

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
PSICOLOGÍA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de:
PSICÓLOGO**

**TEMA:
ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN DE
LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE TALENTO HUMANO DEL
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL MATRIZ NIVEL
QUITO**

**AUTOR:
EDISON JAVIER LARCOS CAIZA**

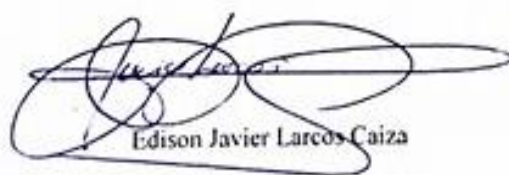
**TUTORA:
MARIA AUGUSTA SANTILLÁN MORA**

Quito, febrero de 2018

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Edison Javier Larcos Caiza, con documento de identificación Nro. 1724934797, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor de trabajo de titulación intitolado: Análisis y mejoramiento del proceso de capacitación de los trabajadores en el Área de Talento Humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Matriz Nivel Quito, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Psicología , en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento de hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana,



Edison Javier Larcos Caiza

CI. 1724934797

Fecha: 16 de noviembre del 2017

Declaratoria de Coautoría del Docente Tutora

Yo María Augusta Santillán Mora con número de cédula 170718033-5 declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el proyecto de ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE TALENTO HUMANO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL MATRIZ NIVEL QUITO, realizado por el señor Edison Javier Larcos Caiza, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.



Firma

Nombres y apellidos completos: María Augusta Santillán Mora

Quito, 16 de noviembre de 2017.

Quito, 11 de enero de 2018

Phd. Paz Guarderas Albuja
Directora de la Carrera de Psicología
Universidad Politécnica Salesiana- Sede Quito

Presente

De mi consideración.-

Reciba un cordial saludo de quienes formamos parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad social - IESS

Por medio de la presente me dirijo a usted con el propósito de poner a su consideración que el Señor Marcos Caiza Edison Javier, portadora de la cédula de ciudadanía N° 172403479-7, egresado de la carrera de Psicología Mención Laboral y Organizacional, el cual desarrolló y sistematizó el proyecto "ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE TALENTO HUMANO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL MATRIZ NIVEL QUITO", por lo tanto autorizo la publicación de la información realizada dentro del Proyecto de Investigación en la Institución.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,


Lic. Mendoza Alvaro Rodrigo Eduardo
Subdirector Nacional de Gestión de Talento Humano
IESS

Dedicatoria

Los sueños de mi vida se ha complementado de retos y cumplirlos han sido una gran satisfacción personal. Mis estudios y mi titulación le dedico a mi familia porque me apoyaron en el estudio para que sea un profesional; cumpliendo así los anhelos de mis padres Arturo y Luz María.

A mi madre que siempre me supo ayudar desde que empecé la carrera de psicología hasta el final; que siempre el cariño, el amor y la paciencia sigan presentes para seguir creciendo profesionalmente y personalmente.

A mi padre que a pesar que no quiso esta carrera para mí, me ayudo incondicionalmente a conseguir la felicidad de ser psicólogo, Le quiero mucho.

A mi hermana que día a día crece, te pido ser mejor que yo; nuestros padres siempre nos apoyarán en las decisiones y anhelos que tengamos.

A mi entrañable y gran amigo Luis Sebastián Pila Jara que siempre estuvo en mis días de alegría y tristeza regalándome el apoyo incondicional que siempre necesité; ahora estas en el cielo y te dedico mi titulación, porque ese siempre fue nuestro sueño ser profesionales, te extraño infinitamente.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres Victor Arturo y Luz María por darme las enseñanzas y el cariño necesario que me motivaron a estudiar y cada vez ser mejor persona.

Agradezco a mis tíos Luis Caiza y Alba Cadena por darme la fortaleza de seguir adelante, gracias por los consejos que me dieron para poder alcanzar mi meta planteada.

Índice de Contenido

Primera parte	2
1. Datos informativos del proyecto	2
2. Objetivo de la sistematización	4
2.1. Objetivo General	4
2.2. Objetivos Específicos	4
3. Eje de la sistematización	5
4. Objeto de la sistematización	9
5. Metodología de la sistematización.....	10
6.1. Preguntas de inicio	13
6.2. Preguntas interpretativas	13
6.3. Preguntas de cierre	14
7. Organización y procesamiento de la información	14
8. Análisis de la información	19
Segunda parte	25
1. Justificación	25
2. Caracterización de los beneficiarios	28
3. Interpretación	30
4. Principales logros del aprendizaje	31
Conclusiones	38
Recomendaciones.....	39
Referencias.....	41

Índice de tablas

Tabla 1. Material para socializar el proceso de capacitación en el Área de Talento Humano	12
Tabla 2. Plan para obtener información del proceso de capacitación	12
Tabla 3. Beneficiarios del Proyecto	29

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Diagnóstico de los Subsistemas en el Área de Talento Humano.....	8
Gráfico 2. Porcentaje de competencias duras y blandas por cada departamento en el Área de Talento Humano.	15
Gráfico 3. Porcentaje de competencias duras y blandas del Departamento de Nomina.	16
Gráfico 4. Porcentaje de competencias duras y blandas del Departamento Jurídico.	16
Gráfico 5. Porcentaje de competencias duras y blandas del Departamento de Concurso de Mérito y Oposición.	17
Gráfico 6. Porcentaje de competencias duras y blandas del Departamento de Contratación.	18
Gráfico 7. Porcentaje de competencias duras y blandas del Departamento de Evaluación del Desempeño.	18
Gráfico 8. Porcentaje de competencias duras y blandas del Departamento de Capacitación.....	19

Índice de Figuras

Figura 1. Localización Georeferencial del IESS	3
--	---

Índice de Anexos

Anexo 1. Detección de Capacitación en el Área de Talento Humano.....	42
Anexo 2. Plan de Capacitación.....	47
Gráfico 2. Flujograma del Proceso de Capacitación.....	52

Resumen

El proyecto de titulación hace referencia al análisis y mejoramiento del proceso de capacitación en el área de talento humano, implementando el diagnóstico para identificar en qué departamentos son necesarias las capacitaciones con el fin de optimizar el rendimiento laboral.

El objetivo principal del proyecto es mejorar el proceso de capacitación de los trabajadores en el área de talento humano, mediante la implementación adecuada de competencias duras y blandas para manejar procesos y sistemas predeterminados de cada departamento.

A partir del estudio realizado en el área de Talento Humano se planteó el diagnóstico de necesidades de capacitación; para implementar mejoras que ayudarán a los procesos en mantener el cumplimiento de objetivos personales y laborales.

El plan de capacitación incluye temas que beneficien al mejoramiento de indicadores laborales del personal en el área de Talento Humano, además el proyecto ayudará a optimizar los conocimientos generales y específicos de la institución para buscar el mejoramiento de los procesos que se manejan en cada departamento y poder obtener excelentes resultados.

Palabras claves: desarrollo, capacitación, mejoramiento laboral, cumplimiento de metas.

Abstract

This topic talks about how to improve the process of training human resources. We get it adding a new way to identify which areas need training to have a high level of work performance.

The main purpose of the project is to improve the training process from people who work in Human Resources. It through the right implementation of hard and soft competences to guarantee the process and systems of threads that are part of Human Resources department.

The new alternative created to optimize and improve training was inspired in recollecting information about topics that has been used in several departments of Human Resources which are payroll, legal, recruitment, and training. In fact, improvements will help the different threads to maintain the high level of personal and work goals.

