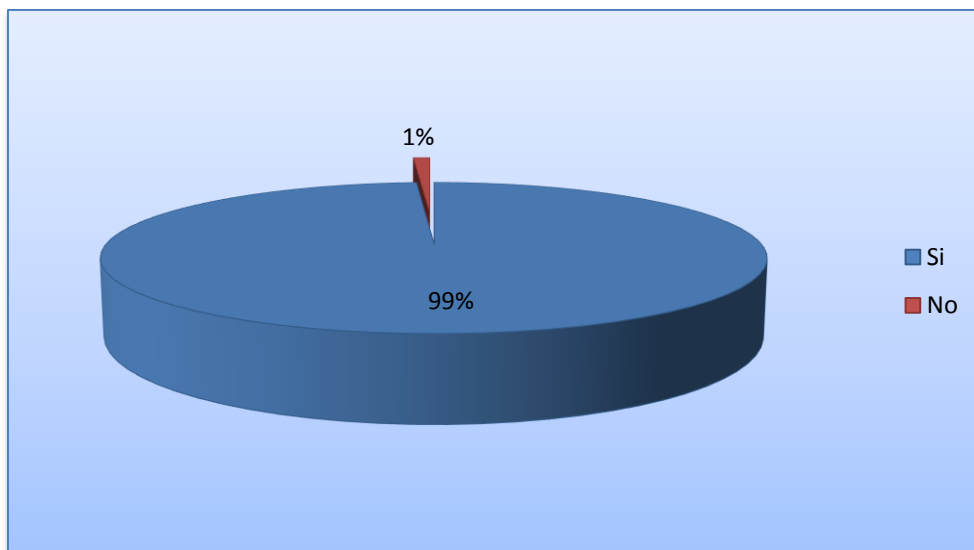


Gráfico N° 13: Cumplimiento de objetivos organizacionales

Fuente: Encuesta Funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Análisis Interpretación:

Los funcionarios públicos del Gobierno Provincial de Tungurahua, 198 de ellos contestaron que SI que representa el 99% y 2 de ellos contestan que NO que representa el 1% a la interrogante formulada.

Se establece que 198 funcionarios públicos que representa el 99% consideran que mejorar el desempeño laboral va a ayudar a cumplir con la misión y la visión de la entidad, con esto podemos evidenciar que casi en su totalidad el personal activo del Gobierno Provincial de Tungurahua se siente comprometido con los objetivos organizacionales.

Pregunta No 10. ¿Considera que cuenta con la capacitación necesaria para realizar un trabajo apropiado?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	98	49
No	102	51
Total	200	100

Cuadro N° 14: Capacitación adecuada

Fuente: Encuesta Funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

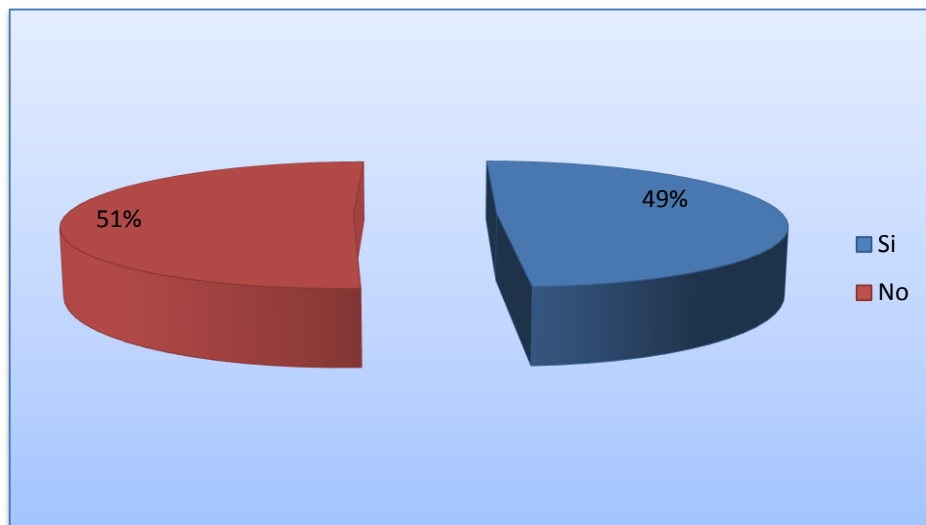


Gráfico N° 14: Capacitación adecuada

Fuente: Encuesta Funcionarios del Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Análisis Interpretación:

Siendo 200 los funcionarios públicos del Gobierno Provincial de Tungurahua que fueron encuestados (100,0 %), 98 de ellos contestan que SI (49%) a la inquietud planteada, mientras que 102 de ellos contestan que NO (51%) a la interrogante formulada.

De acuerdo a los resultados se puede establecer que el 49 % de funcionarios consideran que cuentan con la capacitación adecuada para realizar sus actividades, mientras que el 51% de encuestados ha contestado que no cuenta con la capacitación apropiada, algo que es muy importante al momento de ejercer su cargo.

4.2. Verificación de la Hipótesis

“Los Procesos del Departamento de Talento Humano en el Desempeño Laboral del Gobierno Provincial de Tungurahua.”

Variables:

Variable Independiente: Los Procesos

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

4.2.1. Planteamiento de la Hipótesis

Hipótesis Afirmativa = Alternativa (H1): “Los Procesos del Departamento de Talento Humano **SI** incide desempeño laboral del Gobierno Provincial de Tungurahua”.

Hipótesis Negativa = Nula (H0): “Los Procesos del Departamento de Talento Humano **NO** incide desempeño laboral del Gobierno Provincial de Tungurahua”.

4.2.2. Selección del Nivel de Significación

Para la verificación hipotética se utilizará el nivel de **p 0.05** de confiabilidad

4.2.3. Descripción de la Población

La investigación se está realizando con la población de 200 funcionarios dividido en 155 servidores públicos y 45 trabajadores del Gobierno Provincial de Tungurahua en la ciudad de Ambato”.

4.2.4. Especificación de lo Estadístico

Se trata de un cuadrado de contingencia de **4 filas por 2 columnas**, en las que 4 filas estarán compuestas por 4 preguntas seleccionadas de la encuesta aplicada a los Funcionarios públicos de la Institución, de acuerdo a los criterios aleatorios y cualitativos dados por el autor de la investigación, y 2 filas compuestas por la alternativa de respuesta en cada interrogante, siendo esta: SI y NO.

El estadístico de prueba Chi-Cuadrado para una muestra está calculado en base a la fórmula:

$$X^2 = \frac{\sum (O - E)^2}{E}$$

Dónde:

X² = Valor estadístico de Chi o Ji cuadrado

∑ = Sumatoria

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia Esperada

4.2.5. Especificaciones de las Regiones de Aceptación y Rechazo

Para decidir primero determinamos los grados de libertad (gl), con el cuadro formado por 4 filas y 2 columnas.

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (4-1) (2-1)$$

$$gl = (3) (1)$$

$$gl = 3$$

Por lo tanto con 3 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 y en la tabla estadística se obtiene el chi cuadrado teórico X²t4

Tabla de la distribución Chi-cuadrado

g=grados de libertad p=área a la derecha

El valor x de la tabla cumple que para X es chi-cuadrado con g grados de libertad $P(X>x)=p$

g	p										
	0.001	0.025	0.05	0.1	0.25	0.5	0.75	0.9	0.95	0.975	0.999
1	10.827	5.024	3.841	2.706	1.323	0.455	0.102	0.016	0.004	0.001	0
2	13.815	7.378	5.991	4.605	2.773	1.386	0.575	0.211	0.103	0.051	0.002
3	16.266	9.348	7.815	6.251	4.108	2.366	1.213	0.584	0.352	0.216	0.024
4	18.466	11.143	9.488	7.779	5.385	3.357	1.923	1.064	0.711	0.484	0.091
5	20.515	12.832	11.07	9.236	6.626	4.351	2.675	1.61	1.145	0.831	0.21
6	22.457	14.449	12.592	10.645	7.841	5.348	3.455	2.204	1.635	1.237	0.381
7	24.321	16.013	14.067	12.017	9.037	6.346	4.255	2.833	2.167	1.69	0.599
8	26.124	17.535	15.507	13.362	10.219	7.344	5.071	3.49	2.733	2.18	0.857
9	27.877	19.023	16.919	14.684	11.389	8.343	5.899	4.168	3.325	2.7	1.152
10	29.588	20.483	18.307	15.987	12.549	9.342	6.737	4.865	3.94	3.247	1.479
11	31.264	21.92	19.675	17.275	13.701	10.341	7.584	5.578	4.575	3.816	1.834
12	32.909	23.337	21.026	18.549	14.845	11.34	8.438	6.304	5.226	4.404	2.214
13	34.527	24.736	22.362	19.812	15.984	12.34	9.299	7.041	5.892	5.009	2.617

Gráfico N° 15: Tabla Distribución Chi-Cuadrado
Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Se puede observar que para la probabilidad de 0.05 corresponde la cifra:
7.815.

Regla de decisión: Se rechaza H_0 si el valor calculado de Chi-Cuadrado es mayor o igual que el de la tabla con sus respectivos grados de libertad.

4.1.1. Recolección de datos y cálculos Estadísticos

FRECUENCIA OBSERVADA FUNCIONARIOS

	Alternativas	Categorías		Sub Total
		SI	NO	
1	¿Considera necesaria una herramienta que facilite la ejecución de sus funciones y actividades, de una manera clara y concisa?	192	8	200
2	¿Usted considera que un manual de procedimientos mejore notablemente el desempeño de los funcionarios?	190	10	200
3	¿Se siente comprometido con el puesto que está desempeñando actualmente?	184	16	200
4	¿Cree usted que mejorar el desempeño laboral, ayudará a cumplir con la misión y la visión de la entidad?	198	2	200
SUB TOTAL		764	36	800

Cuadro N° 15: Frecuencia Observada Funcionarios

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

FRECUENCIA ESPERADA FUNCIONARIOS

	Alternativas	Categorías		Sub Total
		SI	NO	
1	¿Considera necesaria una herramienta que facilite la ejecución de sus funciones y actividades, de una manera clara y concisa?	191	9	200
2	¿Usted considera que un manual de procedimientos mejore notablemente el desempeño de los funcionarios?	191	9	200
3	¿Se siente comprometido con el puesto que está desempeñando actualmente?	191	9	200
4	¿Cree usted que mejorar el desempeño laboral, ayudará a cumplir con la misión y la visión de la entidad?	191	9	200
SUB TOTAL		764	36	800

Cuadro N° 16: Frecuencia Esperada Funcionarios

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Cálculo del CHI-CUADRADO FUNCIONARIOS

O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E) ² /E
192	191	1	1,00	0,005
190	191	-1	1,00	0,005
184	191	-7	49,00	0,257
198	191	7	49,00	0,257
8	9	-1	1	0,111
10	9	1	1	0,111
16	9	7	49,00	5,444
2	9	-7	49,00	5,444
CHI-CUADRADO CALCULADO				11,635

Cuadro N° 17: Cálculo del Chi-Cuadrado funcionarios

Elaborado por: Chauca Chicaiza Jesús Gustavo

REGLA DE DECISIÓN.

Se rechaza **H₀** si el valor calculado de Chi-Cuadrado es mayor o igual que el de la tabla con sus respectivos grados de libertad.

Chi-Cuadrado Calculado : 6.89

Valor Obtenido Tabla de Distribución Chi-Cuadrado : 11,635

Como observamos se **rechaza H₀** y se **acepta H₁** quedando de la siguiente manera:

Hipótesis Afirmativa = Alternativa (H1)

“Los Procesos del Departamento de Talento Humano **SI** incide desempeño laboral del Gobierno Provincial de Tungurahua”.

Decisión Final

✓ **Chi cuadrado Funcionarios Públicos**

Valor De La Tabla De Distribución: 7.815

Regla de Decisión

Se rechaza **H₀** si el valor calculado de Chi-Cuadrado es mayor o igual que el de la tabla con sus respectivos grados de libertad. Según la regla de cálculo podemos observar que el chi cuadrado calculado es menor al valor obtenido en la tabla de distribución por lo que se procede a tomar como hipótesis resultante **H₀**, que dice,

“Los Procesos del Departamento de Talento Humano **SI** incide desempeño laboral del Gobierno Provincial de Tungurahua”.

Representación Gráfica



Gráfico N° 16: Zona de aceptación y rechazo
Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Durante el desarrollo de esta investigación se pudieron establecer las siguientes conclusiones:

Se concluye que los funcionarios públicos de la Unidad de Talento Humano del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, realizan un proceso deficiente en las labores del mencionado departamento, dando como resultado el retraso del cumplimiento de las funciones que desempeñan y llegando a crear una barrera que obstaculiza el desarrollo y el cumplimiento de las otras unidades administrativas.

A lo largo de esta investigación se llegó a la conclusión de que el desempeño laboral de los funcionarios de la Unidad de Talento Humano en el Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, no es el correcto, lo cual ha provocado que no se cumplan con los objetivos y metas organizacionales.

En este proyecto se evidenció que los funcionarios públicos de la Unidad de Talento Humano del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua no poseen un manual de procedimientos, para desempeñar su trabajo de manera eficiente y sistematizada y así poder cumplir con sus actividades de una manera rápida, evitando la duplicidad de acciones, lo cual se convierte en una barrera que obstaculiza el desarrollo de su labor en su puesto de trabajo.

5.2. Recomendaciones

Luego de realizar el respectivo análisis e interpretación de los resultados, y de establecer las conclusiones pertinentes en la presente investigación, es muy importante sugerir recomendaciones que podrían contribuir para que la entidad mejore su rendimiento y pueda alcanzar el nivel de prestigio que se espera. A continuación se mencionan tales recomendaciones:

Se recomienda la elaboración de un manual de procedimientos que permita a través de una capacitación mejorar el desempeño laboral en cada uno de los departamentos del Gobierno Provincial de Tungurahua.

Para que este trabajo de investigación tenga el impacto esperado se recomienda que se lleve a cabo una evaluación de desempeño que evidencie la utilización de un manual de procedimientos para por medio de esto incentivar la utilización de esta herramienta en la ejecución diaria de las actividades.

Se recomienda que la institución tome en consideración la propuesta del manual de procedimientos y la proporcione a todos los miembros de las Unidades Administrativas para que de esta manera se puedan estandarizar los procesos y los servicios prestados a las personas. Es fundamental que se realicen actualizaciones necesarias y continuas, cabe recalcar que las organizaciones son entes vivos los mismos, se encuentran en constante cambio lo cual es importante que se refleje en el manual.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

Tema:

“IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS QUE PERMITA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”.

Institución: Gobierno Provincial de Tungurahua

Beneficiarios: Funcionarios, Empleados y Directivos del Gobierno Provincial de Tungurahua.

Ubicación: El Gobierno Provincial de Tungurahua se encuentra ubicada en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, en las calles Simón Bolívar y Mariano Castillo, junto al parque Montalvo.

Equipo Técnico Responsable: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Presupuesto: Se empleará \$120 USD (Ciento veinte dólares americanos)

6.2. Antecedentes de la Propuesta

El Gobierno Provincial de Tungurahua es una Entidad Pública, establecimiento que brinda diferentes servicios a la sociedad y comunidad de los diferentes cantones de la provincia de Tungurahua.

La Institución gubernamental esta encarga de la gestión pública de diferentes entidades de los cantones de la provincia como son: el auditorio general de la provincia, la biblioteca, la casa del portal, el parque de la familia, el patronato provincial y es el encargado del mantenimiento vial de la provincia así como también brinda atención a la comunidad tungurahuese en trámites que es necesario para el público.

Como se puede apreciar el Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua tiene a cargo instituciones que son de suma importancia para la economía de la provincia, y es muy necesario que se lleve un correcto funcionamiento de los departamentos de la entidad y más aun de la Unidad de Talento Humano quienes cumplen con un rol muy importante para la gestión del personal de la institución.

Mediante este proyecto se pudo evidenciar que la Unidad de Talento Humano no tiene un manual de procedimientos que permita desarrollar las funciones del personal de una manera correcta.

Misión:

Coordinador, orientador, facilitador, planificador y ejecutor de acciones mancomunadas con gobiernos locales, instituciones públicas, privadas y organizaciones sociales, en los niveles: parroquiales, cantonales, provincial, regional, nacional e internacional; con el fin de impulsar las iniciativas de desarrollo económico, social, ambiental y territorial de Tungurahua, bajo los principios de participación, mancomunidad, equidad, ética, efectividad y transparencia.

Visión Provincial:

La Provincia de Tungurahua es un territorio productivo, competitivo, moderno y ambientalmente sano, que potencia los recursos existentes; posicionándose como una de las provincias más competitivas del país; proceso basado en los direccionamientos del Nuevo Modelo de Gestión y en sus principios de gobernabilidad, corresponsabilidad y representatividad.

Visión Institucional:

El H. Gobierno Provincial de Tungurahua se constituye en uno de los líderes de desarrollo integral de la provincia, en su condición de referente político – técnico, con capacidades para orientar las grandes decisiones de interés provincial.

6.3. Justificación

En la investigación realizada se pudo observar las deficiencias que tienen los funcionarios públicos de la Unidad de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua al momento de realizar sus actividades en su puesto de trabajo, así adquirimos como resultado, que el personal funcionario tiene falencias en el desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos institucionales.

Así mismo, dichas falencias están afectando el rendimiento de todos los funcionarios y empleados públicos del Gobierno Provincial de Tungurahua y de las entidades que tienen a cargo, debido a esto se ha creído pertinente.

Contribuir con la sociedad es aportar con el desarrollo de un país y sobre todo de la institución, mi propuesta apoyará a la gestión del departamento de Talento Humano teniendo como respaldo una guía para fortalecer el desempeño laboral de toda la entidad e incluir en nuestra planificación actividades donde lograremos en un tanto por ciento desarrollar la eficiencia del funcionario público.

Esta guía proporciona los principios básicos para diagramar y formular la descripción de procedimientos administrativos, que son utilizados para indicar todos los pasos de un procedimiento.

Para facilitar la comprensión del contenido de la presente guía, se ejemplifican las situaciones más frecuentes en la representación y diseño de los procedimientos administrativos. También se han precisado los conceptos básicos, destacando la metodología a seguir y considerando los aspectos prácticos de su aplicación.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

✓ Diseñar un manual de Procedimientos para mejorar la gestión que realizan los funcionarios del departamento de Talento Humano en el Gobierno Provincial de Tungurahua.

6.4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Socializar el desarrollo de los funcionarios del área administrativa mediante la intervención de herramientas y procesos de gestión.
- ✓ Ejecutar el cumplimiento de los objetivos institucionales a través del mejoramiento de la gestión de talento humano.
- ✓ Evaluar el desempeño laboral de los funcionarios públicos de la Unidad de Talento Humano

6.5. Análisis de Factibilidad

Esta propuesta planteada es factible de acuerdo a lo planificado, ya que se ha considerado diseñar un manual de procedimientos con el fin de buscar una mejoría en el desempeño laboral del funcionario público de la Unidad de Talento Humano.

Es factible porque se tiene la colaboración de los miembros de la Unidad de Talento Humano y del área Administrativa del Gobierno Provincial de Tungurahua

Es factible en el aspecto integral del individuo y socio-cultural, de manera que al tener varios colaboradores de diferentes posiciones económicas, sociales y emocionales, permitirá mostrar hechos reales de las personas que se encuentran dentro de esta propuesta de solución.

6.6. Fundamentación

Un manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente. También el manual de procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa.

El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.

El manual de procedimientos tiene como propósito fundamental servir de soporte para el desarrollo de las acciones, que en forma cotidiana la entidad debe realizar, a fin de cumplir con cada competencia particular asignadas por mando constitucional o legal, con la misión fijada y lograr la visión trazada.

El manual se basa en un modelo de operación por procesos, lo que permite administrar la entidad pública como un todo, definir las actividades que agregan valor, trabajar en equipo y disponer de los recursos necesarios para su realización.

Un modelo de operación por procesos favorece el cumplimiento de los principios de responsabilidad, al definir los macro procesos y procesos de acuerdo con los preceptos constitucionales y legales, la misión y visión de la entidad; de economía, al identificar con precisión los insumos para cada proceso con las condiciones de calidad y cantidad requeridas; de eficiencia, al evitar duplicidad de funciones; y de eficacia, al definir la cadena de valor o mapa de procesos de manera coherente y armónica con los planes y programas de la Institución.

Para el Gobierno Provincial de Tungurahua, este manual constituye un avance fundamental en el camino hacia la consolidación de un sistema de gestión de la calidad. Esperamos sea de gran utilidad para entender mejor el rol en la institución y una oportunidad de mejoramiento continuo en sus actividades, lo que redundará en una mejor prestación de los servicios y por consiguiente, una mayor satisfacción de la ciudadanía Tungurahuesa.

¿Por qué es necesario elaborar un Manual de Procedimientos?

Un manual de Procedimientos permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores y facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo y ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

6.7. Modelo Operativo

FASE	METAS	ACTIVIDADES	RECURSO	RESPONSABLES	TIEMPO
SOCIALIZACIÓN	Socializar a los funcionarios del departamento de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua sobre la importancia de los manuales de procedimientos	Conformación de capacitaciones acerca de la importancia de los manuales de procedimientos,	- Computador - Videos - Proyector	- Analista de Talento Humano - Funcionarios del departamento de Talento Humano	2014-08-18 Hasta 2014-08-25
PLANIFICACIÓN	Planificar la estructura de la propuesta sobre Implementación de un Manual de Procedimientos que permita mejorar el Desempeño Laboral.	Exteriorización de la elaboración de la propuesta de capacitación a los funcionarios del departamento de talento humano del Gobierno Provincial de Tungurahua.	- Material de escritorio. - Recursos Tecnológicos - Guía Instructiva.	- Director de Talento Humano - Analista de Talento Humano	2014-09-01 Hasta 2014-09-05
EJECUCIÓN	Ejecutar la aplicación de los manuales de procedimientos para optimizar el desempeño de los colaboradores del departamento de Talento Humano	Conformación de un responsable que intervenga al momento de realizar las actividades en los puestos, dentro del departamento de talento humano.	- Ordenador - Flash Memory	- Jefe de Talento Humano	2014-09-08 Hasta 2014-09-26
EVALUACIÓN	Evaluar si los miembros del departamento de Talento Humano han optimizado su desempeño al momento de aplicar el manual de procedimientos.	Aplicar una prueba de evaluación de desempeño, con el formato de la entidad, para analizar si se cumple con lo propuesto.	- Pruebas de evaluación de desempeño - Lápiz - Ordenador	- Analista de Talento Humano	2014-09-29 Hasta 2014-10-02

Cuadro N° 18: Modelo Operativo de Ejecución
Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua
Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

6.8. Administración

La unidad operativa que estará administrando la propuesta estará formado por:

- Las Autoridades
- El Director de la entidad

6.9. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta (Previsión de la evaluación)

El monitoreo y evaluación para determinar la eficiencia de los manuales de procedimientos para mejorar el desempeño laboral, se lo hará de manera continua y en un tiempo determinado para comprobar la correcta aplicación de los colaboradores de la entidad. Durante este periodo se podrá detectar posibles errores y deficiencias que tenga la aplicación lo que conlleve a tomar decisiones oportunas en cuanto a la, continuidad, modificación, sustitución o posible eliminación de la aplicación.

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Autoridades Funcionarias: Directora Administrativa
¿Por qué Evaluar?	Para determinar la correcta aplicación de los manuales de procedimientos en el departamento de talento humano.
¿Para qué evaluar?	Para comprobar la importancia del empleo de los manuales de procedimientos en el mejoramiento del desempeño laboral.
¿Quiénes evalúan?	El Analista de Talento Humano
¿Cuándo evaluar?	Durante la ejecución del manual de procedimientos, y de manera semestral.
¿Cómo evaluar?	Permitiendo al funcionario mediar los conocimientos adquiridos con los demás miembros del talento humano.
¿Con que evaluar?	Mediante Técnicas de Evaluación de Desempeño

Cuadro N° 19: Modelo Operativo de Ejecución

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
PARA EL
DEPARTAMENTO DE
TALENTO HUMANO**

Gustavo Chauca



2014

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Talento Humano es un área dependiente de la Dirección Administrativa, que tiene como responsabilidad primordial administrar eficientemente el Capital Humano del H. Gobierno Provincial de Tungurahua.

En este contexto y en razón de la importancia que reviste contar con herramientas de apoyo administrativo que permitan desarrollar con eficiencia las funciones y cumplir con los objetivos de la Dirección, se formuló el “Manual de Procedimientos de la Dirección de Talento Humano” a partir de las atribuciones que se le han conferido.

Este manual presenta en forma conceptual y gráfica a través de los diagramas de flujo la secuencia ordenada, los procedimientos realizados en cada una de las áreas que conforman la Dirección, lo que permite aumentar la capacidad de coordinación, coadyuvando así a la realización de los objetivos institucionales.

2. POLITICAS Y LINEAMIENTOS GENERALES

- Optimizar el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal, según las necesidades existentes.
- Fomentar la evaluación continua del desempeño integral de los colaboradores, que oriente el desarrollo de carrera de éstos, según sus aptitudes y áreas de interés.
- Garantizar la remuneración oportuna de los trabajadores.
- Promover los valores organizacionales y fortalecimiento de las relaciones laborales para propiciar un clima de armonía y de bienestar social a los miembros de la entidad.


**3. LISTA MAESTRA DE PROCESOS
PROCEDIMIENTOS**

		H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA	
Código	Versión	Nombre del Documento	Fecha de última emisión
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
P-GPT-TH-01		Reclutamiento y Selección de Personal de Servidores, Trabajadores y Servicios Profesionales	09/07/2014
P-GPT-TH-02		Evaluación de Desempeño de los Servidores y Trabajadores	09/07/2014
P-GPT-TH-03		Planificación y Plan de Capacitación Anual	09/07/2014
P-GPT-TH-04		Legalización de Acciones de Personal	09/07/2014
P-GPT-TH-05		Registro de Contratos al Ministerio de Relaciones Laborales	09/07/2014
ANALISTA DE LA UNIDAD DE TALENTO HUMANO			
P-GPT-TH-06		Ingreso de nuevo personal	09/07/2014
P-GPT-TH-07		Generación de Reportes	09/07/2014
P-GPT-TH-08		Elaboración y liquidación de cuadros jornales	09/07/2014
P-GPT-TH-09		Elaboración y archivo de horas extra	09/07/2014
P-GPT-TH-10		Pagos de subsistencias	09/07/2014
P-GPT-TH-11		Elaboración de Cuadros de Vacaciones	09/07/2014
P-GPT-TH-12		Elaboración de cuadro de Vacaciones (Funcionarios)	09/07/2014
TÉCNICO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL			
P-GPT-TH-13		Reconocimiento y evaluación de riesgos en los edificio, centro y frentes de trabajo	09/07/2014
P-GPT-TH-14		Programación de medidas de riesgos en la fuente, en el medio y el personal	09/07/2014
P-GPT-TH-15		Investigación de accidentes y enfermedades profesionales	09/07/2014
P-GPT-TH-16		Control del uso adecuado de ropa de trabajo y equipos de protección personal y colectiva	09/07/2014

Cuadro N° 20: Lista Maestra de Procesos

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

		Código: P-GPT-TH-01	Emisión: 0/07/2014
 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

1. Objetivo

Reclutar, Seleccionar y Contratar al personal idóneo para cubrir una vacante.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable en el Departamento de Talento Humano, Prefectura y Direcciones Administrativas.

3. Responsabilidades

3.1. Director de Talento Humano

- 3.1.1. Recibir la solicitud de personal (VACANTE)
- 3.1.2. Elaborar las bases del concurso de méritos y oposiciones
- 3.1.3. Realizar la convocatoria
- 3.1.4. Aplicar el procedimiento del concurso de méritos y oposiciones
- 3.1.5. Realizar el procedimiento de Selección
- 3.1.6. Acordar con el Comité el candidato idóneo
- 3.1.7. Notificar al candidato de su contratación
- 3.1.8. Notificar al Área que se cuenta con el personal solicitado

3.2. Directora Administrativa

- 3.2.1. Autorizar que se realice el concurso de méritos y oposiciones

3.3. Analista de Talento Humano

- 3.3.1. Aplicar las pruebas de conocimiento y competencias técnicas
- 3.3.2. Aplicar las pruebas psicométricas y entrevistas
- 3.3.3. Elaborar un informe y remitir a la Dirección de Talento Humano.

Código: P-GPT-TH-01 Emisión: 0/07/2014


4. Descripción de Actividades

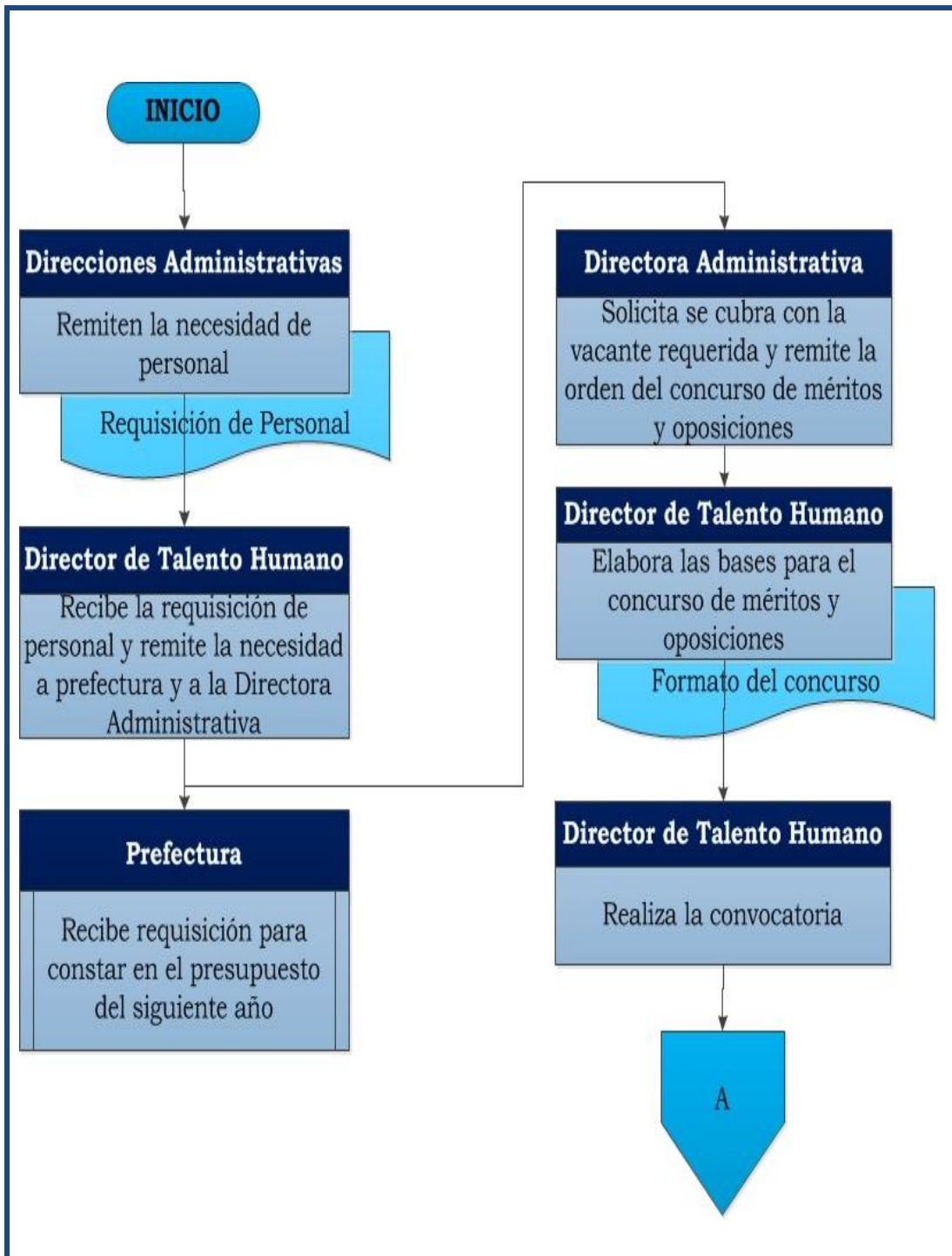
Paso	Responsable	Descripción de la Actividad		
1	Directores Administrativos	Remite la Necesidad de Personal		
2	Director de Talento Humano	Recibe la requisición de personal y remite la necesidad a prefectura y Dirección Administrativa		
3	Prefecto	Recibe requisición para constar en el presupuesto del siguiente año		
4	Directora Administrativa	Solicita se cubra con la vacante requerida y remite la orden del concurso de méritos y oposiciones		
5	Director de Talento Humano	Elabora las bases del concurso de méritos y oposiciones		
6	Director de Talento Humano	Realiza la convocatoria		
7	Director de Talento Humano	Califica las carpetas de los postulantes		
8	Analista de Talento Humano	Aplica las pruebas de conocimiento y competencias técnicas		
9	Analista de Talento Humano	Califica las pruebas y determina si reúnen el 75% del valor asignado		
10	Analista de Talento Humano	Da aviso a los postulantes que no reunieron el puntaje necesario		
11	Analista de Talento Humano	Aplica las pruebas psicométricas a los postulantes que si reunieron el puntaje idóneo		
12	Analista de Talento Humano	Aplica las entrevistas		
13	Analista de Talento Humano	Elabora un informe y remite al Director de Talento Humano		
14	Director de Talento Humano	Elabora el formulario de las personas con el puntaje final		
15	Prefecto	Autoriza el ingreso del nuevo funcionario a la entidad		
16	Director de Talento Humano	Informa al ganador del concurso de méritos y oposiciones		
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Jesús Gustavo Chauca Chicaiza	Unidad de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua	Director de Talento Humano
09/08/2014				