The training process shows several topics to analyze. In addition, it is recommended to use these topics to optimize worker's time. Also, this project will help collaborators to have general and specific ideas about the institution. As a result, these ideas will help to look for new ways to make faster and efficient process than today.

Key words: development, training, labor improvement, fulfillment of goals.

Introducción

La actividad laboral de los trabajadores es el complemento fundamental para cumplir los objetivos de las organizaciones, de tal manera es importante plantear y manejar un proceso de capacitación a cabalidad con el fin de mantener un personal óptimo para las empresas. La capacitación es un punto importante en el área de Talento Humano donde se desarrollan y mejoran competencias duras y blandas de los equipos de trabajo que se desempeñan en los diferentes departamentos.

En la actualidad es fundamental que los trabajadores se mantengan capacitados en temas referentes al puesto de trabajo que están desempeñando; se determinará un crecimiento personal y profesional que genera mejoras en la actividad laboral dentro de la organización; es necesario conocer qué tipo de capacitación se requiere por cada departamento, con el fin de mejorar al personal y cumplir con los objetivos que se determinen. Cabe destacar que el proceso de capacitación maneja recursos tanto humanos como económicos por lo que deben ser utilizados correctamente para obtener resultados apropiados para la institución y los trabajadores.

La sistematización al proyecto de análisis y mejoramiento del proceso de capacitación de los trabajadores en el área de Talento Humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Matriz Nivel Quito; aplica a mantener al proceso desarrollándose y realizando actividades continuas para mejorar aspectos esenciales del personal que labora en el área, además la colaboración de los departamentos involucrados es esencial para obtener resultados permanentes.

Primera parte

1. Datos informativos del proyecto

a) Nombre del proyecto

Análisis y mejoramiento del proceso de capacitación de los trabajadores en el Área de Talento Humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Matriz Nivel Quito.

b) Nombre de la institución

IESS: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Matriz Nivel Quito.

c) Tema que aborda la experiencia (categoría psicosocial)

El tema que se aborda la sistematización, es el proceso de capacitación de los trabajadores en el Área de Talento Humano, razón por la cual se presenta un análisis y mejoramiento del mismo, tomando en cuenta el diagnóstico de las necesidades de capacitación y los aspectos de mejoras del proceso. Se debe tomar en cuenta que el subsistema de capacitación tendrá un impacto importante en el área de talento humano, ya que los trabajadores tendrán la apertura de ir mejorando sus conocimientos teóricos y prácticos los cuales permiten que el desempeño de las actividades dentro de la organización sea más eficiente.

En el análisis y mejoramiento del proceso de capacitación de los trabajadores en el área de talento humano se implementó la herramienta para manejar las actividades del proceso de capacitar, el factor más importante en la ejecución de un proceso de capacitación, es el mejoramiento del perfil de cada una de las personas que estén involucradas en el mismo. Adicionalmente, se crearon componentes para realizar y fomentar el proceso de análisis y mejoras de capacitación general y específica obteniendo como resultado que temas serían los indicados a capacitar. También se determinó los intervalos de tiempo para realizar las capacitaciones con el fin de mantener a los trabajadores actualizados y puedan tener un buen desempeño laboral.

d) Localización

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Matriz Nivel Quito está ubicado en la Av. 10 de Agosto y Bogotá, Quito, Ecuador. El Departamento de Talento Humano se encuentra específicamente en el quinto piso.

Provincia: Pichincha

Cantón: Quito

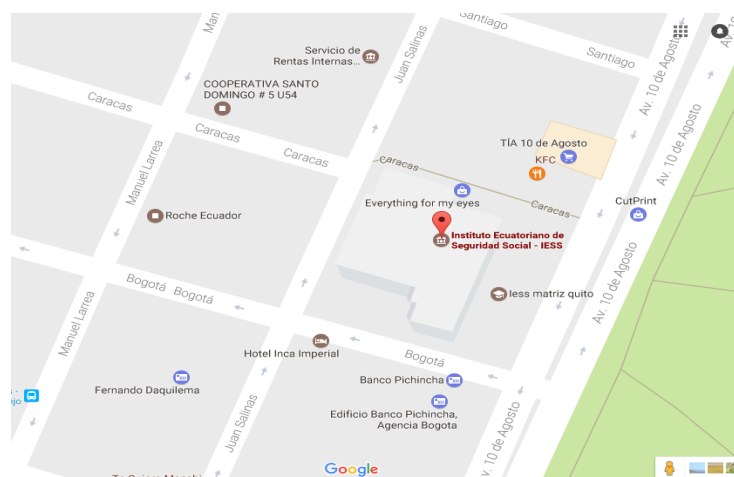


Figura 1. Localización Georreferencial del IESS

2. Objetivo de la sistematización

2.1. Objetivo General

Mejorar el proceso de capacitación del personal en el área de talento humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Matriz Nivel Quito, mediante el planteamiento de diagnóstico de necesidades de capacitación para el óptimo cumplimiento de metas laborales.

2.2. Objetivos Específicos

Levantar el diagrama de flujo mediante el análisis interno del proceso de capacitación con el fin de mantener el personal adecuado para desempeñarse en el área de Talento Humano.

Levantar el diagnóstico de necesidades de capacitación mediante la utilización de herramientas que permitan recabar información de la situación actual del área de Talento Humano.

Diseñar el plan de capacitación con la ayuda de instrumentos que permitan identificar qué tipo de conocimientos y habilidades son necesarios para desempeñarse en el área de Talento Humano.

En esta sistematización, se desea plasmar de forma organizada los aspectos más importantes de la experiencia y brindar a la institución estos objetivos de la capacitación, la finalidad del proceso de capacitación es lograr que los trabajadores del mencionado departamento tengan un beneficio individual, para que optimice sus competencias laborales y un beneficio grupal.

3. Eje de la sistematización

Mediante la capacitación, se obtienen beneficios, entre los cuales se destacan, el conocimiento y habilidad para desempeñarse no solo en el ámbito laboral, sino también personal, afrontando retos y situaciones que día a día forman parte del enriquecimiento intelectual y empírico de las personas.

La capacitación organizacional, está orientada en mejorar a los trabajadores en el área laboral donde se desempeñan en función a los requerimientos que tenga el área de Talento Humano, cabe destacar que, al no aplicar procesos de capacitación, el personal no mejorará la actividad laboral, por lo tanto los trabajadores necesitan una actualización continua en relación a las necesidades de la organización, para mantenerse entrenados y poder desempeñarse correctamente dentro de la empresa.

Consideran que el aprendizaje organizacional se soporta en los cambios que se realizan en sus bases del conocimiento, la creación de marcos de referencia colectivos y el desarrollo de las aptitudes para actuar y solucionar problemas. Seguidamente, conceptualizan la base del conocimiento de una organización como los activos intelectuales,

individuales y colectivos, que ella puede utilizar para realizar sus actividades (Probst G, 2001, pág. 95).

Es importante destacar que a pesar de que la capacitación busca aumentar la productividad de cualquier organización, la misma genera efectos sociales, es decir todas las aptitudes, destrezas y conocimientos adquiridos no solo mejora el campo laboral a la persona que recibe la capacitación, sino también aporta conocimientos que son empleados en su vida cotidiana. Un factor que está implícito en este proceso es que se disminuye el porcentaje de rotación de los trabajadores y, a su vez, da paso al entrenamiento del personal sustituto que posiblemente sea necesario para que ejerza nuevas funciones, de una manera rápida y eficaz. La capacitación a los trabajadores del área de Talento Humano permite un eficiente desempeño de los mismos en sus funciones, y tiene como fin mejorar el rendimiento laboral.