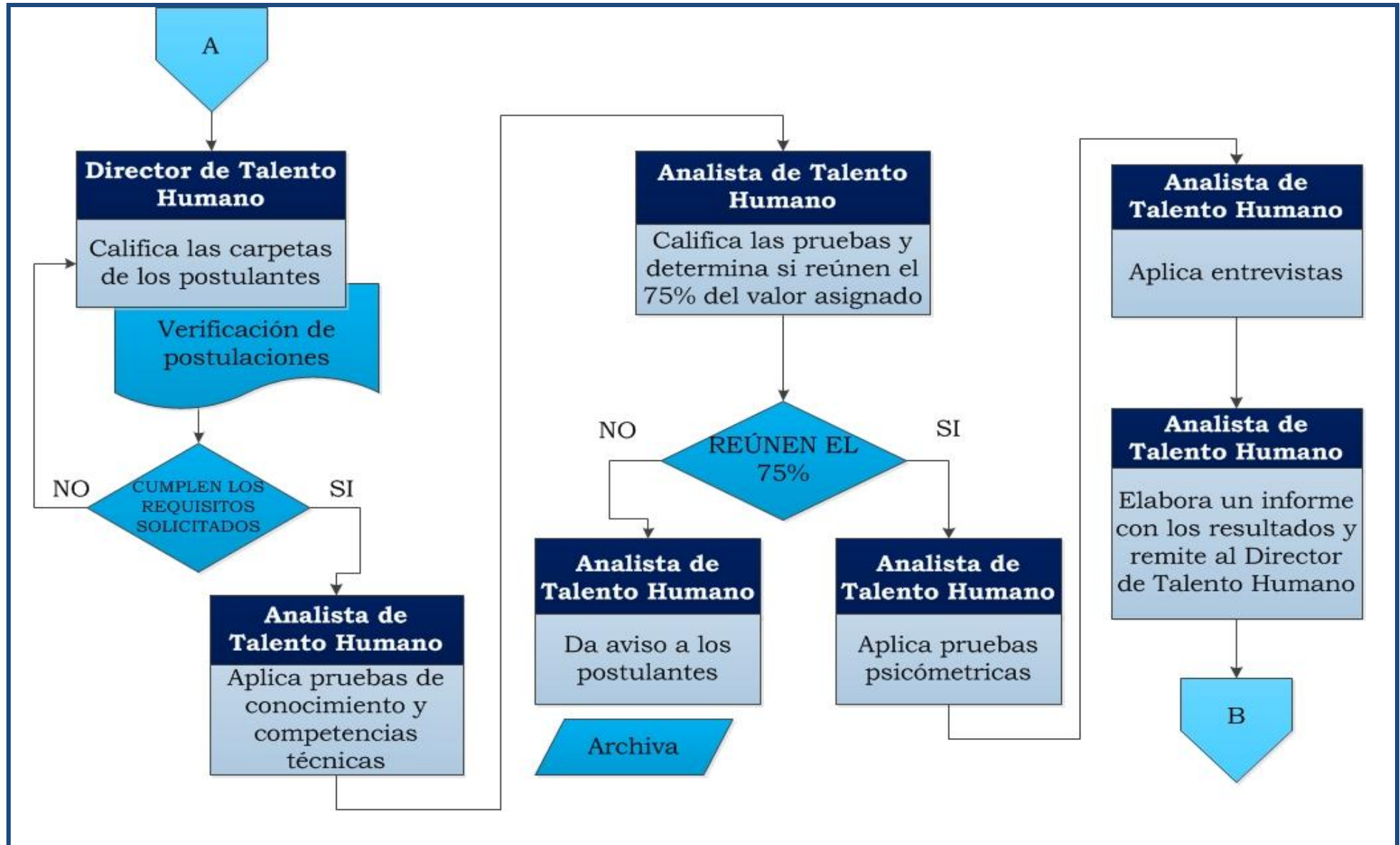
Cuadro N° 21: Actividades del proceso de Selección de Personal

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

		Código: P-GPT-TH-01	Emisión: 0/07/2014
 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Flujograma del procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	





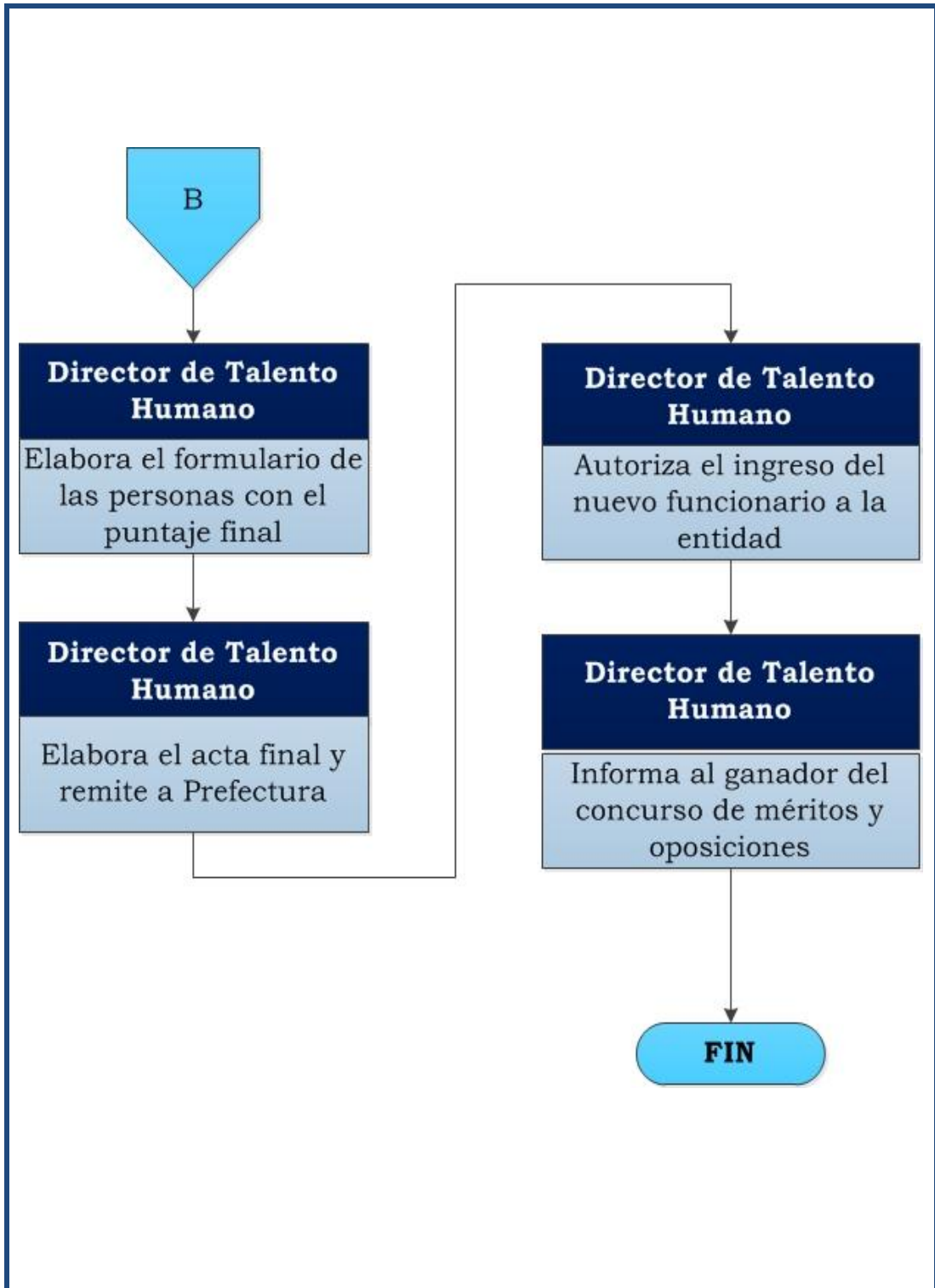



Gráfico N° 17: Flujograma del proceso de Selección de personal

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

		Código: P-GPT-TH-02	Emisión: 0/07/2014
 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Procedimiento de Evaluación de Desempeño		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

1. Objetivo

Evaluar tanto cualitativamente como cuantitativamente el desempeño de los funcionarios de Gobierno Provincial de Tungurahua.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable en el Departamento de Talento Humano

3. Responsabilidades

3.1. Director de Talento Humano

- 3.1.1. Identificar a los candidatos para evaluar
- 3.1.2. Evaluar los resultados
- 3.1.3. Cesar inmediatamente las funciones de quienes no pasan la evaluación.
- 3.1.4. Solicitar el nombramiento permanente del personal que si pasa la evaluación.

3.2. Analista de Talento Humano

- 3.2.1. Determinar los indicadores de Evaluación de Desempeño
- 3.2.2. Diseñar y Formular el formato para evaluar el desempeño del personal
- 3.2.3. Realizar la acción de personal para nombramiento permanente
- 3.2.4. Legalizar la acción de personal.

Código: P-GPT-TH-02

Emisión: 0/07/2014


4. Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad		
1	Analista de Talento Humano	Determina indicadores de Evaluación de Desempeño		
2	Analista de Talento Humano	Diseña y Formula el formato para evaluar el desempeño del personal		
3	Director de Talento Humano	Identifica a los candidatos para evaluar		
4	Director de Talento Humano	Evalúa los resultados		
5	Director de Talento Humano	Cesación inmediata de sus funciones		
6	Director de Talento Humano	Pide nombramiento permanente del personal		
7	Analista de Talento Humano	Acción de personal para nombramiento permanente		
8	Analista de Talento Humano	Legaliza la acción de personal		
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Jesús Gustavo Chauca Chicaiza	Unidad de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua	Director de Talento Humano
09/08/2014				

Cuadro N° 22: Actividades del proceso de evaluación de desempeño

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Código: P-GPT-TH-02		Emisión: 0/07/2014
 H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA	
	Flujograma del procedimiento de Evaluación de Desempeño	
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano
		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

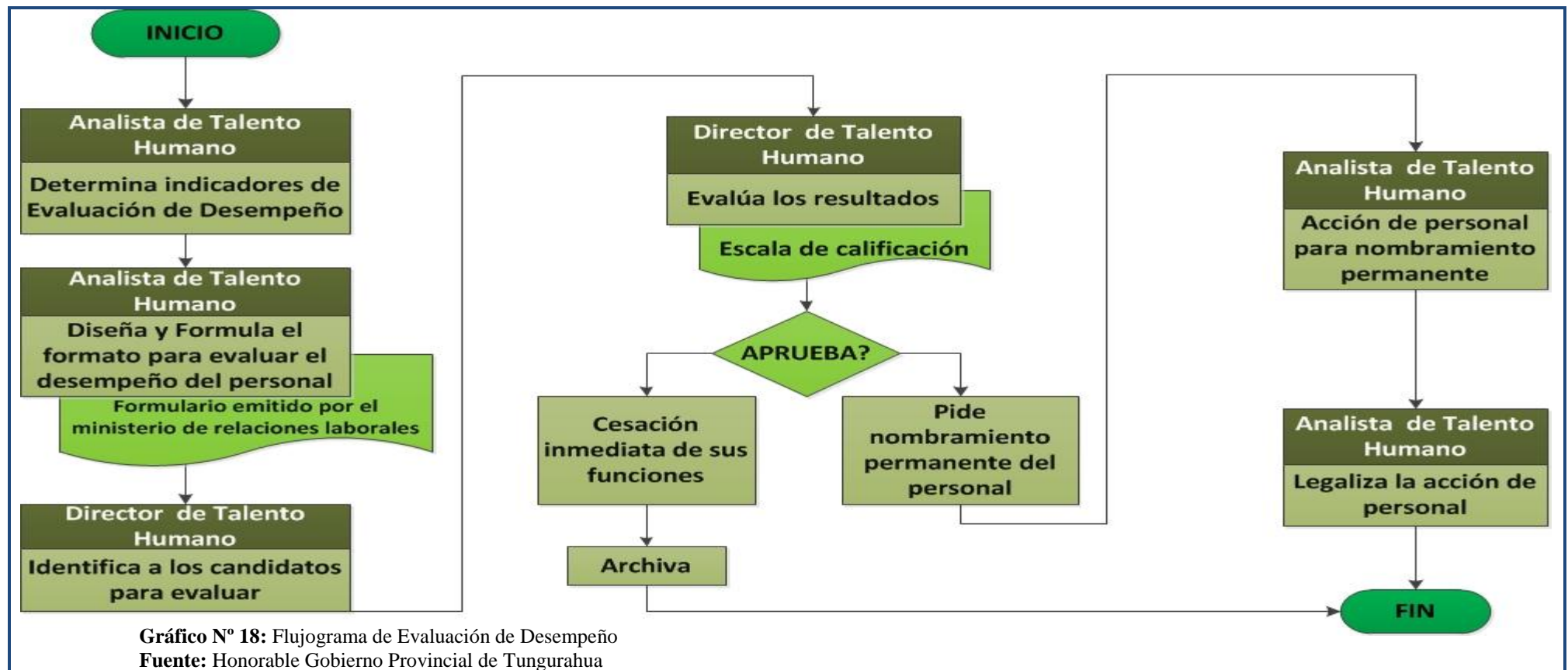



Gráfico N° 18: Flujograma de Evaluación de Desempeño
Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua
Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Código: P-GPT-TH-03 | Emisión: 0/07/2014

 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Procedimiento de Planificación y plan anual de Capacitación		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

1. Objetivo

Detectar y Capacitar los puntos débiles del personal del Gobierno Provincial de Tungurahua

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable en el Departamento de Talento Humano y Organismos externos de capacitación.

3. Responsabilidades

3.1. Director de Talento Humano

- 3.1.1. Recibir la determinación de necesidades de cada Dirección
- 3.1.2. Elaborar el plan anual de capacitación
- 3.1.3. Enviar a prefectura para su aprobación.

3.2. Organismos Externos

- 3.2.1. Ejecución del plan de capacitación.

Código: P-GPT-TH-03

Emisión: 0/07/2014


4. Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad		
1	Directores Departamentales	Determina las Necesidades de capacitación		
2	Director de Talento Humano	Recibe la determinación de necesidades de cada Dirección		
3	Director de Talento Humano	Elabora el plan anual de capacitación		
4	Director de Talento Humano	Envía a prefectura para su aprobación		
5	Director de Talento Humano y Organismos externos	Ejecución del plan de capacitación		
6	Director de Talento Humano y Organismos externos	Evaluación de resultados		
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Jesús Gustavo Chauca Chicaiza	Unidad de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua	Director de Talento Humano
09/08/2014				

Cuadro N° 23: Actividades del proceso de Capacitación

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

		Código: P-GPT-TH-03	Emisión: 0/07/2014
 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Flujograma del procedimiento de Planificación y plan anual de Capacitación		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

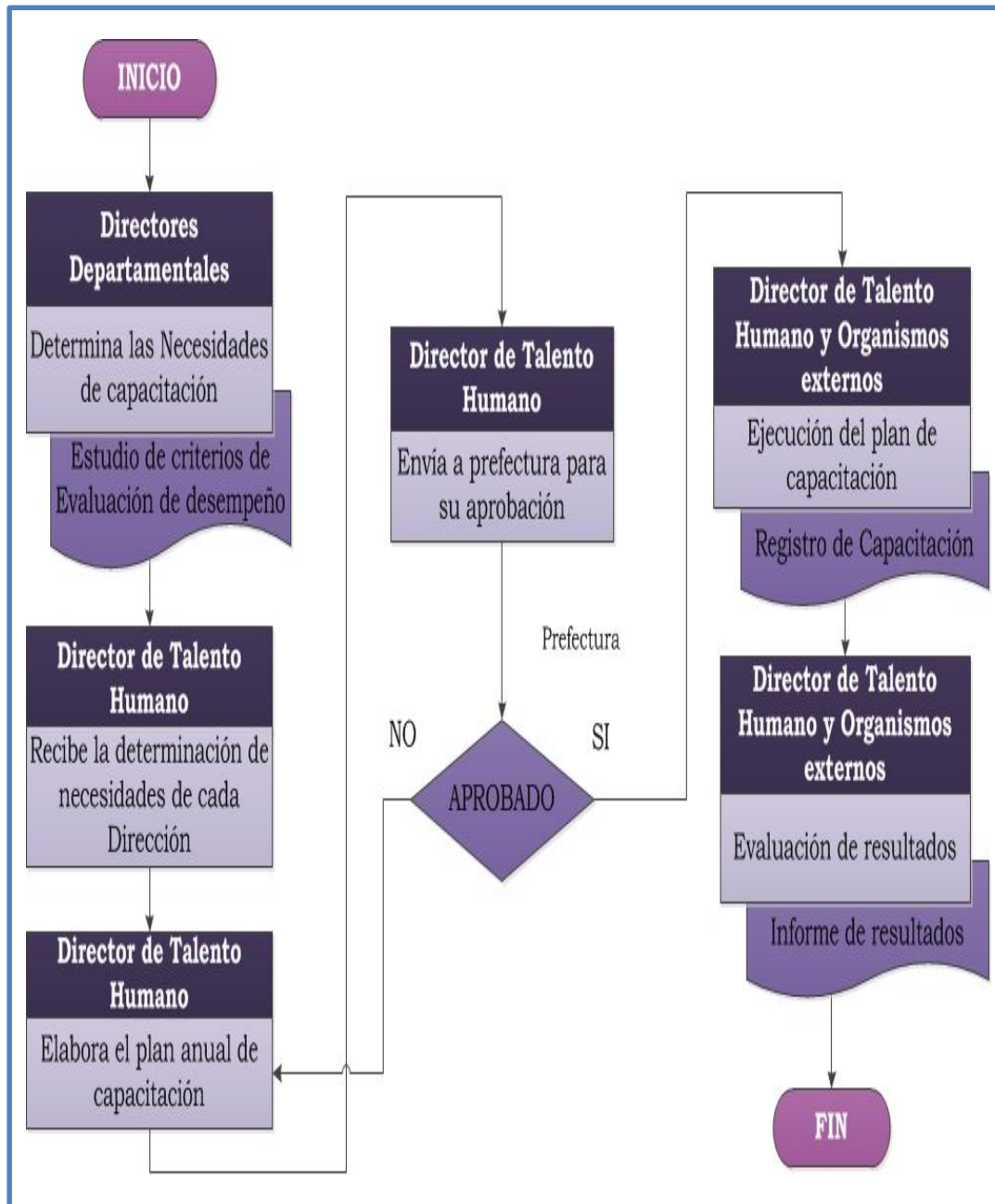



Gráfico N° 19: Flujograma del proceso de Capacitación
Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua
Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

		Código: P-GPT-TH-04	Emisión: 0/07/2014
 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Procedimiento de Legalización de Acciones de Personal (Vacaciones)		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

1. Objetivo

Realizar la legalización correspondiente para la acción del personal en mención de vacaciones para los colaboradores del H. Gobierno Provincial de Tungurahua.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable en el Departamento de Talento Humano.