El enfoque del proceso de sistematización, se fundamenta en la capacitación de los trabajadores del departamento de Talento Humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Matriz Nivel Quito, por tal motivo el factor principal de la presente investigación es el personal de dicha área, ya que mientras mayor sea la capacitación del mismo, mejor se desempeñará en su área de trabajo, logrando alcanzar los objetivos laborales de una manera más competente.

La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal

debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones -incluida la capacitación- interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización (Salud Mental, 1998, pág. 5).

La capacitación como un mecanismo de mejoramiento personal y concebido como un proceso de formación en el ámbito laboral, trae beneficios a la institución, lo cual se refleja directamente en la capacidad de los trabajadores para enfrentar y resolver situaciones complejas, actuando lo más asertivamente posible, asumiendo diferentes responsabilidades y en la toma de decisiones.

Por esta razón, es que el proyecto aborda la capacitación de personal, porque este factor es el pilar de la institución, debido a que al invertir en capacitación del personal, esto se retribuye con crecer en cuanto a desempeño de personal, eficiencia en sus labores, dinamismo de los trabajadores, entre otros. Lo antes descrito, es considerado un complemento que sirve como guía del diagnóstico y es la base para analizar e interpretar la información, así como la experiencia adquirida para este proceso de sistematización.

Es importante destacar que el proceso de capacitación debe ir mejorando, para que el personal de talento humano pueda tener las habilidades, capacidades y enseñanzas suficientes para el desempeño en el puesto de trabajo que se ha designado, adicionalmente se tomará en cuenta la predisposición que tienen los trabajadores para ser capacitados, con el fin de que el proceso aplicado tenga resultados satisfactorios y se cumpla las expectativas individuales y del proyecto.

La sistematización mediante el análisis y mejoras de capacitación tiene como objetivo principal fortalecer aspectos técnicos, teóricos y prácticos que puedan cumplir eficientemente las actividades laborales planteadas en el puesto. Así mismo, el proceso de capacitación debe tener una continuidad para capacitar y mejorar al personal que trabaja en Talento Humano.

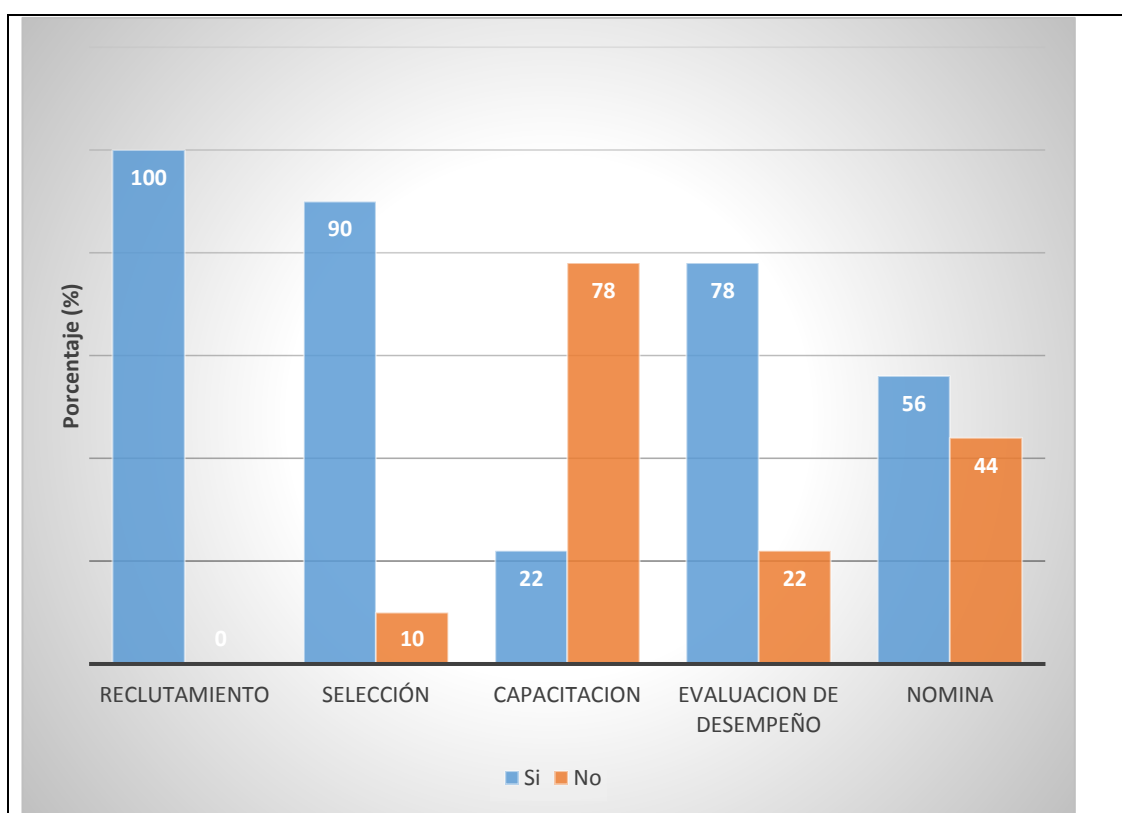


Gráfico 1. Diagnóstico de los Subsistemas en el Área de Talento Humano

Elaborado por: Larcos, 2017.

Mediante el análisis realizado, en los subsistemas de talento humano se identificó la necesidad de fortalecer el proceso de capacitación, para mantener a los trabajadores desarrollados en las competencias duras y blandas.

Como se observa en el anexo 1, se realizó la detección de necesidades de capacitación en la que identificamos los temas a tratar por cada departamento. Una vez

realizada la detección de necesidades de capacitación se aplica el plan de capacitación detallado en el anexo 2, donde se identifica que tan necesario es mantener un nivel de competencias tanto duras como blandas dentro de la actividad laboral en el área de Talento Humano.

4. Objeto de la sistematización

El enfoque del proceso de sistematización se fundamentó en el mejoramiento del proceso y levantamiento de necesidades de capacitación de los trabajadores del departamento de Talento Humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por tal motivo la piedra angular de la presente investigación es el proceso de capacitación, ya que esta herramienta de capacitación mejorará el desempeño laboral, logrando alcanzar los objetivos laborales de una manera más competente.

Se identificó el proceso de análisis y viabilidad del proyecto, implementando un estudio de las actividades laborales, el desempeño de los trabajadores en el área Talento Humano y qué aspectos son necesarios implementar la capacitación; se utilizó la herramienta de la encuesta para recolectar información. La encuesta fue aplicada a 9 personas que están encargadas de los subsistemas de Talento Humano, se dio a conocer que hay índices negativos elevados en el área de capacitación, reclutamiento y selección y evaluación de desempeño porque no se ha tomado los debidos lineamientos para implementar y aplicar procesos de mejoramiento de subsistemas de capacitación.

Mediante el análisis de la información se dio la prioridad al subsistema de capacitación, por lo que es necesario implementar un proceso donde el personal de talento humano esté capacitado y puede desempeñarse eficientemente en el puesto de trabajo.

Una vez identificado el problema mediante el diagnóstico, se construyó el diseño del proyecto de análisis y mejoras del proceso de capacitación de los trabajadores en el área de talento humano en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Matriz Nivel Quito, con el fin de satisfacer las necesidades de detección de capacitación e ir cumpliendo los objetivos planteados en el proyecto de intervención. Adicionalmente, se establecieron componentes para implementar y conocer qué tipo de capacitaciones serían necesarias para los trabajadores y así mejorar el desempeño laboral.

En el proceso de capacitación se mejoran las habilidades y conocimientos de los trabajadores, mediante el aprendizaje de temas necesarios a optimizar en personal de talento humano, se aplica una base apropiada de temas a capacitar en el área de talento humano; además, se efectuó el seguimiento para evaluar el cumplimiento de las actividades que se establecieron en el proyecto.

5. Metodología de la sistematización

La metodología de la sistematización, se centró en los instrumentos utilizados en el transcurso de proyecto, de esta manera, se puede reconstruir, ordenar y plasmar la experiencia con dichos instrumentos.

Encuestas

Una vez realizado el análisis general en el cual se basa la investigación, se procede a aplicar la encuesta para obtener información más profunda y priorizar los factores se obtienen datos específicos de medición cualitativa. La encuesta permite tener una clara visión de cuáles son las causas que están involucradas en el problema.

Entrevistas

La entrevista es un modelo que ayuda a obtener la información necesaria para el proyecto planteado. La cual junto con la observación directa y la encuesta son primordiales en el inicio de esta investigación, En la sistematización, estos tres instrumentos dan a conocer donde partió el diagnóstico, es decir cuál es su origen y la manera como se seleccionó el abordaje de la situación.

Sensibilización para el plan de capacitación

El proceso de sensibilización se implementó a los trabajadores del área de talento humano del IESS para investigar y concientizar la importancia de capacitar al personal y cumplir con los objetivos propuestos por cada departamento.

Se plantearon varias actividades estratégicas para la sensibilización que se detalla a continuación:

Tabla 1. Material para socializar el proceso de capacitación en el Área de Talento Humano

Material de apoyo	Carteles, trípticos, volantes
Entrevistas	Se realizaron a los líderes de cada departamento para saber si se han dado capacitaciones.
Encuesta	Se aplicó a los trabajadores de los departamentos con el fin de obtener información y saber si es viable o no el proyecto de capacitación.
Reuniones	Se implementó con los trabajadores de los departamentos, para dar a conocer el proceso de capacitación que se va a realizar.
Comunicación interna	Difusión de las actividades realizadas antes y después del proceso de capacitación con el fin observar el cambio en el proceso y evidenciar el cumplimiento de los propósitos.
Motivación a los trabajadores	Dar a conocer al personal del área de talento humano que las capacitaciones ayudarán a mejorar las actividades laborales se obtendrá el desarrollo continuo de cada departamento.

Elaborado por: Larcos, 2017.

Tabla 2. Plan para obtener información del proceso de capacitación

Encuestas: Se implementó esta herramienta a los trabajadores del área de talento humano para identificar la necesidad de capacitar y mejorar las competencias al personal.
Entrevista: Se manejó con los responsables de cada departamento, para identificar cuáles son las falencias y a la vez que necesitan ser mejoradas con el propósito de mantener un buen desarrollo personal y poder cumplir con las metas planteadas.
Observación directa: Al inicio de proyecto se aplicó este instrumento, el cual ayudó a encontrar los factores involucrados en la investigación, ya que se pudo dar a conocer de forma general la situación del proceso de capacitación en el área de talento humano. Esta observación ayuda a ver los problemas que existen en los trabajadores y también a realizar un análisis general de cómo está el departamento de talento humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
Árbol de Problemas: Este instrumento ayudó con la sistematización, por medio del árbol de problemas, se generaron las causas y los efectos que presenta el proceso de capacitación en el área de talento humano. Los principales problemas son, el mal desempeño laboral y la debilidad en las funciones de los trabajadores, se determinó que una de las causas radica en la actividad de capacitar, que trae como consecuencia el hecho de que no existe una capacitación estructurada para los trabajadores.

Matriz de involucrados: Esta matriz tiene cinco fases:

1. grupos involucrados,
2. intereses respecto al proyecto,
3. problemas percibidos,
4. recursos y mandatos y conflictos potenciales.
5. En la sistematización, identifica como los subsistemas intervienen en el proyecto.

Elaborado por: Larcos, 2017.

6. Preguntas clave

6.1. Preguntas de inicio

¿Cuál fue la necesidad emergente para que apareciera el proyecto de mejoras de capacitación?

¿Quiénes participaron en el proceso de análisis y mejoras de capacitación?

¿Cómo se incluyen a los beneficiarios en el proyecto?

6.2. Preguntas interpretativas

¿Cuál fue la relación existente entre el problema encontrado y la formulación del plan de mejora?

¿Qué expectativa generó en los beneficiarios la mejora del proceso de capacitación en el área de talento humano?

6.3. Preguntas de cierre

¿Qué impacto tuvo la mejora del proceso de capacitación en el talento humano?

¿Cómo reaccionaron los beneficiarios?

¿Cuáles fueron los logros alcanzados con el proyecto?

7. Organización y procesamiento de la información

El proceso de organización de la información, va a ser dividido en tres fases esenciales, puesto que son parte primordial de las actividades desarrolladas y reflejan la experiencia adquirida con el proyecto. Es necesario hacer hincapié en que el origen del proyecto viene dado por un diagnóstico realizado en el departamento de talento humano, mediante el cual se pudo identificar el problema para la formulación del tema, reconocer a los beneficiarios y plantear los objetivos del proyecto.

Para determinar el tipo de capacitación necesaria a los trabajadores del área de talento humano se utilizó el instrumento metodológico de la encuesta, para tener un acercamiento al problema y así identificar los factores principales.

Una vez aplicados los instrumentos, se procedió a la clasificación y tabulación de la información obtenida y a la vez ayuda a identificar como podemos construir el DNC. La encuesta que se realizó va a enfocada específicamente en los subsistemas de talento

humano: Reclutamiento y Selección, Capacitación, Evaluación de desempeño, Departamento de Concurso de Mérito y Oposición, Departamento Jurídico y Nómina, las preguntas que se darán en los subsistemas, tendrán como objetivo buscar los problemas que tienen cada uno de ellos, para así poder obtener los resultados idóneos y poder plantear algún tipo de problema y realizar el planteamiento para una posible solución.

“Alega que las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garanticen eficiencia” (León y Asociados, 05, pág. 23).

La detección de capacitación fue implementada a los subsistemas de talento humano obteniendo los siguientes resultados:

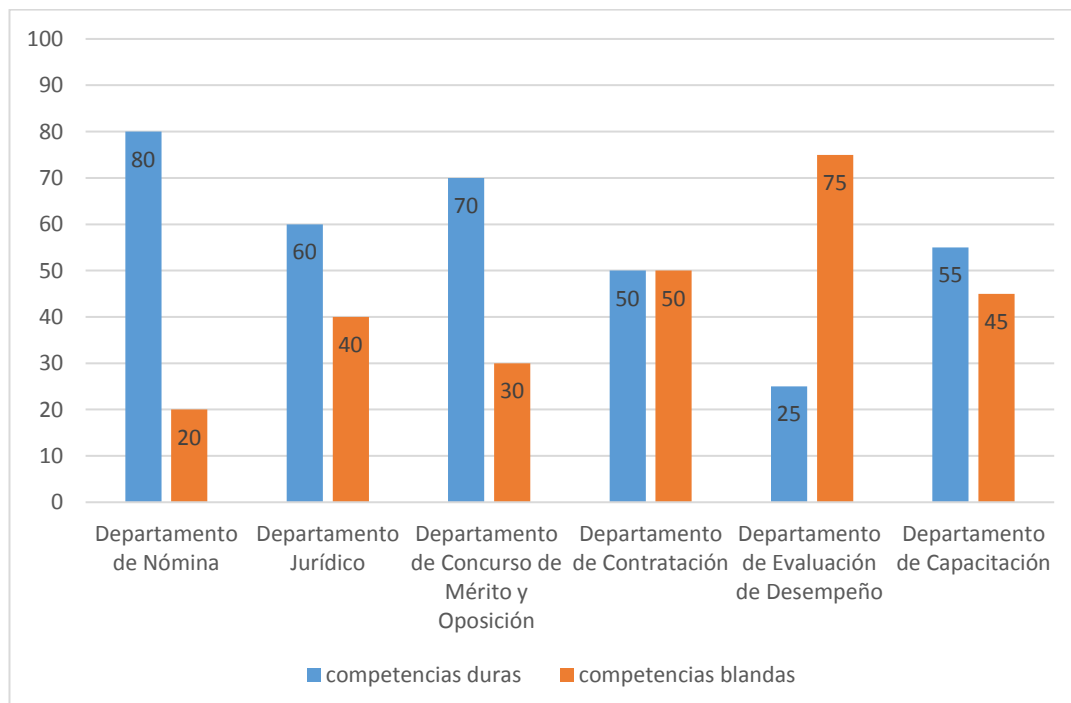


Gráfico 2. Porcentaje de competencias duras y blandas por cada departamento en el Área de Talento Humano.