3. Responsabilidades

3.1. Director de Talento Humano

- 3.1.1. Recibir la petición de vacaciones
- 3.1.2. Verificar si tiene trámite administrativo
- 3.1.3. Determinar si está legalizado por el interesado
- 3.1.4. Revisar si esta revisado por el jefe departamental
- 3.1.5. Autorizar y dar el visto bueno.

Código: P-GPT-TH-04

Emisión: 0/07/2014

4. Descripción de actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad		
1	Director de Talento Humano	Recibe la petición de vacaciones		
2	Director de Talento Humano	Verifica si tiene trámite administrativo		
3	Director de Talento Humano	Determina si está legalizado por el interesado		
4	Director de Talento Humano	Revisa si esta revisado por el jefe departamental		
5	Director de Talento Humano y Organismos externos	Autoriza y da el visto bueno.		
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Jesús Gustavo Chauca Chicaiza	Unidad de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua	Director de Talento Humano
09/08/2014				


Cuadro N° 24: Actividades del proceso de Acción de personal

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Código: P-GPT-TH-04

Emisión: 0/07/2014

 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Flujograma del procedimiento de Legalización de Acciones de Personal (Vacaciones)		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

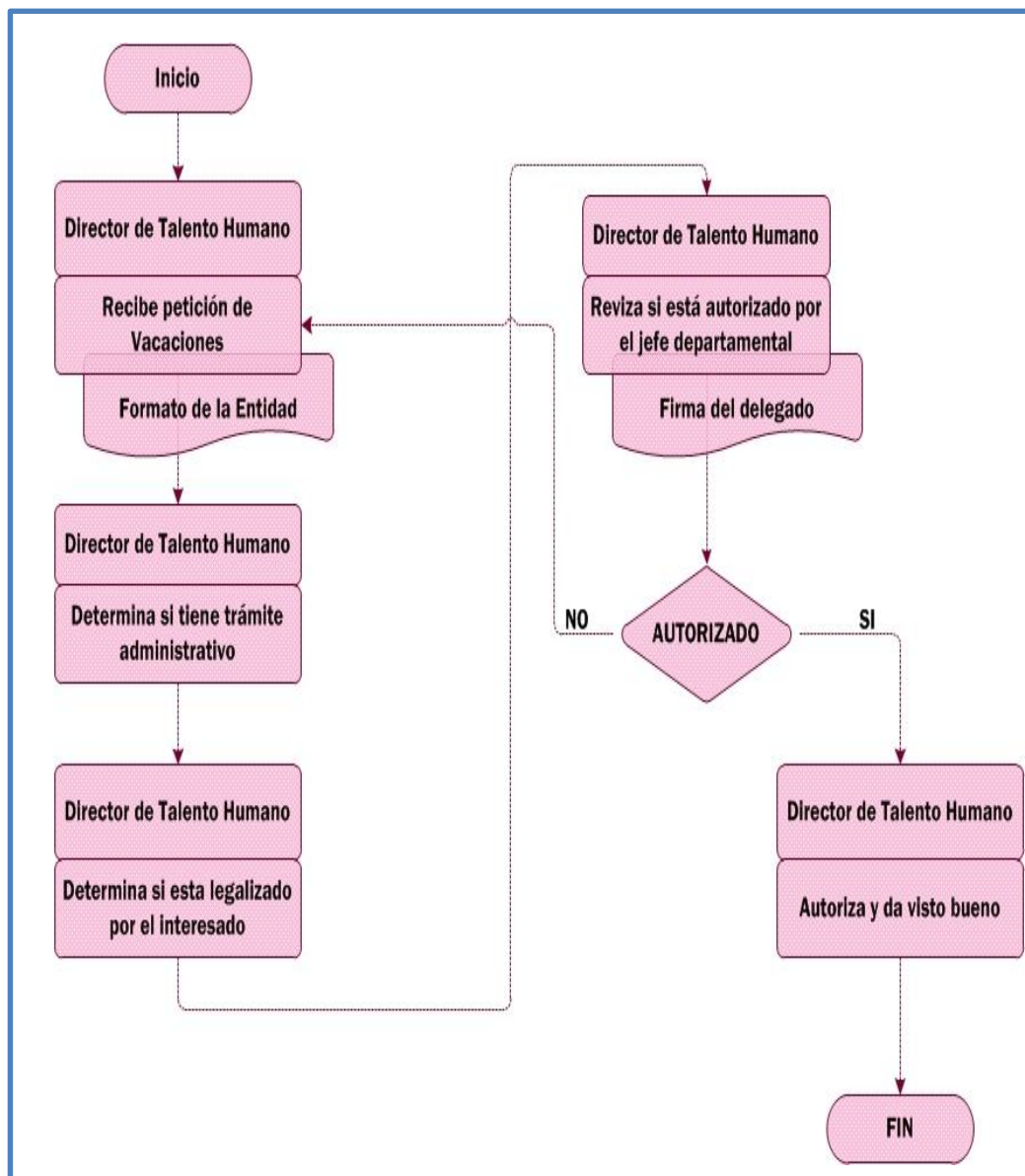


Gráfico N° 20: Flujograma de Acción de Personal

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Código: P-GPT-TH-05

Emisión: 0/07/2014

 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Procedimiento de Registro de Contratos al Ministerio de Relaciones Laborales		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

1. Objetivo

Registrar de manera correcta los contratos pertenecientes a los colaboradores del H. Gobierno Provincial de Tungurahua.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable en el Departamento de Talento Humano y el organismo externo Ministerio de Relaciones Laborales.

3. Responsabilidades

3.1. Director de Talento Humano

3.1.1. Elaborar el contrato de trabajo pertinente

3.1.2. Enviar el contrato de trabajo en formato PDF a la página del ministerio de relaciones laborales

3.2. Ministerio de Relaciones Laborales

3.2.1. Recibir y revisar el contenido del contrato

3.2.2. Legalizar el contrato de trabajo

Código: P-GPT-TH-05

Emisión: 0/07/2014

4. Descripción de actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad		
1	Director de Talento Humano	Elaborar el contrato de trabajo pertinente		
2	Director de Talento Humano	Enviar el contrato de trabajo en formato PDF a la página del ministerio de relaciones laborales		
3	Ministerio de Relaciones Laborales	Recibir y revisar el contenido del contrato		
4	Ministerio de Relaciones Laborales	Legalizar el contrato de trabajo		
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Jesús Gustavo Chauca Chicaiza	Unidad de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua	Director de Talento Humano
09/08/2014				


Cuadro N° 25: Actividades de Registro de Contratos

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Código: P-GPT-TH-05

Emisión: 0/07/2014

 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	<p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>		<p>DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</p>
	<p>Flujograma del procedimiento de Registro de Contratos al Ministerio de Relaciones Laborales</p>		
	<p>Revisión: 1</p>	<p>Departamento de Talento Humano</p>	

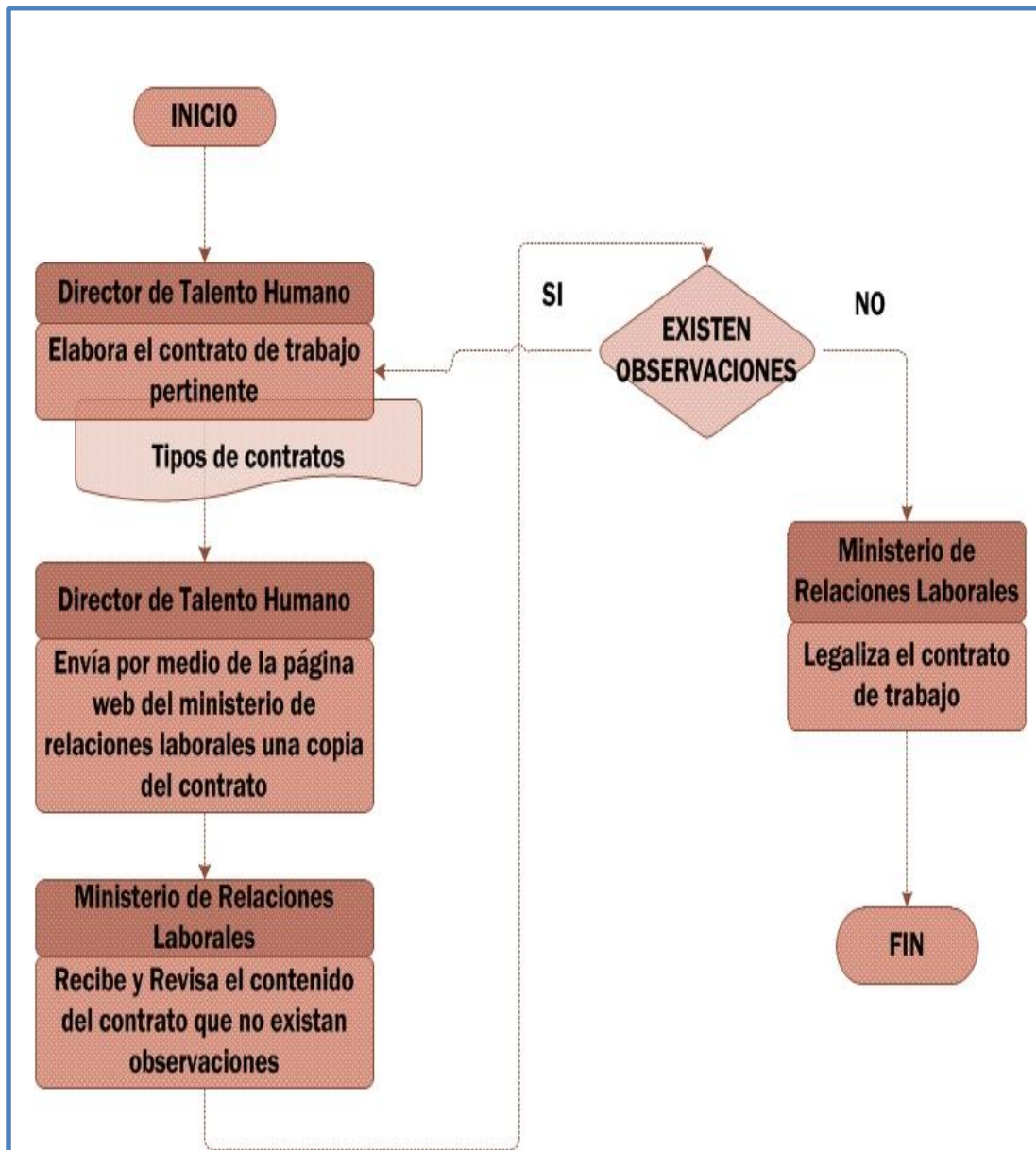



Gráfico N° 21: Flujograma de Registro de Contratos

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

		Código: P-GPT-TH-06	Emisión: 0/07/2014
 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Procedimiento de Ingreso de nuevo personal		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

1. Objetivo

Administrar el sistema de recursos humanos, ingresando los datos correspondientes al nuevo personal

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable en el Departamento de Talento Humano

3. Responsabilidades

3.1. Analista de Talento Humano

- 3.1.1. Asignar un nuevo código al personal nuevo
- 3.1.2. Ingresar la información general perteneciente al nuevo personal
- 3.1.3. Ingresar la información laboral perteneciente al nuevo personal
- 3.1.4. Asignar el horario del nuevo trabajador

Código: P-GPT-TH-06

Emisión: 0/07/2014

4. Descripción de actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad		
1	Analista de Talento Humano	Asignar un nuevo código al personal nuevo		
2	Analista de Talento Humano	Ingresar la información general perteneciente al nuevo personal		
3	Analista de Talento Humano	Ingresar la información laboral perteneciente al nuevo personal		
4	Analista de Talento Humano	Asignar el horario del nuevo trabajador		
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Jesús Gustavo Chauca Chicaiza	Unidad de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua	Director de Talento Humano
09/08/2014				


Cuadro N° 26: Actividades de Ingreso de nuevo personal

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Código: P-GPT-TH-06

Emisión: 0/07/2014

 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Flujograma del procedimiento para ingreso de nuevo personal		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

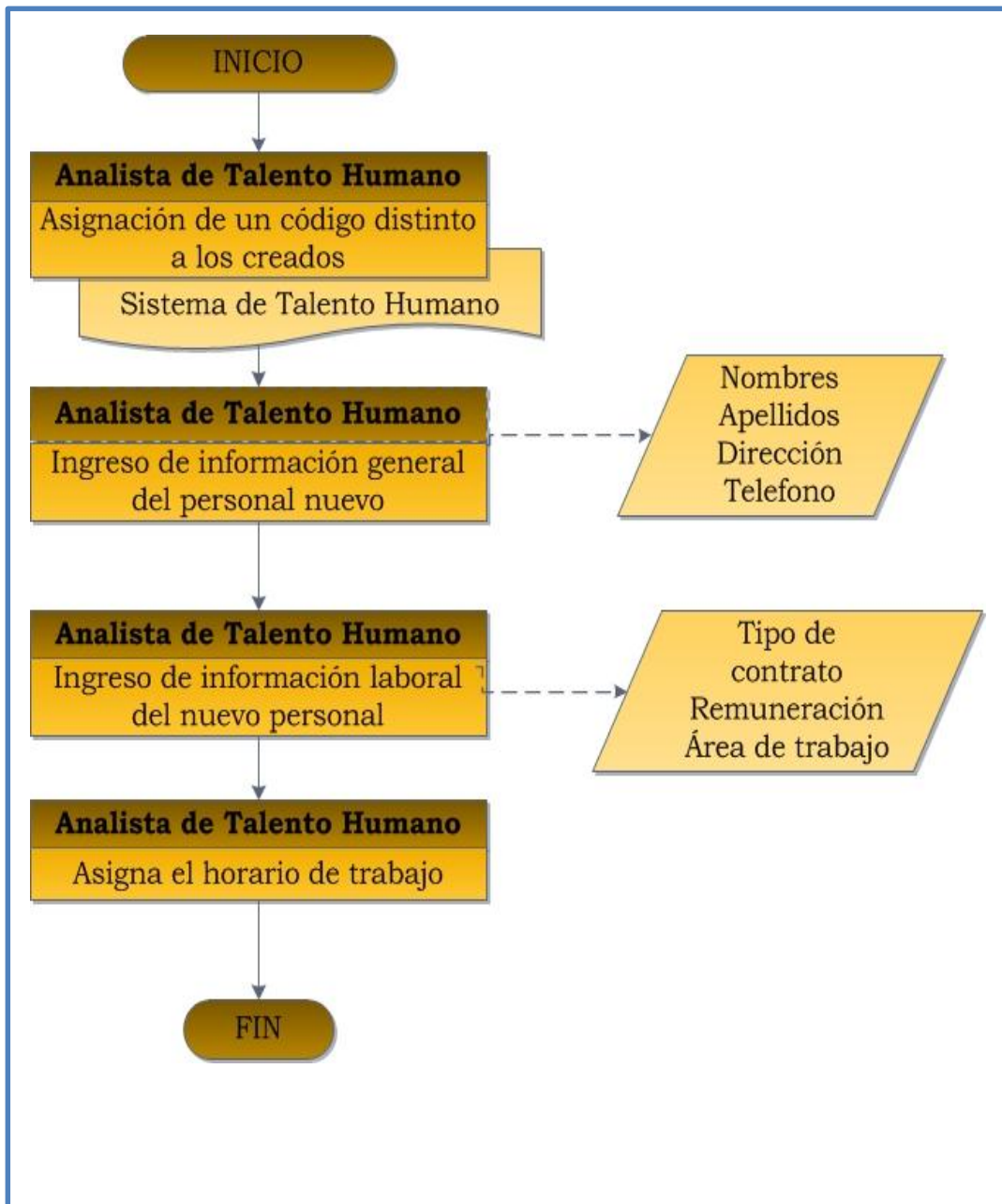



Gráfico N° 22: Flujograma de Ingreso de nuevo personal

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

		Código: P-GPT-TH-07	Emisión: 0/07/2014
 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Procedimiento de Generación de Reportes		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

1. Objetivo

Administrar el sistema de recursos humanos, realizando generación de reportes

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable en el Departamento de Talento Humano

3. Responsabilidades

3.1. Direcciones Administrativas

3.1.1. Realizar la petición del reporte

3.2. Analista de Talento Humano

3.2.1. Ingresar al módulo de personal; en reporte personalizado

3.2.2. Escoger los parámetros

3.2.3. Modificar y ordenar

3.2.4. Enviar la información por correo electrónico o por medio de impresiones.

Código: P-GPT-TH-07

Emisión: 0/07/2014

4. Descripción de actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad		
1	Direcciones Administrativas	Realiza la petición de reportes		
2	Analista de Talento Humano	Ingresar al módulo de personal; en reporte personalizado		
3	Analista de Talento Humano	Escoger los parámetros		
4	Analista de Talento Humano	Modificar y ordenar		
5	Analista de Talento Humano	Enviar la información por correo electrónico o por medio de impresiones.		
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Jesús Gustavo Chauca Chicaiza	Unidad de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua	Director de Talento Humano
09/08/2014				


Cuadro N° 27: Actividades de Generación de Reportes

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Código: P-GPT-TH-07

Emisión: 0/07/2014

 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	<p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>		<p>DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</p>
	<p>Flujograma del procedimiento para Generación de Reportes</p>		
	<p>Revisión: 1</p>	<p>Departamento de Talento Humano</p>	