Elaborado por: Larcos, 2017.

En la figura se identificada el departamento y la necesidad de competencias duras y blandas para poder capacitar.

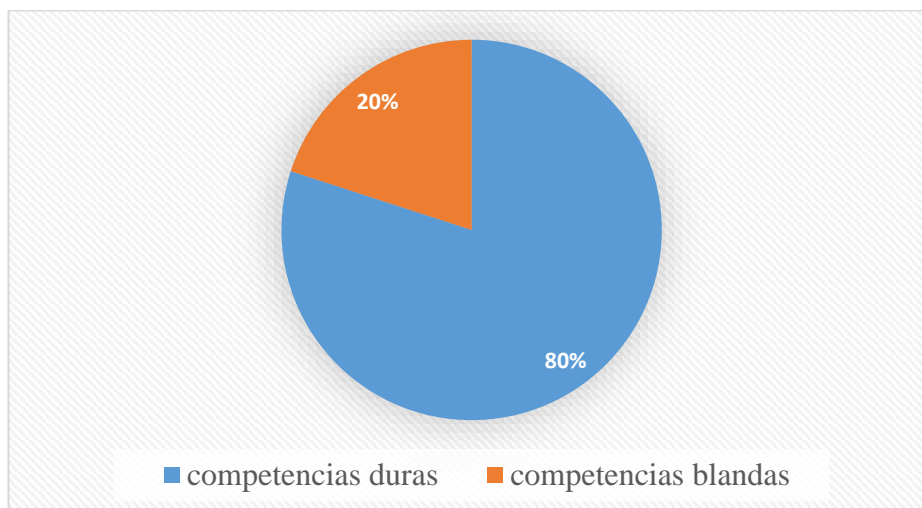


Gráfico 3. Porcentaje de competencias duras y blandas del Departamento de Nomina.

Elaborado por: Larcos, 2017.

El departamento de nómina necesita la predisposición del ochenta por ciento en competencias duras, y un veinte por ciento en competencias blandas, para el manejo adecuado de los sistemas operativos y los conocimientos de las leyes y acuerdos determinados en el departamento.

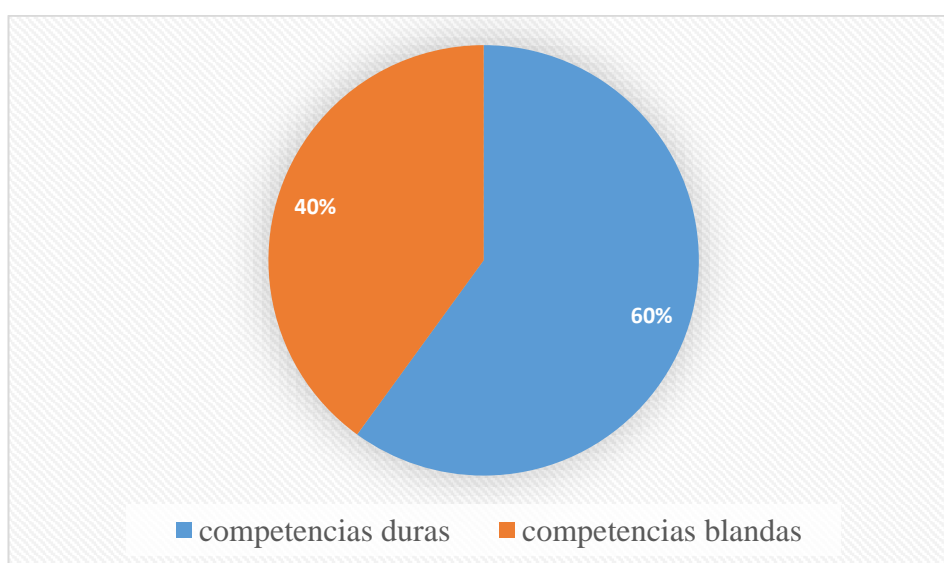


Gráfico 4. Porcentaje de competencias duras y blandas del Departamento Jurídico.

Elaborado por: Larcos, 2017.

El departamento jurídico dio a conocer que es necesario capacitar en un sesenta por ciento las competencias duras y un cuarenta por ciento las competencias blandas para mantener un buen desempeño laboral en las actividades referentes al área de trabajo.

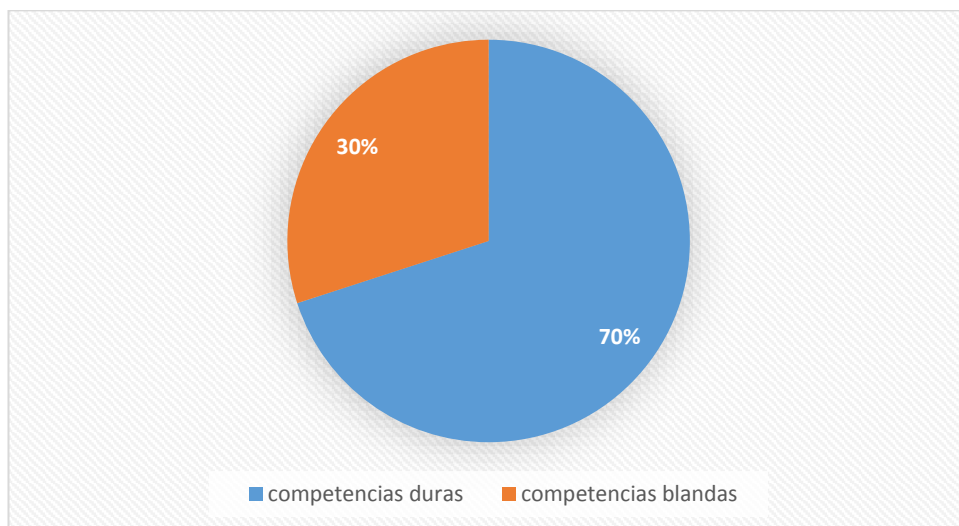


Gráfico 5. Porcentaje de competencias duras y blandas del Departamento de Concurso de Mérito y Oposición.

Elaborado por: Larcos, 2017.

El departamento de concurso de mérito y oposición mencionó que es necesario capacitar el setenta por ciento las competencias duras y el treinta por ciento las competencias blandas.

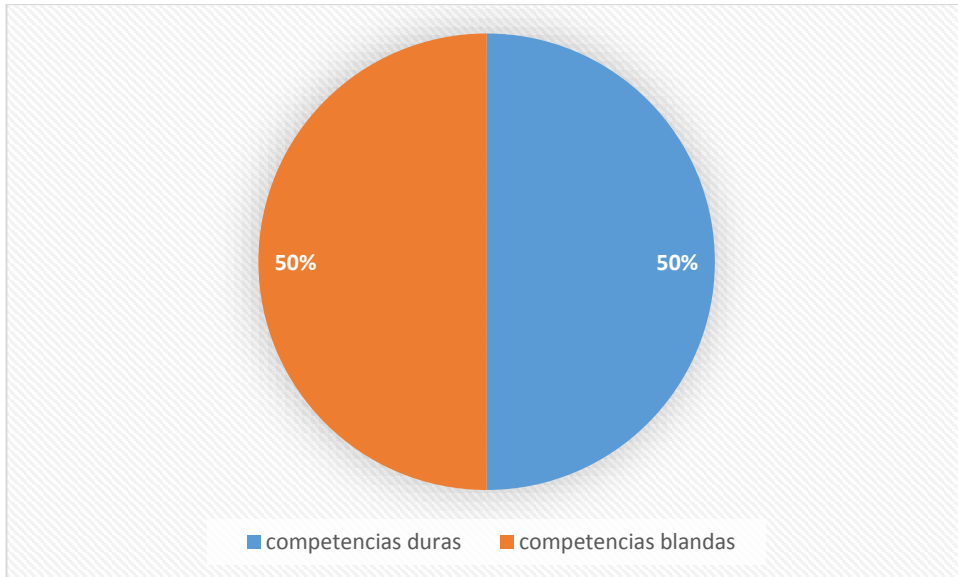


Gráfico 6. Porcentaje de competencias duras y blandas del Departamento de Contratación.

Elaborado por: Larcos, 2017.

El departamento de contratación informó que necesita ser capacitado en un cincuenta por ciento las competencias duras y el cincuenta por ciento las competencias blandas, las cuales son necesarias para cumplir las expectativas laborales y a la vez poder efectuar los objetivos planteados de dicho departamento.

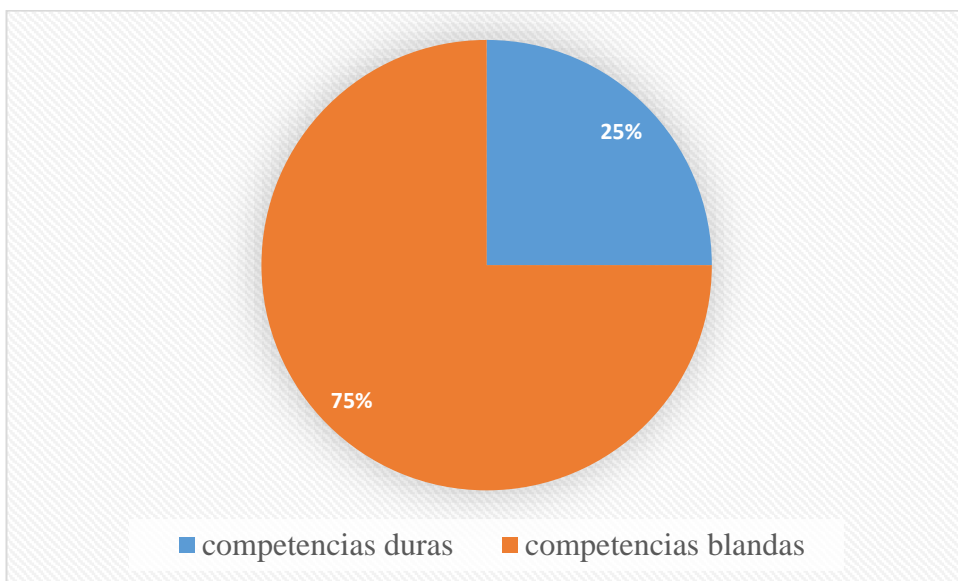


Gráfico 7. Porcentaje de competencias duras y blandas del Departamento de Evaluación del Desempeño.

Elaborado por: Larcos, 2017.

El departamento de evaluación de desempeño requiere capacitación del veinte y cinco por ciento en competencias duras y el setenta y cinco por ciento en competencias blandas; con el fin de responder eficientemente las actividades laborales planteadas.

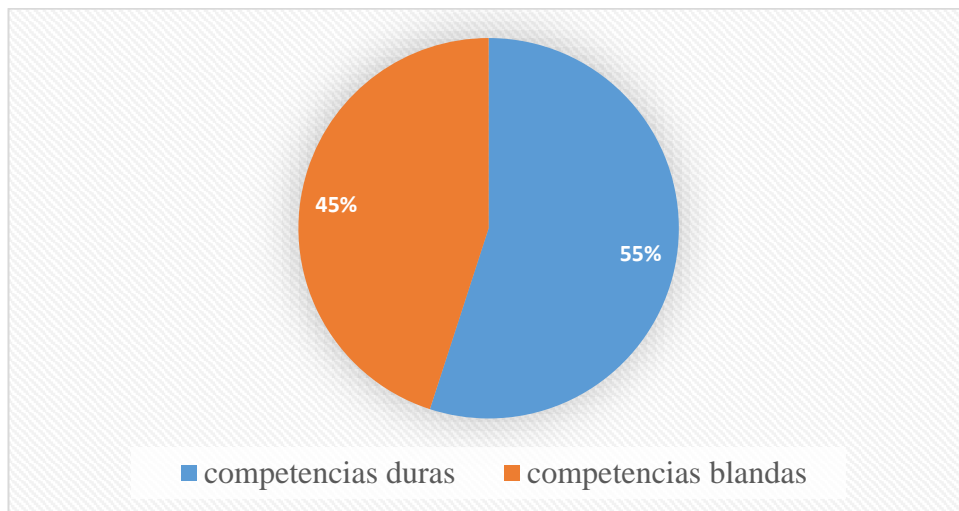


Gráfico 8. Porcentaje de competencias duras y blandas del Departamento de Capacitación.

Elaborado por: Larcos, 2017.

El departamento de capacitación carece de capacitación en un porcentaje del cincuenta y cinco por ciento en competencias duras y el cuarenta y cinco por ciento en competencias blandas; para resolver la necesidad de capacitar a los trabajadores del área de talento humano.

8. Análisis de la información

Para analizar la información recolectada se realiza la interpretación de la herramienta diseñada durante el proyecto, ya que a través de ella se pudo conocer cuál era la situación en el de área de Talento Humano con respecto al proceso de

capacitación y cuál es el impacto y cambios que se obtienen al ejecutar el plan de capacitación, es decir una comparación del antes y después.

El análisis es sobre el proceso de capacitación de los trabajadores en el Área de Talento Humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Matriz Nivel Quito, tomando en cuenta su origen, evolución, la forma en la que se resolvió el problema y la situación actual. Por tales motivos, ser parte de la premisa de que el proyecto surge ante una necesidad encontrada en el diagnóstico, la cual permite el respectivo análisis de los resultados obtenidos por los instrumentos aplicados.

La capacitación es un factor importante, ya que hay un porcentaje significativo de trabajadores que informa el no haber recibido ningún tipo de adiestramiento, por otra parte, hay una pequeña cantidad que si han tenido preparación para laborar, razón por la cual esta investigación debe tener su piedra angular en el desarrollo de los trabajadores. Se analizó el proceso que ejecuta el empleado actualmente y se aplicó cambios con el fin de mejorarlo.

Una vez que se evaluó el proceso y se determinaron las causas que afectan en dicho proceso, fue preciso estructurar un plan que pueda mejorar este proceso, y simultáneamente instruya a los trabajadores para que estos tengan un mayor rendimiento en sus labores ya que esto afecta positivamente en la eficiencia de cada uno de ellos en su jornada laboral.