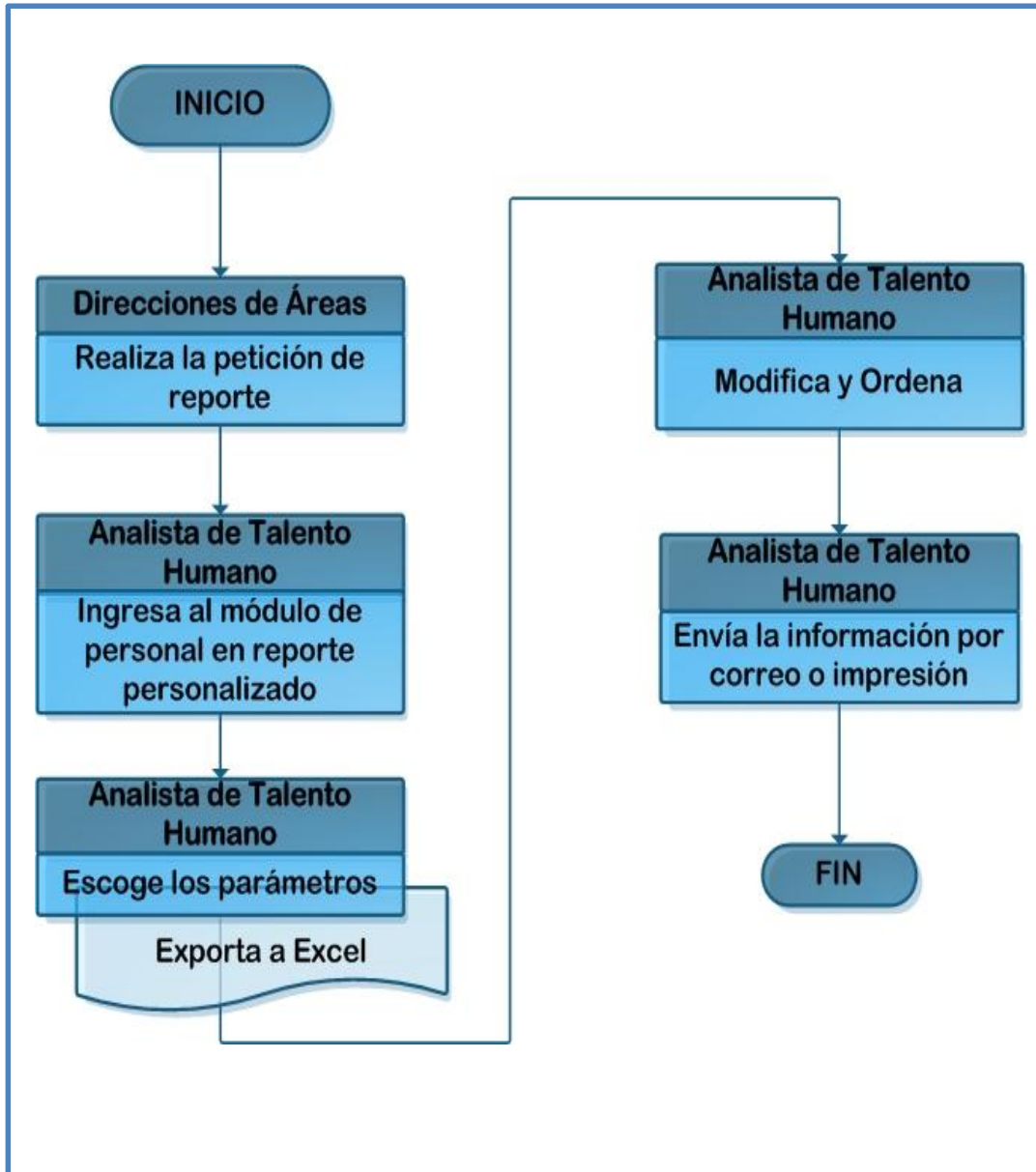



Gráfico N° 23: Flujograma de Generación de Reportes
Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua
Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

		Código: P-GPT-TH-08	Emisión: 0/07/2014
 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Procedimiento para elaborar y liquidar cuadros jornales		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

1. Objetivo

Elaborar y liquidar los respectivos cuadros jornales.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable en el Departamento de Talento Humano

3. Responsabilidades

3.1. Analista de Talento Humano

- 3.1.1. Revisar el reloj biométrico del mes inmediato anterior al que se va a liquidar
- 3.1.2. Revisar las asistencias del trabajador
- 3.1.3. Revisar si todos los datos están correctos
- 3.1.4. Revisar si el funcionario tiene registro o permiso
- 3.1.5. Llenar el permiso correspondiente
- 3.1.6. Realizar la liquidación del cuadro jornal correspondiente

Código: P-GPT-TH-08

Emisión: 0/07/2014

4. Descripción de actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad		
1	Analista de Talento Humano	Revisar el reloj biométrico del mes inmediato anterior al que se va a liquidar		
2	Analista de Talento Humano	Revisar las asistencias del trabajador		
3	Analista de Talento Humano	Revisar si todos los datos están correctos		
4	Analista de Talento Humano	Revisar si el funcionario tiene registro o permiso		
5	Analista de Talento Humano	Llenar el permiso correspondiente		
6	Analista de Talento Humano	Realizar la liquidación del cuadro jornal correspondiente		
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Jesús Gustavo Chauca Chicaiza	Unidad de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua	Director de Talento Humano
09/08/2014				

Cuadro N° 28: Actividades del procesos de Cuadros Jornales

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Código: P-GPT-TH-08

Emisión: 0/07/2014



H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA

Flujograma del procedimiento para elaborar y liquidar cuadros jornales

Revisión: 1

Departamento de Talento Humano

DIRECCIÓN DE
TALENTO
HUMANO

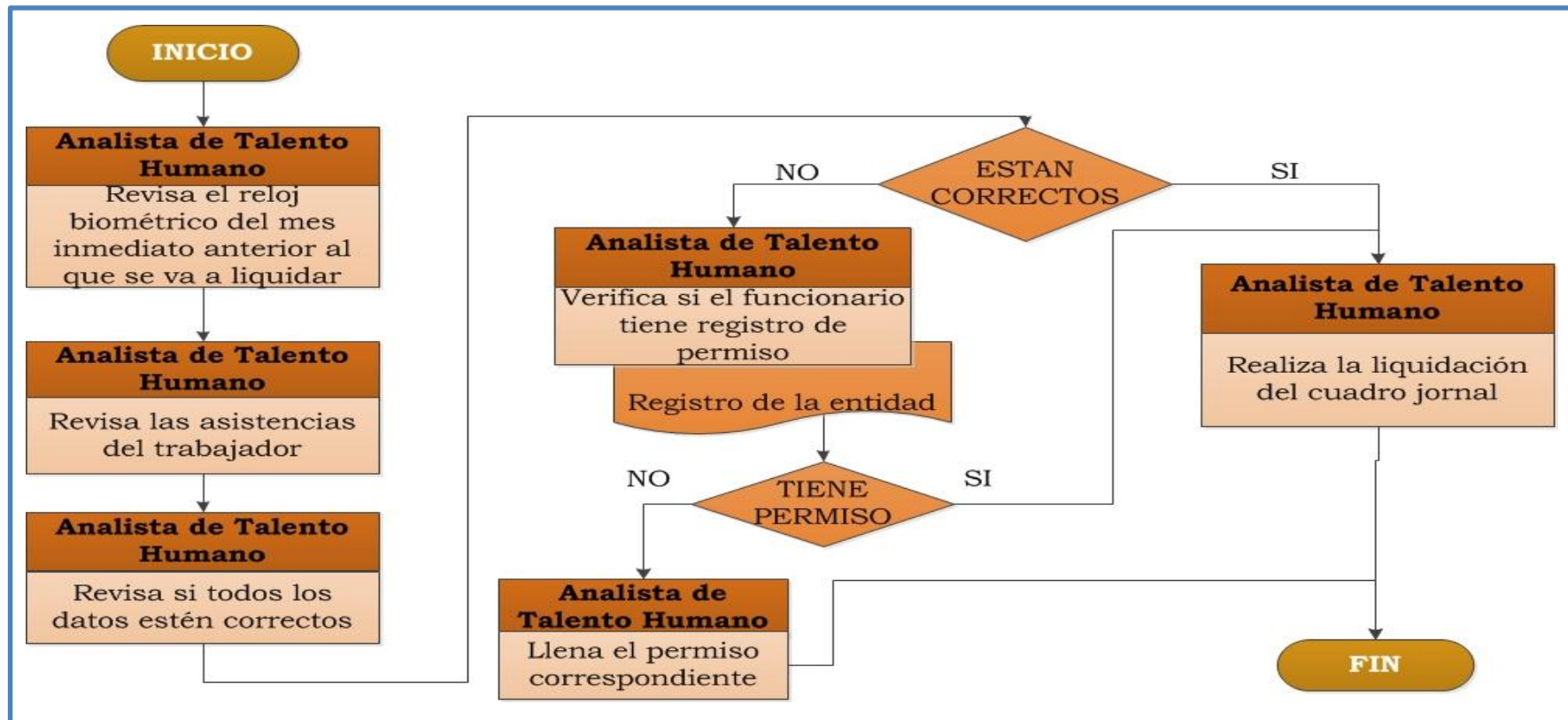



Gráfico N° 24: Flujograma de Cuadros Jornales

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Código: P-GPT-TH-09 Emisión: 0/07/2014

 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Procedimiento para elaborar el Formulario de horas extra		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

1. Objetivo

Calcular y pagar correctamente las horas extraordinarias y suplementarias del personal de la entidad.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable en el Departamento de Talento Humano, Dirección Financiera y Prefectura.

3. Responsabilidades

3.1. Analista de Talento Humano

- 3.1.1. Recibir el formulario de horas extra de empleados y trabajadores.
- 3.1.2. Verificar los documentos si son pago o compensación
- 3.1.3. Revisar si es compensación remite a la asistente administrativa
- 3.1.4. Verificar en el sistema la hora de entrada y salida
- 3.1.5. Ordenar en forma secuencial las horas extra
- 3.1.6. Dividir entre empleados, trabajadores y ordena alfabéticamente
- 3.1.7. Adicionar las ordenes de movilización
- 3.1.8. Ingresar en el sistema en cálculo de horas extra
- 3.1.9. Elaborar el reporte de horas extra para trabajadores y funcionarios
- 3.1.10. Elaborar un oficio para la cancelación de horas extra y envía a la Dirección Financiera
- 3.1.11. Recibir y enviar una copia a la Dirección Financiera, Prefectura y Dirección de Talento Humano
- 3.1.12. Remitir la copia y archiva en el cronológico

3.2. Dirección Financiera

- 3.2.1. Revisar, firmar y enviar al Sr. Prefecto

3.3. Prefectura

- 1.1.1. Revisar, firmar y enviar a la Unidad de Talento Humano

Código: P-GPT-TH-09 | Emisión: 0/07/2014


4. Descripción de Actividades

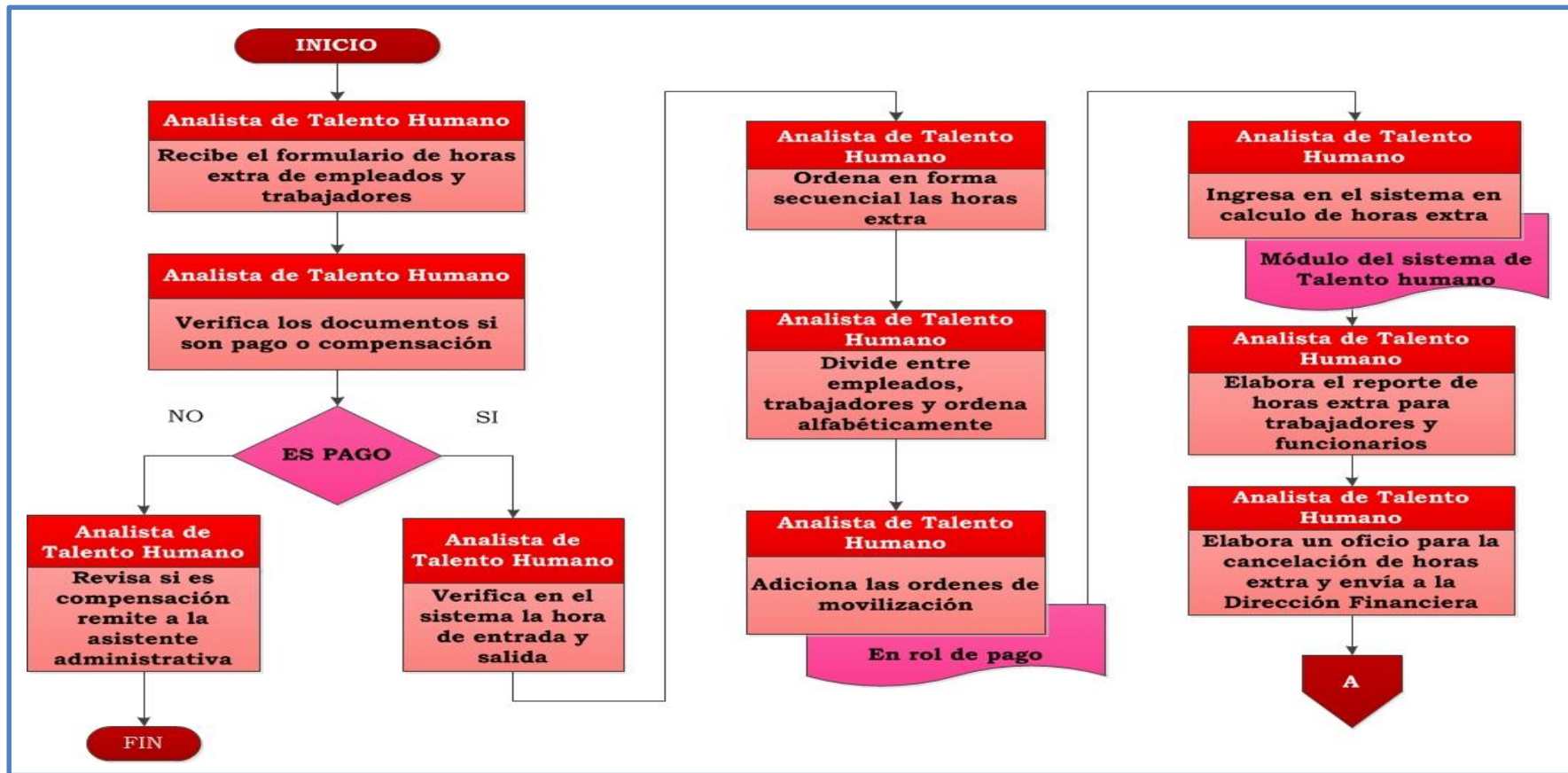
Paso	Responsable	Descripción de la Actividad		
1	Analista de Talento Humano	Recibe el formulario de horas extra de empleados y trabajadores		
2	Analista de Talento Humano	Verifica los documentos si son pago o compensación		
3	Analista de Talento Humano	Revisa si es compensación remite a la asistente administrativa		
4	Analista de Talento Humano	Verifica en el sistema la hora de entrada y salida		
5	Analista de Talento Humano	Ordena en forma secuencial las horas extra		
6	Analista de Talento Humano	Divide entre empleados, trabajadores y ordena alfabéticamente		
7	Analista de Talento Humano	Añade las ordenes de movilización		
8	Analista de Talento Humano	Ingresa en el sistema en cálculo de horas extra		
9	Analista de Talento Humano	Elabora el reporte de horas extra para trabajadores y funcionarios		
10	Analista de Talento Humano	Elabora un oficio para la cancelación de horas extra y envía a la Dirección Financiera		
11	Dirección Financiera	Revisa, firma y envía al Sr. Prefecto		
12	Prefectura	Revisa, firma y envía a la Unidad de Talento Humano		
13	Analista de Talento Humano	Recibe y envía una copia a la Dirección Financiera, Prefectura y Dirección de Talento Humano		
14	Analista de Talento Humano	Remite la copia y archiva en el cronológico		
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración		Jesús Gustavo Chauca Chicaiza	Unidad de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua	Director de Talento Humano
Autorización				
09/08/2014				

Cuadro N° 29: Actividades del proceso de Formulario de horas extra

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	<p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>		<p>Código: P-GPT-TH-09</p>	<p>Emisión: 0/07/2014</p>	
	<p>Flujograma del procedimiento para elaborar el Formulario de horas extra</p>			<p>DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</p>	
	<p>Revisión: 1</p>	<p>Departamento de Talento Humano</p>			



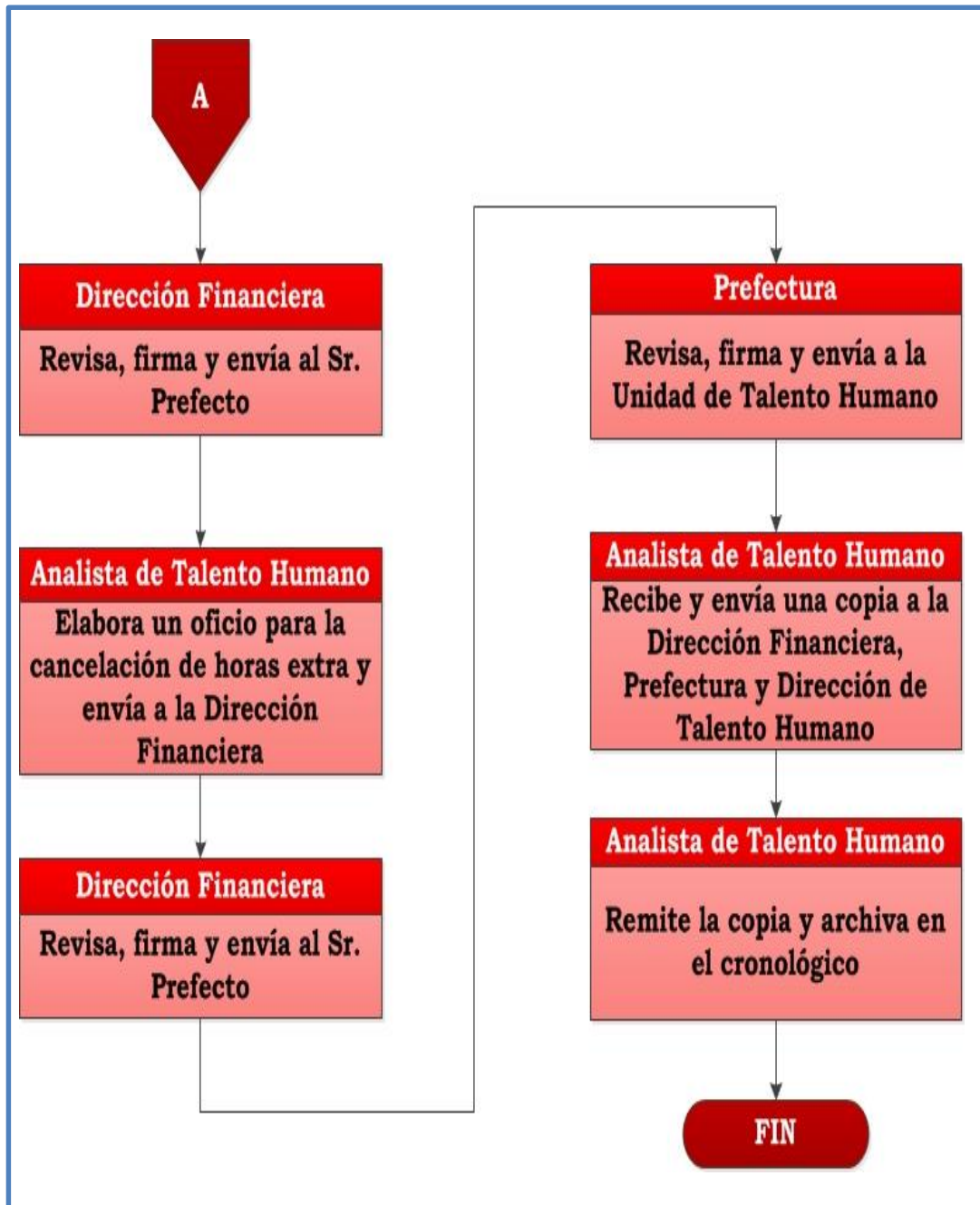



Gráfico N° 25: Flujograma de Formulario de horas extra

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

		Código: P-GPT-TH-10	Emisión: 0/07/2014
 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Procedimiento para elaborar Pagos de subsistencias		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

1. Objetivo

Realizar el cálculo y el pago respectivo de subsistencias para el personal

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable en el Departamento de Talento Humano

3. Responsabilidades

3.1. Director de Talento Humano

3.1.1. Revisar, firmar y remitir al Analista de Talento Humano

3.2. Analista de Talento Humano

3.2.1. Verificar si cumple más de 4 horas de trabajo

3.2.2. Realizar el pago de la jornada

3.2.3. Realizar el pago de la subsistencia

3.2.4. Imprimir el reporte

3.2.5. Analizar y verificar

3.2.6. Elaborar un oficio dirigido al Director Financiero

3.2.7. Revisa firma y realiza el pago de libretas

3.2.8. Sacar dos copias una la entrega y la otra la archiva en el cronológico

3.3. Director Financiero

3.3.1. Revisar firmar el oficio y enviar a la unidad de talento humano

Código: P-GPT-TH-10 | Emisión: 0/07/2014


4. Descripción de actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad		
1	Analista de Talento Humano	Verificar si cumple más de 4 horas de trabajo		
2	Analista de Talento Humano	Realizar el pago de la jornada		
3	Analista de Talento Humano	Realizar el pago de la subsistencia		
4	Analista de Talento Humano	Imprimir el reporte		
5	Analista de Talento Humano	Analizar y verificar		
6	Analista de Talento Humano	Elaborar un oficio dirigido al Director Financiero		
7	Director Financiero	Revisar firmar el oficio y enviar a la unidad de talento humano		
8	Director de talento humano	Revisar, firmar y remitir al Analista de Talento Humano		
9	Analista de Talento Humano	Revisa firma y realiza el pago de libretas		
10	Analista de Talento Humano	Sacar dos copias una la entrega y la otra la archiva en el cronológico		
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Jesús Gustavo Chauca Chicaiza	Unidad de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua	Director de Talento Humano
09/08/2014				

Cuadro N° 30: Actividades de Pagos de Subsistencias

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		Código: P-GPT-TH-10	Emisión: 0/07/2014	
	Flujograma del procedimiento para elaborar Pagos de subsistencias			DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano			

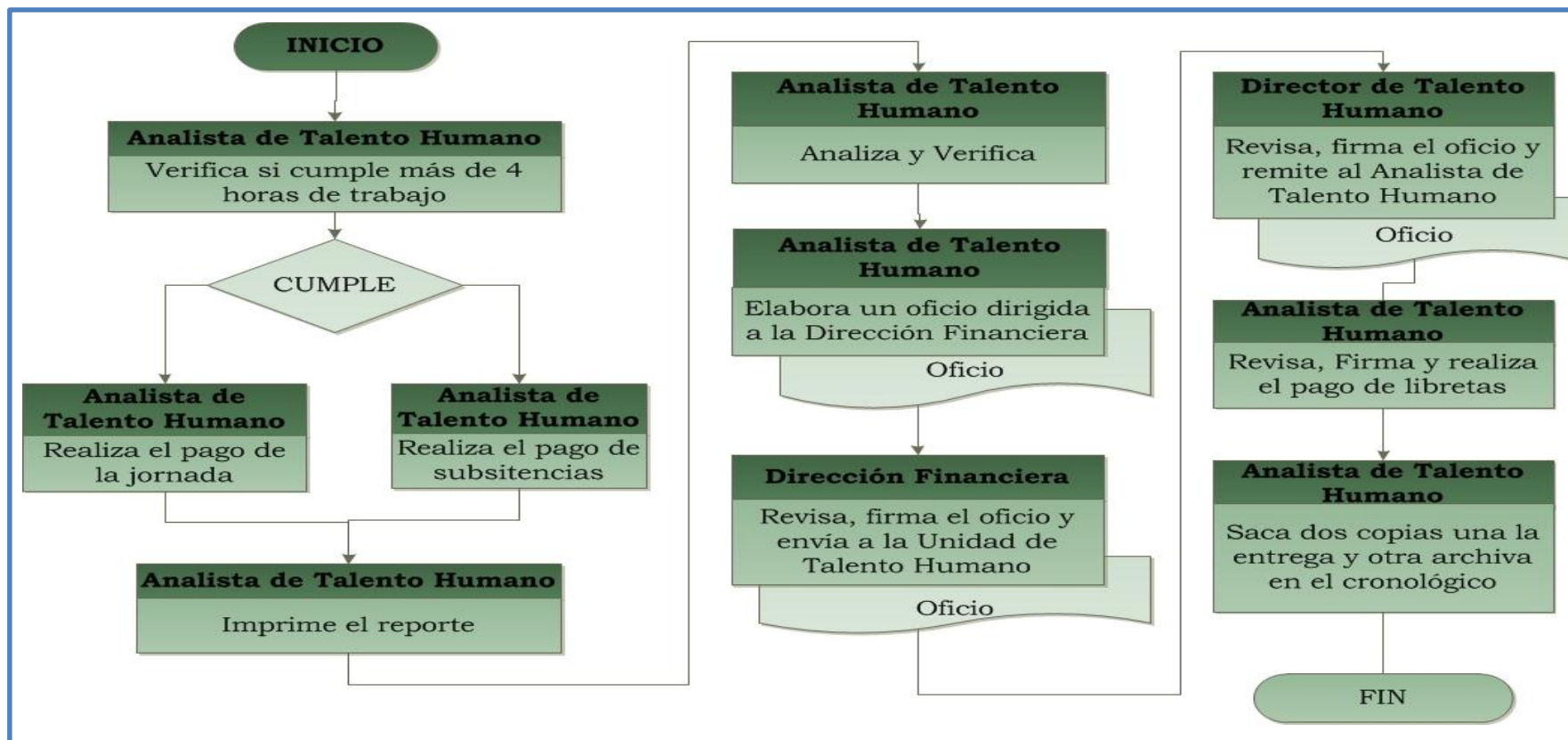



Gráfico N° 26: Flujograma de Pago de Subsistencias
Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua
Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

		Código: P-GPT-TH-11	Emisión: 0/07/2014
 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Procedimiento para elaborar El cuadro de Vacaciones		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

1. Objetivo

Realizar el cuadro anual para vacaciones de los trabajadores de la entidad

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable en el Departamento de Talento Humano

3. Responsabilidades

3.1. Director de Talento Humano

- 3.1.1. Preparar en el sistema el calendario de vacaciones
- 3.1.2. Firmar y enviar a la Directora Administrativa

3.2. Directora Administrativa

- 3.2.1. Recibir y Determinar si están correctos
- 3.2.2. Remitir a la Analista de Talento Humano

3.3. Analista de Talento Humano

- 3.3.1. Imprimir el calendario de vacaciones
- 3.3.2. Firmar y enviar a la Dirección para su legalización
- 3.3.3. Recibir y enviar a la secretaria del sindicato de obreros y al Sr. Prefecto
- 3.3.4. Enviar oficios a las Direcciones para dar conocimiento
- 3.3.5. Publicar los cuadros en el edificio central

Código: P-GPT-TH-11

Emisión: 0/07/2014


4. Descripción de actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad		
1	Director de Talento Humano	Preparar en el sistema el calendario de vacaciones		
2	Analista de Talento Humano	Imprimir el calendario de vacaciones		
3	Analista de Talento Humano	Firmar y enviar a la Dirección para su legalización		
4	Director de Talento Humano	Firmar y enviar a la Directora Administrativa		
5	Directora Administrativa	Recibir y Determinar si están correctos		
6	Directora Administrativa	Remitir a la Analista de Talento Humano		
7	Analista de Talento Humano	Recibir y enviar a la secretaria del sindicato de obreros y al Sr. Prefecto		
8	Analista de talento humano	Enviar oficios a las Direcciones para dar conocimiento		
9	Analista de Talento Humano	Publicar los cuadros en el edificio central		
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Jesús Gustavo Chauca Chicaiza	Unidad de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua	Director de Talento Humano
09/08/2014				

Cuadro N° 31: Actividades para el proceso de Cuadro de Vacaciones

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

		Código: P-GPT-TH-11	Emisión: 0/07/2014
	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Flujograma del procedimiento para elaborar El cuadro de Vacaciones		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

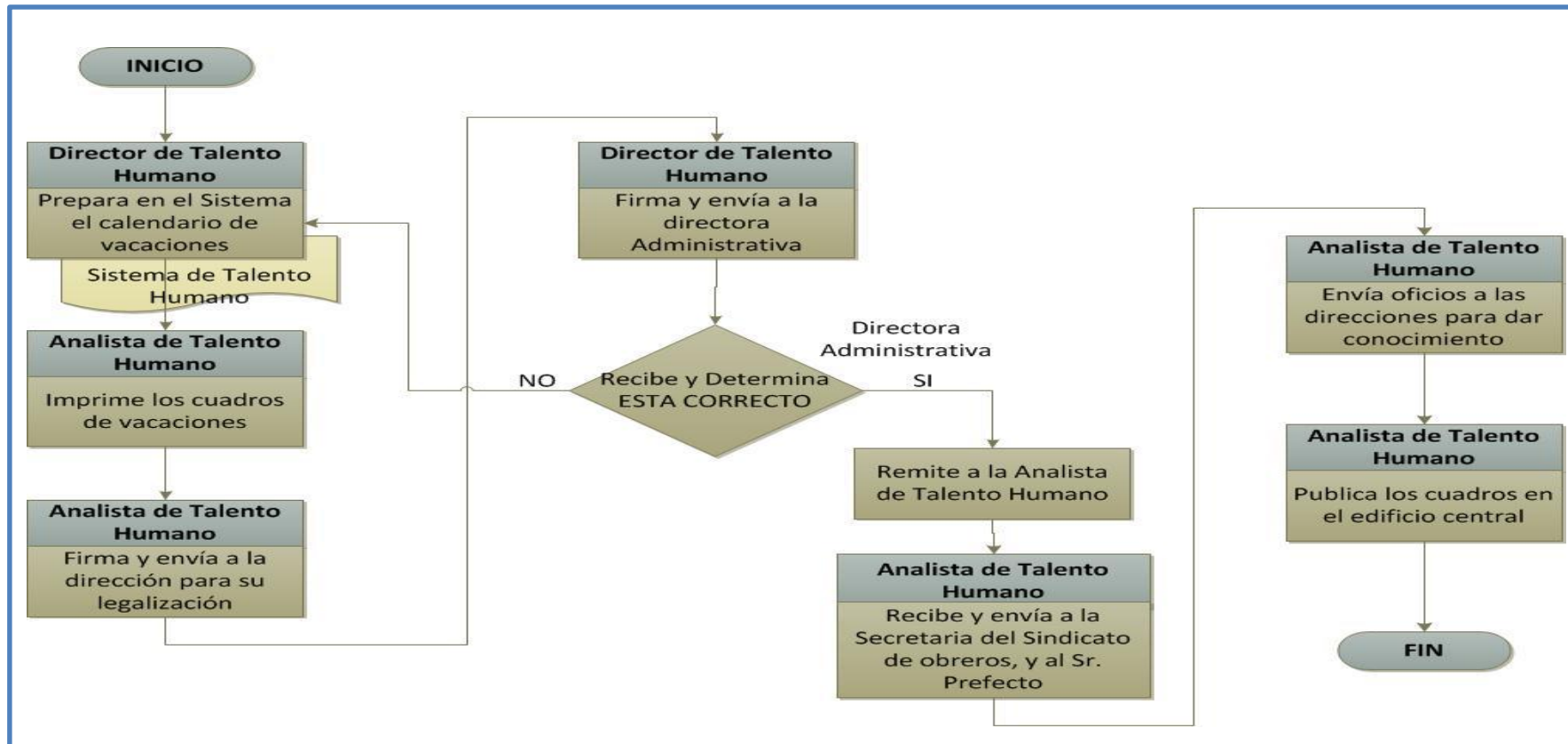



Gráfico N° 27: Flujograma para Cuadro de Vacaciones
Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua
Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

		Código: P-GPT-TH-12	Emisión: 0/07/2014
 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Procedimiento para elaborar El cuadro de Vacaciones (Funcionarios)		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

1. Objetivo

Realizar el cuadro anual para vacaciones de los funcionarios de la entidad

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable en el Departamento de Talento Humano y área administrativa

3. Responsabilidades

3.1. Direcciones Administrativas

3.1.1. Señalar la fecha de salida a vacaciones de cada funcionario y remitir a la unidad de Talento Humano

3.2. Analista de Talento Humano

3.2.1. Enviar una copia del calendario a todas las direcciones administrativas

3.2.2. Receptar y llenar en el sistema la fecha de salida de los funcionarios

3.2.3. Legalizar el cuadro de vacaciones

3.2.4. Enviar a prefectura para dar conocimiento del cuadro

3.2.5. Informar a todas las Direcciones del cuadro de vacaciones respectivo

Código: P-GPT-TH-12

Emisión: 0/07/2014

4. Descripción de actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad		
1	Analista de Talento Humano	Enviar una copia del calendario a todas las direcciones administrativas		
2	Direcciones Administrativas	Señalar la fecha de salida a vacaciones de cada funcionario y remitir a la unidad de Talento Humano		
3	Analista de Talento Humano	Receptar y llenar en el sistema la fecha de salida de los funcionarios		
4	Analista de Talento Humano	Legalizar el cuadro de vacaciones		
5	Analista de Talento Humano	Enviar a prefectura para dar conocimiento del cuadro		
6	Analista de Talento Humano	Informar a todas las Direcciones del cuadro de vacaciones respectivo		
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Jesús Gustavo Chauca Chicaiza	Unidad de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua	Director de Talento Humano
09/08/2014				

Cuadro N° 32: Actividades para Cuadro de Vacaciones (Funcionarios)

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Código: P-GPT-TH-12

Emisión: 0/07/2014



H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA

Flujograma del procedimiento para elaborar El cuadro de Vacaciones (Funcionarios)