Los instrumentos aplicados permitieron conocer la situación actual, luego el análisis de los datos obtenidos mostró los factores que afectan de manera negativa el proceso

de capacitación, lo cual facilitó la selección de las técnicas acorde a las necesidades del departamento de talento humano. Con estos datos se crearon matrices, que dieron acceso al plan de capacitación.

Con lo aplicado anteriormente, se gestionó el proceso de capacitación del departamento de Talento Humano del IESS Matriz Nivel Quito, buscando que el personal que trabaja en esta área tenga una mayor preparación y a su vez impulsar de manera consciente a los directivos, sobre lo importante que es tener bajo su cargo trabajadores con un mayor grado de entrenamiento, no solo porque se nutra al trabajador con la capacitaciones, sino porque también incrementa la productividad y el crecimiento laboral.

Mediante los indicadores de evaluación de desempeño se va a expresar cuantitativamente el desempeño del departamento, que al ser comparada con las metas u objetivos propuestos, permitirá tomar acciones preventivas o correctivas. Se aplicaron tres tipos de indicadores: Indicador de Eficacia, Indicador de Eficiencia e Indicador de Satisfacción. Estos indicadores permiten tener una visión clara del proceso de capacitación, y muestra cuáles son los factores que se deben atacar para lograr la mejora de la investigación.

El logro de una gestión organizacional eficaz requiera que se establezca, implemente y mantenga un plataforma de indicadores de gestión dinámica, ágil y flexiva, en la que los directivos puedan encontrar rápidamente la información necesaria para tomar decisiones sobre los procesos clave de la organización (Hurtado, 2003, pág. 97).

El presente proyecto es viable, ya que permitió, evaluar y mejorar el proceso de capacitación del departamento de Talento Humano del IESS Matriz Nivel Quito, esta mejora va dirigida a los trabajadores de esta área, para que los mismos cuenten con herramientas y métodos que ayuden a aumentar el nivel de eficiencia que se posee actualmente en dicho departamento.

En el departamento de nómina basándonos en el Anexo 2 se identifica que se desempeñan diez personas y los temas a tratar en capacitación son: el manejo del sistema evolution con tres personas, manejo del sistema spryn con dos personas, manejo de Excel medio diez personas, manejo de Excel avanzado, conocimiento de la LOSEP (Ley Orgánica del Servidor Público) con diez personas y el Código del Trabajo con 5 personas; el número de horas por tema para capacitar es de treinta horas dependiendo la complejidad de los temas a tratar.

El departamento jurídico basándose en el Anexo 2 trabaja con seis personas los cuales dieron a conocer que es necesario aplicar el proceso de capacitación en el conocimiento de la LOSEP (Ley Orgánica del Servidor Público) a dos personas, el Reglamento General a la LOSEP a cuatro personas, el Estatuto Orgánico de la Función Ejecutiva a seis personas, la Constitución de la República del Ecuador a seis personas, la Ley de Seguridad Social a seis personas, el Código Integral de procesos a cuatro personas; planteando realizar las capacitaciones en veinte horas por tema planteado para obtener los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para realizar los trámites de prioridad en el ámbito laboral que se desempeña cada servidor.

El departamento de concurso de mérito y oposición, tomando como referente el Anexo 2, consta de dieciocho personas que necesitan capacitación de la Constitución de la República del Ecuador a seis personas, conocimiento de la LOSEP a diez personas, Reglamento General a la LOSEP a diez personas y la Norma Técnica del Subsistema del Personal del Sector Público a todo el equipo de trabajo; el número de horas por tema de capacitación será de dieciséis horas dependiendo la complejidad de los temas a tratar.

El departamento de contratación consta de 13 (trece) personas, basándonos en el Anexo 2, las mismas señalaron que necesitan diez personas capacitadas en la Ley Orgánica del Servicio Público; además es necesario capacitar las Resoluciones Administrativas Nro. 010 y 029, los Acuerdos Ministeriales Nro. 156, 152; y el Registro 172 del 7 de abril del 2016 a trece personas siendo necesario adquirir los conocimientos para generar el proceso de contratación.

En el departamento de evaluación del desempeño, laboran tres personas basándonos en el Anexo 2, es necesario capacitar a tres personas en la Constitución de la República del Ecuador, Art. 227, conocimientos de la LOSEP, Norma Técnica del Subsistema de Evaluación de Desempeño y la Resolución Nro, 464, 157 expedida por el Consejo Directivo; en veinte horas por tema de capacitación.

El departamento de capacitación según el Anexo 2 consta de cuatro personas que necesitan adquirir conocimientos de la LOSEP y la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación, con veinticinco horas por cada tema de capacitación.

Adicionalmente, los precios para realizar las capacitaciones en el departamento de nómina son de (1680) mil seiscientos ochenta dólares; en el departamento jurídico son de (1130) mil ciento treinta dólares; en el departamento de concurso de mérito y oposición es de (760) setecientos sesenta dólares; en el departamento de contratación es de (500) quinientos dólares; en el departamento de evaluación del desempeño con (580) quinientos ochenta dólares y al departamento de capacitación con (450) cuatrocientos cincuenta dólares.

Segunda parte

1. Justificación

La capacitación ha tenido gran auge, esto es debido a la importancia que tiene la efectividad y productividad de la misma, gracias a ello se fortalecen las condiciones humanas, el trabajo en equipo, la motivación y el desarrollo de la función de cada uno de los que forman parte de las organizaciones, para así fomentar cada vez más el talento humano, como una herramienta de competitividad para el logro de los objetivos corporativos.

En el área de talento humano, podemos evidenciar que la capacitación ayuda a mejorar la actividad intelectual, económica y la competitividad del departamento del IESS Matriz Quito, lo cual ayudará a obtener mejores resultados y calidad en el trabajo. Cuando hablamos de mejoras en el tema de capacitación lo que se aspira obtener es un mejor desempeño laboral, y esto se logra a través del cumplimiento a cabalidad de los objetivos planteados y un buen rendimiento de las funciones asignadas a cada uno de los miembros que conforma el equipo de trabajo, con la aplicación de capacitaciones al personal, se consigue formar trabajadores proactivos, capaces de enfrentar y solucionar situaciones que afecten a su desempeño.

García, Sánchez y Zapata (2008) definen la gestión del talento humano como la actividad empresarial estratégica compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades realizadas por una organización con el objeto de obtener, motivar, retribuir y desarrollar a las personas que requieren en sus diferentes

estructuras para crear una estructura organizacional donde se equilibren los diferentes intereses y se logren los objetivos y metas organizacionales de la empresa.

La capacitación debe ser el pilar fundamental de la institución para el desarrollo del talento humano, razón por lo cual el proceso que abarca este factor debe estar bien planteado y así obtener una buena relación de los trabajadores con el IESS. De la misma forma los trabajadores deberán tener un DNC específico por cargos y funciones, para que la capacitación sea efectiva y está enfocada a las necesidades de cada uno de ellos, tomando en cuenta que en el Área de Talento Humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Matriz Quito, existen diferentes cargos con distintas necesidades.

Según Gregorio Billik, (2006). La necesidad de capacitación puede manifestarse en: 1) datos de selección de personal; 2) evaluaciones de desempeño; 3) capacidad, conocimientos y experiencia de los trabajadores; 4) introducción de nuevos métodos de trabajo, maquinaria o equipos; 5) planificación para vacantes o ascensos en un futuro y 6) leyes y reglamentos que requieran entrenamiento.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de este proyecto, se aplicaron técnicas de investigación, una de ellas es el DNC, ya que se convierte en una herramienta para poder determinar y analizar el actual proceso de capacitación y a la vez determinar un diagnóstico de cómo se encuentra la capacitación implementado por el departamento de Talento Humano del IESS Matriz Nivel Quito, dada la importancia que ha adquirido en la organización, su determinante intervención en procesos de mejoramiento humano y su valioso aporte.