Revisión: 1

Departamento de Talento Humano

DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

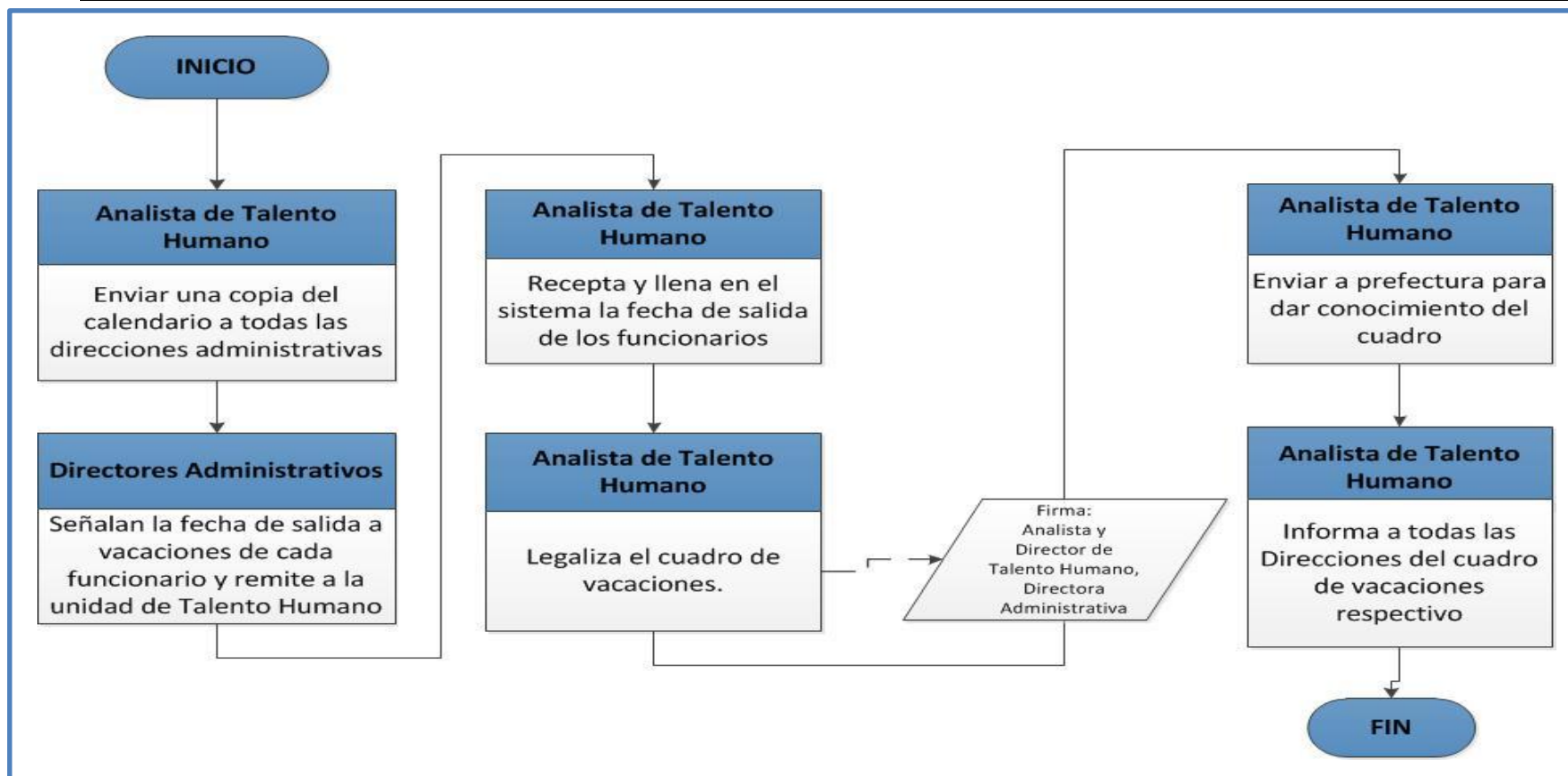



Gráfico N° 28: Flujograma para Cuadro de Vacaciones (Funcionarios)

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

		Código: P-GPT-TH-13	Emisión: 0/07/2014
 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Procedimiento de Reconocimiento evaluación y valoración de riesgos en el trabajador		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

1. Objetivo

Reconocer evaluar y proporcionar una solución a los riesgos laborales en el medio y en el colaborador.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable en el Departamento de Talento Humano y en el medio laboral.

3. Responsabilidades

3.1. Técnico de seguridad y salud ocupacional

- 3.1.1. Identificar la fuente o raíz del riesgo
- 3.1.2. Evaluar los riesgos mediante métodos cuantitativos
- 3.1.3. Aplicar medidas de control en la fuente en el medio y en el trabajador
- 3.1.4. Vigilar el cumplimiento de las medidas tomadas
- 3.1.5. Realizar un informe y archivar

Código: P-GPT-TH-13

Emisión: 0/07/2014

4. Descripción de actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad		
1	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Identificar la fuente o raíz del riesgo		
2	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Evaluar los riesgos mediante métodos cuantitativos		
3	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Aplicar medidas de control en la fuente en el medio y en el trabajador		
4	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Vigilar el cumplimiento de las medidas tomadas		
5	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Realizar un informe y archivar		
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Jesús Gustavo Chauca Chicaiza	Unidad de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua	Director de Talento Humano
09/08/2014				


Cuadro N° 33: Actividades para el procesos de Valoración de Riesgos

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Código: P-GPT-TH-13

Emisión: 0/07/2014

 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	<p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>		<p>DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</p>
	<p>Flujograma del procedimiento para el Reconocimiento evaluación y valoración de riesgos en el trabajador</p>		
	<p>Revisión: 1</p>	<p>Departamento de Talento Humano</p>	

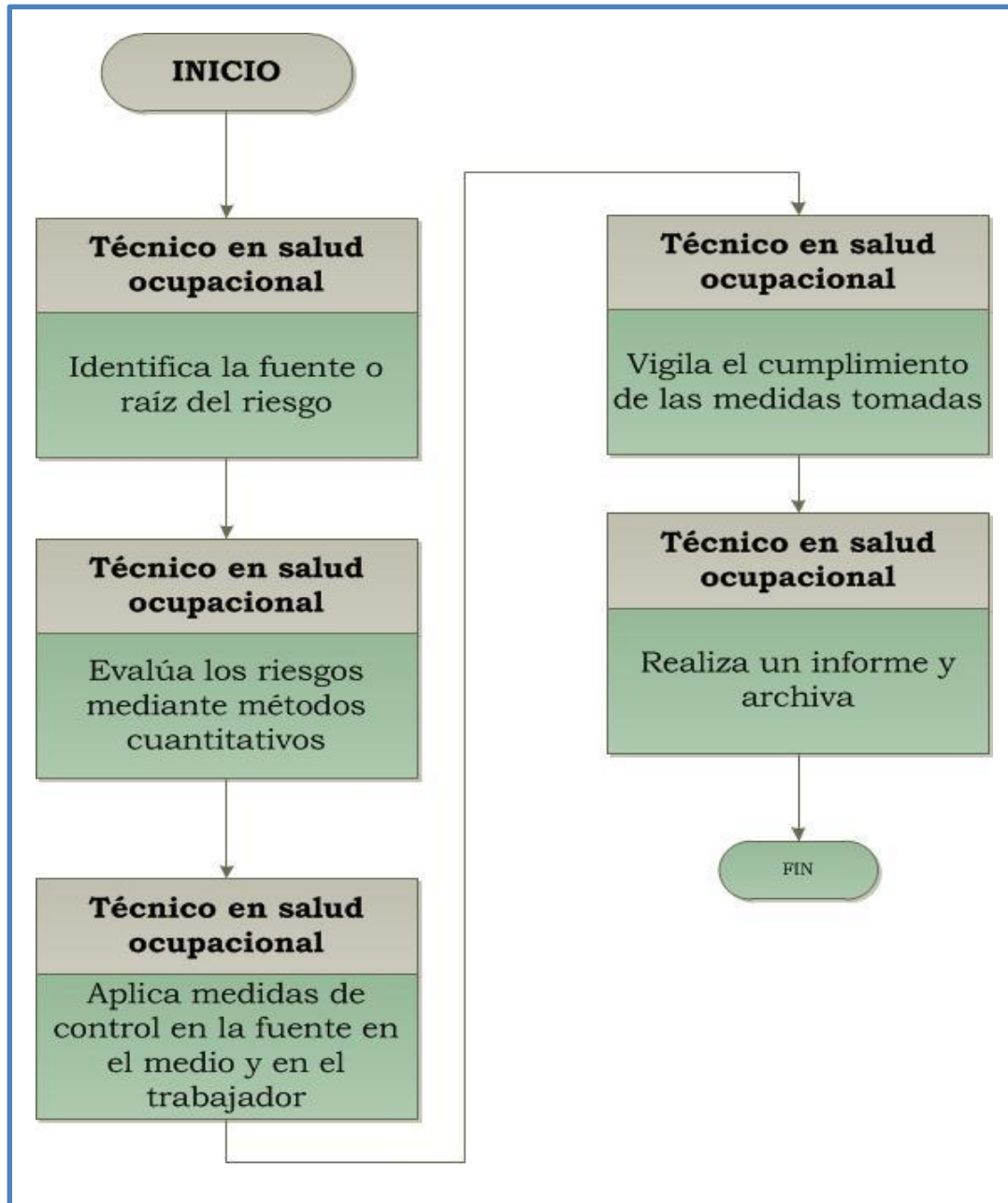



Gráfico N° 29: Flujograma para valoración de riesgos
Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua
Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

		Código: P-GPT-TH-14	Emisión: 0/07/2014
 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Procedimiento para elaborar la Programación de medidas de riesgos en la fuente, en el medio y el personal		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

1. Objetivo

Cumplir con la programación realizada sobre medidas de riesgos en la fuente de trabajo en el medio y en el personal.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable en el Departamento de Talento Humano y el medio laboral

3. Responsabilidades

3.1. Técnico en seguridad y salud ocupacional

- 3.1.1. Aplicar medidas de control
- 3.1.2. Observar si fueron suficientes estas medidas
- 3.1.3. Aplicar el método de mejoramiento continuo
- 3.1.4. Establecer nuevas medidas de control
- 3.1.5. Identificar la fuente o raíz del riesgo
- 3.1.6. Verificar si necesita implementos de seguridad, señalética o extintores
- 3.1.7. Aplicar medidas de control en la fuente en el medio y en el trabajador
- 3.1.8. Vigilar el cumplimiento de las medidas tomadas
- 3.1.9. Realizar un informe y archiva

Código: P-GPT-TH-14

Emisión: 0/07/2014


4. Descripción de actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad		
1	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Aplicar medidas de control		
2	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Observar si fueron suficientes estas medidas		
3	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Aplicar el método de mejoramiento continuo		
4	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Establecer nuevas medidas de control		
5	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Identificar la fuente o raíz del riesgo		
6	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Verificar si necesita implementos de seguridad, señalética o extintores		
7	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Aplicar medidas de control en la fuente en el medio y en el trabajador		
8	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Vigilar el cumplimiento de las medidas tomadas		
9	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Realizar un informe y archiva		
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Jesús Gustavo Chauca Chicaiza	Unidad de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua	Director de Talento Humano
09/08/2014				

Cuadro N° 34: Actividades para el proceso de programación de medidas de riesgo

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

		Código: P-GPT-TH-14	Emisión: 0/07/2014
	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Flujograma del procedimiento para elaborar la Programación de medidas de riesgos en la fuente, en el medio y el personal		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

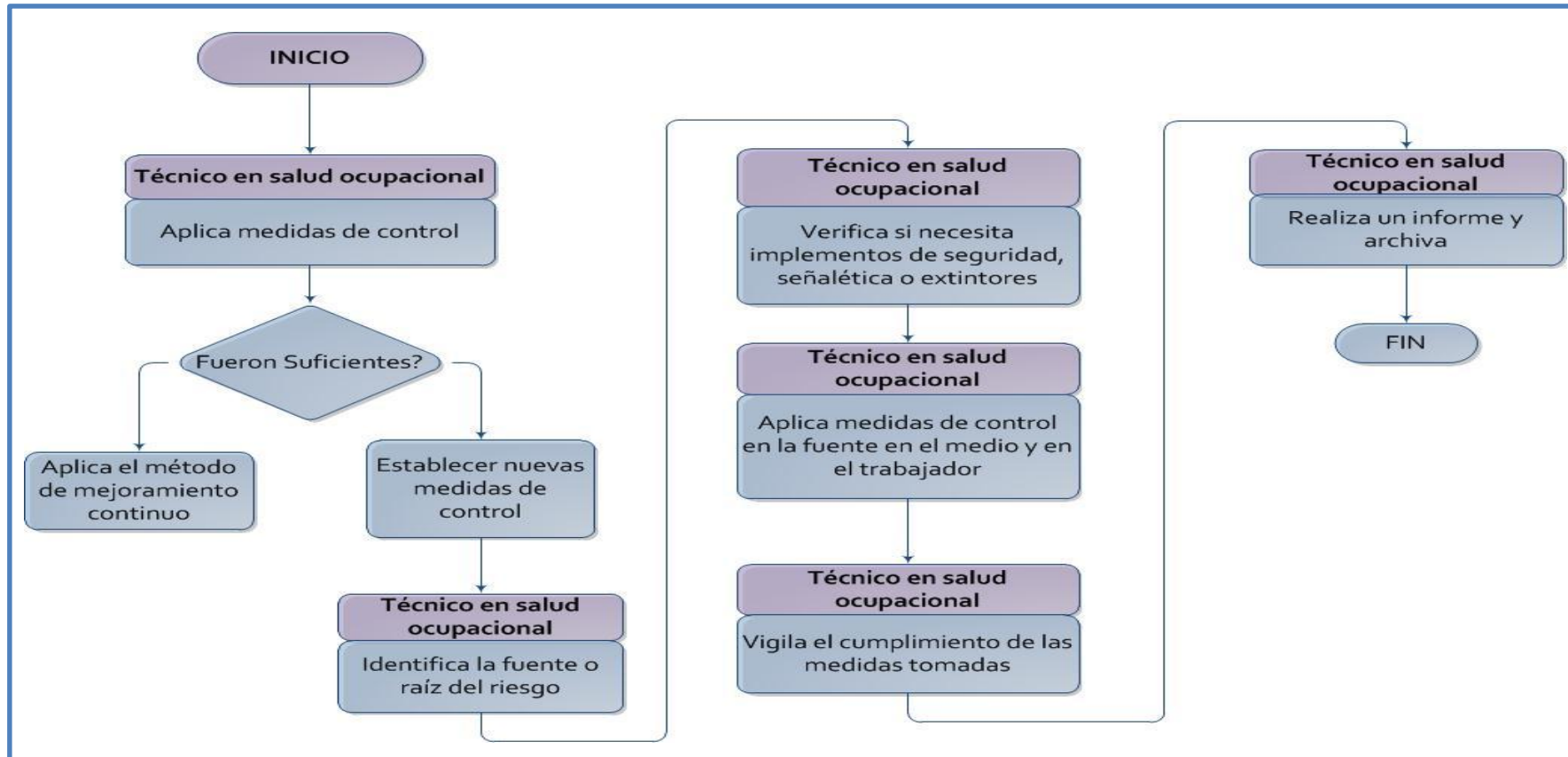



Gráfico N° 30: Flujograma para Programación de medidas de riesgo

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

		Código: P-GPT-TH-15	Emisión: 0/07/2014
 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Procedimiento para investigación de accidentes y enfermedades profesionales		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

1. Objetivo

Realizar la investigación adecuada sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable en el Departamento de Talento Humano el medio laboral y el IESS.

3. Responsabilidades

3.1. Técnico en seguridad y salud ocupacional

- 3.1.1. Realizar y enviar un informe sobre los hechos ocurridos
- 3.1.2. Acudir al puesto de trabajo, y recrear como fue el suceso
- 3.1.3. Analizar las causas básicas y causas inmediatas precedentes al accidente
- 3.1.4. Realizar un informe para el IESS
- 3.1.5. Presentar el informe y lleva testigos
- 3.1.6. Vigilar a la persona que sufrió el accidente
- 3.1.7. Esperar a que el trabajador se integre al trabajo.

Código: P-GPT-TH-15

Emisión: 0/07/2014


4. Descripción de actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad		
1	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Realizar y enviar un informe sobre los hechos ocurridos		
2	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Acudir al puesto de trabajo, y recrear como fue el suceso		
3	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Analizar las causas básicas y causas inmediatas precedentes al accidente		
4	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Realizar un informe para el IESS		
5	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Presentar el informe y lleva testigos		
6	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Vigilar a la persona que sufrió el accidente		
7	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Esperar a que el trabajador se integre al trabajo.		
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Jesús Gustavo Chauca Chicaiza	Unidad de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua	Director de Talento Humano
09/08/2014				

Cuadro N° 35: Actividades para el proceso de investigación de accidentes y enfermedades

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

		Código: P-GPT-TH-15	Emisión: 0/07/2014
	H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO
	Flujograma del procedimiento para investigación de accidentes y enfermedades profesionales		
	Revisión: 1	Departamento de Talento Humano	

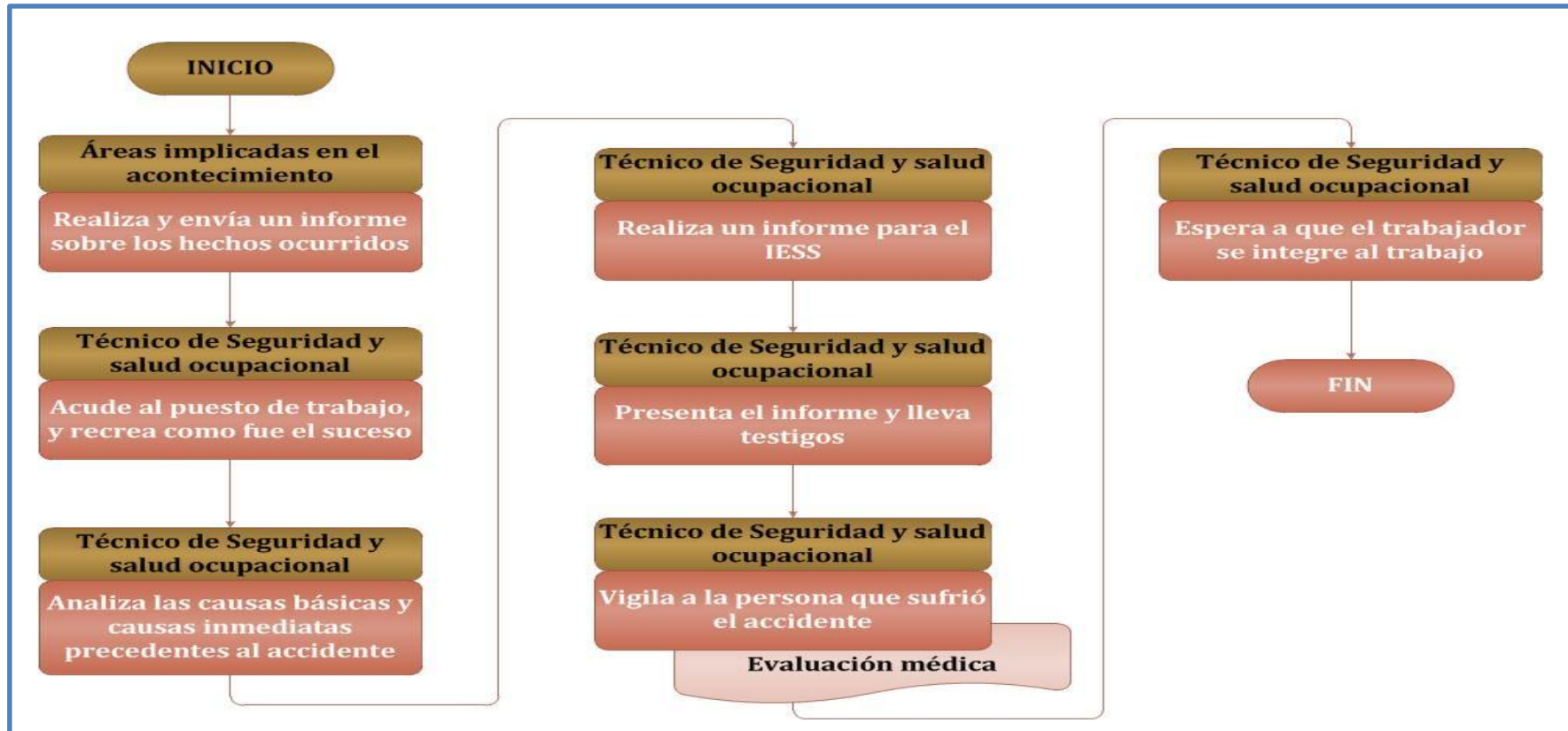



Gráfico N° 31: Flujograma para investigación de accidentes y enfermedades laborales

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Código: P-GPT-TH-16

Emisión: 0/07/2014

 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	<p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>		<p>DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</p>
	<p>Procedimiento de Control del uso adecuado de ropa de trabajo y equipos de protección personal y colectiva</p>		
	<p>Revisión: 1</p>	<p>Departamento de Talento Humano</p>	

1. Objetivo

Llevar un control y vigilar la normativa legal, sobre el uso de ropa y equipos de protección personal

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable en el Departamento de Talento Humano y en el medio laboral.

3. Responsabilidades

3.1. Técnico de seguridad y salud ocupacional

- 3.1.1. Recibir el acta de entrega de equipos de seguridad
- 3.1.2. Entregar los equipos de seguridad
- 3.1.3. Observar si se incumple la normativa legal
- 3.1.4. Identificar si el incumplimiento amerita faltas graves o leves
- 3.1.5. Pedir la sanción al Director de Talento Humano

Código: P-GPT-TH-16

Emisión: 0/07/2014

4. Descripción de actividades

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad		
1	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Recibir el acta de entrega de equipos de seguridad		
2	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Entregar los equipos de seguridad		
3	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Observar si se incumple la normativa legal		
4	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Identificar si el incumplimiento amerita faltas graves o leves		
5	Técnico de seguridad y salud ocupacional	Pedir la sanción al Director de Talento Humano		
Fecha		Elaboró	Revisó	Autorizó
Elaboración	Autorización	Jesús Gustavo Chauca Chicaiza	Unidad de Talento Humano del Gobierno Provincial de Tungurahua	Director de Talento Humano
09/08/2014				


Cuadro N° 36: Actividades del proceso de control de uso de equipo de trabajo

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Código: P-GPT-TH-16

Emisión: 0/07/2014

 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>	<p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p>		<p>DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</p>
	<p>Flujograma del procedimiento para el Control del uso adecuado de ropa de trabajo y equipos de protección personal y colectiva</p>		
	<p>Revisión: 1</p>	<p>Departamento de Talento Humano</p>	

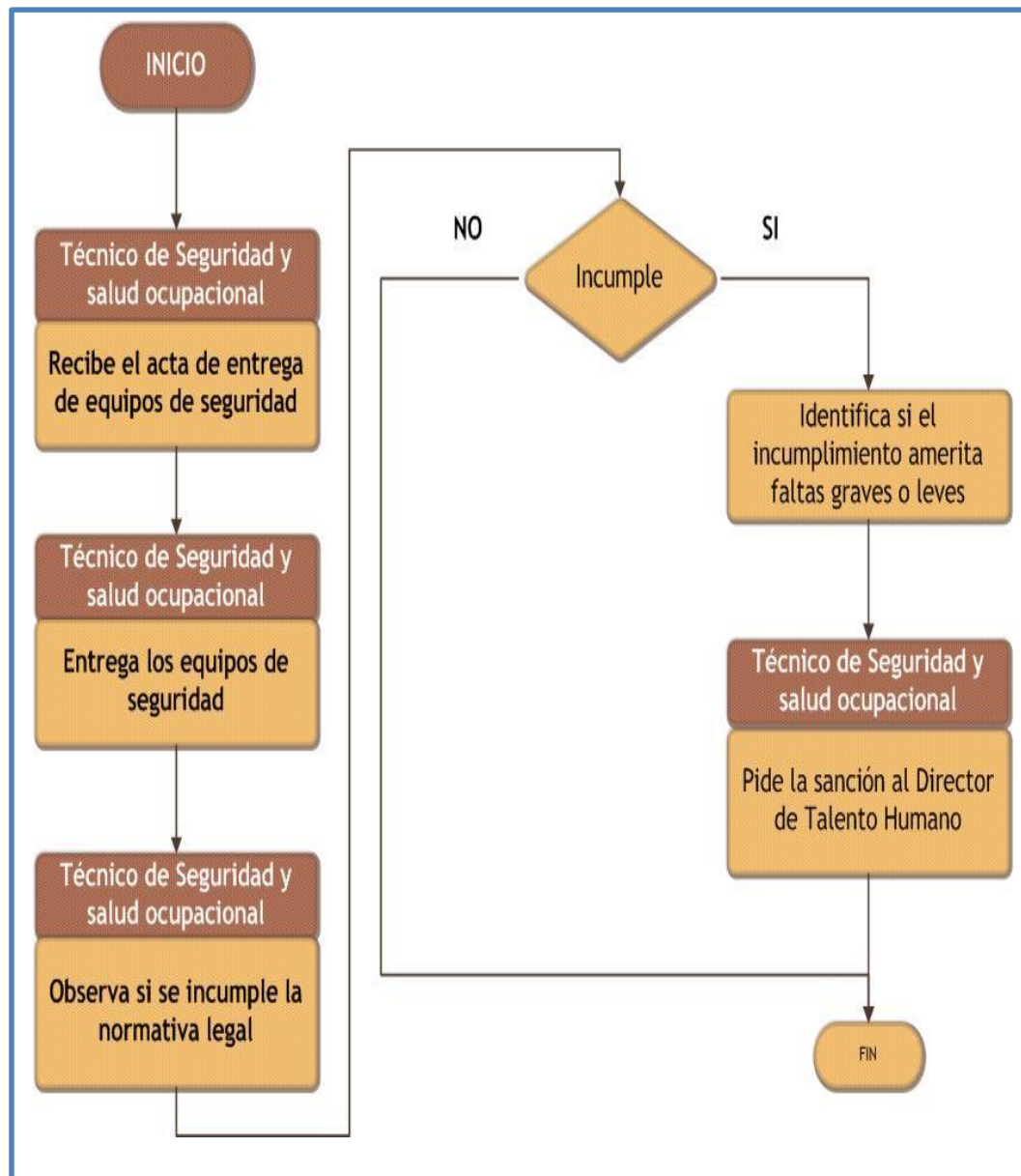


Gráfico N° 32: Flujograma del control de uso de equipo de trabajo

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Jesús Gustavo Chauca Chicaiza

Bibliografía

- Alexander, P. (2013). Propuesta de un manual de clasificación de puestos y reglamento de admisión y empleo. Loja: Tesis de Grado.
- Alles, M. (2002). Dirección Estrategica de Recursos Humanos Gestión por competencias. Argentina: Granica.
- Amador. (2008). Control Interno.
- Bittel. (2000). Administración de Personal. Jose Real Gutierrez.
- Branden, N. (2011). Autoestima. Internet.
- Brito, C. (17 de Febrero de 2010). Gestión de Talento Humano. Obtenido de <http://gestionalentohumano-unesr.blogspot.com/2010/02/desarrollo-personal-segun-brito-challa.html>
- Brunet, J. A. (2012). Compromiso y competitividad en las organizaciones. Tarragona: Publicacions URV.
- Cante, S. M. (2005). Auditoria del control interno. Bogotá: Ecoe Ediciones 2005.
- Chan, J. (12 de Julio de 2014). Scribd. Obtenido de <http://es.scribd.com/doc/233605453/Administracion-Del-Personal>
- Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos. Mc Graw Hill.
- Chuiquicondor, M. (2012). PLANIFICACION ESTRATEGICA DE RECURSOS HUMANOS. Obtenido de <http://marciachuqui.blogspot.com/2012/05/fines-de-recursos-humanos.html>
- Cofer, C. N. (2007). La Motivación en el Trabajo.
- Coulter, R. y. (s.f.).
- Cruz, E. (23 de Mayo de 2009). El Desarrollo de la Percepción en el Niño. Obtenido de <http://www.psicoactiva.com/arti/articulo.asp?SiteIdNo=201>
- Ecuador, P. d. (2010). Ley Orgánica de Servicio Público. Losep. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Edita, P. (2013). Análisis Administrativo y Propuesta de un Manual de Ventas. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/2779/1/T-UTMACH-FCE-ADM-MKT-PR-433.pdf>

- Fernandez, J. A. (2006). El proceso administrativo. DIANA.
- Fleitman, J. (2007). Evaluación integral para implantar modelos de calidad. México: Pax México.
- Francis, R. C. (2009). Control Interno. Buenos Aires: Lizano S.A. Buenos Aires.
- Gestipolis. (2001). Gestipolis. Obtenido de www.gestipolis.com
- Ghiselli. (1998). Administración del Personal. José Real Gutiérrez.
- Gómez, G. E. (2001). Control interno. Una responsabilidad de todos los integrantes de la organización empresarial. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/canales/financiera/articulos/no11/controlinterno.htm>
- Herrera, L. E. (2004). Investigación de Campo.
- José, A. (2008). Importancia y aplicación del control interno en la empresa. Obtenido de <http://www.empresayeconomia.es/importancia-y-aplicacion-del-control-interno-en-la-empresa.html>
- Julia, I. (2011). LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES. Ambato.
- Machicao, M. I. (06 de marzo de 2000). Gestión en el Tercer Milenio. Obtenido de Sisb: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v03_n6/evaluacion.htm
- Mantilla, M. (2012). La Administración de Talento Humano y El Desempeño Laboral. Ambato.
- Manuel, N. A. (2008). Sistema Contable. México: Paz S.A. México.
- Maricela, P. C. (2012). PROPUESTA PARA LA ORGANIZACIÓN DE UN SEMINARIO DE RELACIONES HUMANAS EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO. Latacunga.
- Mercer, S. (1998). La Mejor Guía Didáctica. Bogota: Lexus.
- México, U. N. (2013). Diplomado en Administración Básica. Juárez: Liverpool #66 Col. Juárez C.P. 06600.

- Miguel, C. A. (2004). EL CONTROL INTERNO EN LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Buenos Aires: Contabilidad y Auditoría Número 19.
- MONSERRATE, S. C. (2012). EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA Y CONTABLES. Manabí: Tesis.
- Moreira, R. (2011). Actualización de los procesos operativos . Quito: Universidad Tecnologica Equinoccial.
- Nemesio, E. (1991). Documentación de Archivo. Bogota: Nemesio.
- Newtron, D. y. (1991). Satisfacción en el Trabajo.
- Pineda, M. C. (2010). LAS COMPETENCIAS GENÉRICAS EN EL MARCO DE LA REFORMA INTEGRAL DE LA EDUCACIÓN MEDIA EN MÉXICO. México.
- Ponce, A. R. (2004). Administración Moderna. México: Limusa.
- Ponce, A. R. (2004). Administración Moderna. México: Limusa.
- Robbins, Stephen, & Coulter. (2000). Administración 6ta edición. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, E. (2005). Metodología de la Investigación.
- Rodriguez, J. M. (2006). Selección de Personal. España: Ideaspropias editorial.
- RRHH. (2006). RRHH-Web. Obtenido de <http://www.rrhh-web.com/evaluaciondepuesto3.html>
- Siesquén, I. (2009). Investigación Correlacional. Internet.
- Strauss. (1981). Evaluación de Desempeño.
- Terry, G. R. (1986). Principios de administración. México: Continental.
- Zapata, E. (02 de 07 de 2013). Administración de recursos humanos y el impacto en la organización. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/organizacion-talento-2/administracion-de-recursos-humanos-y-el-impacto-en-la-organizacion.htm>

Anexos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL.
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES

OBJETIVO:

Conocer el criterio de los colaboradores sobre la implementación de un manual de procedimientos para el departamento de talento humano

INSTRUCTIVO:

La siguiente encuesta es de carácter personal y anónima los datos serán presentados de manera generalizada. Le rogamos su colaboración contestando conscientemente, señalando con una X según considere la respuesta más cercana a la realidad.

1. ¿Cuenta usted con una guía adecuada para realizar su trabajo?

SI	
NO	

2. ¿Considera necesaria una herramienta que facilite la ejecución de sus funciones y actividades, de una manera clara y concisa?

SI	
NO	

3. ¿Cree usted que su trabajo aporta al desarrollo de la organización?

SI	
NO	

4. ¿Se siente comprometido con el puesto que está desempeñando actualmente?

SI	
NO	

5. ¿Considera que el trabajo del departamento de talento humano es necesario para lograr una mayor productividad?

SI	
NO	

6. ¿Considera usted que necesita nuevas herramientas para desempeñar mejor su trabajo?

SI	
NO	

7. ¿La efectividad del Desempeño Laboral de sus subordinados es alta?

SI	
NO	

8. Usted considera que un manual de procedimientos mejore notablemente el desempeño de los funcionarios?

SI	
NO	

9. ¿Cree usted que mejorar el desempeño laboral, ayudará a cumplir con la misión y la visión de la entidad?

SI	
-----------	--

NO	
-----------	--

10. ¿Considera que cuenta con la capacitación necesaria para realizar un trabajo apropiado?

SI	
NO	

Comentario:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

GUÍA DE ENTREVISTA PARA LA PROPUESTA

OBJETIVO:

Recopilar la información necesaria para realizar el manual de procedimientos para el departamento de Talento Humano.

1. Nombres y Cargo que desempeña.

		Asistente Administrativo
--	--	---------------------------------

2. Pasos para realizar la actividad

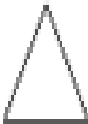


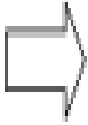
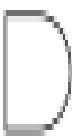
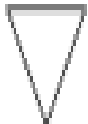
Actividad	Descripción	Documento	Responsables	Tiempo
<p>Ingresar en el Sistema la información de los Servidores y Trabajadores</p>	<p>1.</p> <p>.....</p> <p>2.</p> <p>.....</p> <p>3.</p> <p>.....</p>		<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

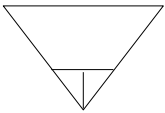





	<p>.....</p> <p>4.</p> <p>.....</p> <p>5.</p> <p>.....</p> <p>6.</p> <p>.....</p> <p>7.</p>		<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
--	---	--	--	--

Registrar la asistencia de servidores y trabajadores en forma manual en el sistema de recursos humanos	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.	
---	---	--	---	--

<p>Informar las novedades de la asistencia del personal de la entidad</p>	<p>1.</p> <p>.....</p> <p>2.</p> <p>.....</p> <p>3.</p> <p>.....</p> <p>4.</p> <p>.....</p> <p>5.</p> <p>.....</p> <p>6.</p>			
--	--	--	--	--

SIMBOLOGÍA ASME

Símbolo	Significado	¿Para qué sirve?
	Origen	Este símbolo sirve para identificar el paso previo que da origen al proceso, este paso no forma en sí parte del nuevo proceso.
	Operación	Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento. Hay una operación cada vez que un documento es cambiado intencionalmente en cualquiera de sus características.
	Inspección	Indica cada vez que un documento o paso del proceso se verifica, en términos de: la calidad, cantidad o características. Es un paso de control dentro del proceso. Se coloca cada vez que un documento es examinado.
	Transporte	Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario.
	Demora	Indica cuando un documento o el proceso se encuentra detenido, ya que se requiere la ejecución de otra operación o el tiempo de respuesta es lento.
	Almacenamiento	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo. También se puede utilizar para guardar o proteger el documento de un traslado no autorizado.

	Almacenamiento Temporal	Indica el depósito temporal de un documento o información dentro de un archivo, mientras se da inicio el siguiente paso.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Actividades Combinadas	Las actividades combinadas se dan cuando se simplifican dos actividades en un solo paso. Este caso, esta actividad indica que se inicia el proceso a través de actividad que implica una operación.
		
	Operación y Origen	Este caso, indica que el fin principal es efectuar una operación, durante la cual puede efectuarse alguna inspección.