El proceso aplicado para analizar y mejorar los procesos de capacitación tiene relación a gran escala con el crecimiento profesional de la institución, ya que, con la debida aplicación, se mejorarán las capacidades de aprendizaje de los trabajadores ayudando a tener mejor enfoque; cuando la herramienta se aplique ayudará a fortalecer la satisfacción laboral en el Área de Talento Humano del IESS.

Este estudio pretende ayudar al progreso del departamento de Talento Humano del IESS Matriz Nivel Quito, por medio de un proceso de capacitación, orientados a los funcionarios directos que conforman los subsistemas tales como: reclutamiento, selección, nomina, evaluación de desempeño y capacitación. Apoyándose en herramientas específicas, tales como: exposiciones, diapositivas y afiches, que ayudarán a conseguir una aplicación eficiente y con buenos resultados en el menor tiempo posible. Mediante la aplicación del DNC, se determinarán las necesidades de capacitación de los trabajadores, lo cual permitirá mejorar el proceso de este departamento.

El trabajo pretende brindar tanto a la institución como a los empleados, una opción de progreso y participación activa en el proceso de capacitación implementado por el departamento de Talento Humano, de tal forma que se logre cubrir en corto, mediano y largo plazo, las necesidades detectadas en la realización de sus funciones.

Afirma que dentro de los subsistemas de Recurso Humano se considera a la capacitación la oportunidad para dar continuidad a una organización debido a que al estar conscientes de que la fuerza laboral

es necesaria y de vital importancia se debe actualizar los conocimientos mediante la capacitación con nuevas técnicas y métodos de trabajo que por su intermedio les permitirá ser más competitivos en el mercado y contribuir al desarrollo profesional del empleado (Alles, 2006, pág. 41).

La propuesta busca optimizar el proceso de capacitación con la finalidad de mejorar el desarrollo de las competencias duras y blandas para satisfacer las necesidades de conocimientos y experiencia de los trabajadores, se proporcionará conocimientos específicos de cada departamento y actividades para el mejoramiento de las competencias, con el fin de mantener las actividades laborales eficientemente.

2. Caracterización de los beneficiarios

Los beneficiarios de este proyecto, es decir a quienes estuvo dirigido de forma directa, fue a los trabajadores del departamento de Talento Humano del IESS Matriz Nivel Quito, con un total de 53 personas que constituyen el departamento antes mencionado y que ocupan diferentes cargos, los mismos varían entre, abogados, analistas, secretarias, asistentes, entre otros, los cuales cumplen funciones de acuerdo a su perfil. Los trabajadores antes mencionados, fueron considerados como beneficiarios directos.

La siguiente tabla muestra de forma detallada cuáles son los beneficiarios de esta investigación y cuál es el cargo que ocupa cada uno de ellos.

Tabla 3. Beneficiarios del Proyecto

Cargo	Cantidad
Abogado	4
Abogado 2	14
Abogado 3	1
Abogado especialista	1
Administrador	5
Analista administrativo 2	3
Analista administrativo 3	2
Analista de talento humano2	1
Analista informático	1
Analista informático 2	1
Asistente administrativo	11
Director general de gestión de talento humano	1
Economista experto	1
Oficinista	8
Planificador	7
Planificador especialista	1
Psicólogo	2
Secretaria	1
Secretaria ejecutiva	1
TOTAL	53

Nota: Elaborado por: Larcos, 2017.

El personal con el cual se trabajó, participo con voluntad y se mostraron dispuestos a colaborar en pro a cumplir con las metas propuestas, con interés de mejorar la situación de la organización con aptitud positiva y apertura a los temas tratados. Se debe destacar que las actividades se realizaron con total normalidad y se logró abarcar los temas de interés.

El IESS mantiene la misión de ser:

Una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiariedad y suficiencia. Se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2017).

La visión del IESS:

Se encuentra en una etapa de transformación, el plan estratégico que se está aplicando, sustentado en la Ley de Seguridad Social vigente, convertirá a esta institución en una aseguradora moderna, técnica, con personal capacitado que atenderá con eficiencia, oportunidad y amabilidad a toda persona que solicite los servicios y prestaciones que ofrece (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2017).

3. Interpretación

Se hace notar la importancia que tiene el proceso de capacitación, cuando se buscan mejoras en la eficiencia y optimizar los recursos, puesto que este proceso conforma la base funcional del departamento de talento humano, dado a que agrega valor a todo lo que se realiza en esta área, y si se cuenta con un proceso eficiente, este valor agregado es de calidad.

Todo el personal, incluidos cargos directivos, administrativos y cargos medios que estaban comprometidos en el proyecto, eran conscientes de la situación que se ha venido presentando desde hace tiempo atrás, ya que la falta de capacitación afecta de muchas maneras el clima organizacional y causa malestar psíquico, físico y social a todos los integrantes del departamento. Fue por esta razón que a pesar de que los trabajadores tenían cierto desconcierto por los temas que se reforzarían, ninguno mostró resistencia al proyecto, todo lo contrario, dieron su apoyo, esto debido al malestar y la insatisfacción que presentaba el personal.

La experiencia alcanzada con el proyecto tiene un aporte para el personal que trabaja en el departamento de talento humano, debido a que el mismo se enfocó en producir aprendizajes que le permitieran tener crecimiento profesional.

Gracias al proyecto se logró determinar e identificar todos los problemas existentes en el proceso de capacitación, con lo cual se pudo establecer propuestas que se trabajan para crear oportunidades de mejora en el ambiente laboral. En general, este fue un proceso lleno de aprendizajes, dificultades y logros, que hicieron que esta investigación fuese enriquecedora para cada una de las personas que estuvieron involucradas en ella.

4. Principales logros del aprendizaje

a) ¿Cuáles fueron las lecciones aprendidas?

Las lecciones aprendidas se basan en la importancia de realizar un diagnóstico previo, de manera de conocer las necesidades y enfocarnos en el problema. En adición a esto, es necesario mencionar que para la realización de un proyecto es necesario tener presente todos los factores que podrían influir o intervenir en el mismo, con el objetivo de prever todo lo que suceda y generar planes de contingencia.

b) ¿Qué es lo que se aprendió con el proyecto de análisis y mejoras de capacitación?

Hay que tener en cuenta a las personas que están involucradas en el proceso, debido a que su opinión es importante para realizar mejoras significativas en los procesos, por lo que se deben comunicar las dificultades que se presentan, así como los cambios que se realizarán en esta mejora para que no existan dudas ni dificultades en su ejecución. Además, los cambios que se propongan deben ser revisados constantemente tanto por los colaboradores que lo van a ejecutar así como por los jefes o responsables de área, ya que ellos brindan también aportes importantes ya que pueden tener una visión más amplia de los cambios.

c) ¿Cómo aportó mi formación académica a entender las prácticas psicosociales desde distintos ámbitos de intervención?

El aporte de la formación académica facilitó el hecho de saber que no con todos los grupos se puede intervenir de igual forma, por las diferencias de costumbres

y prácticas existentes, por lo tanto fue necesario realizar un proceso de familiarización para saber cómo se iba a ejecutar el proyecto.

En cuanto a las experiencias positivas encontradas en el proyecto, fue fortalecer el vínculo entre los miembros del departamento, ya que las relaciones interpersonales estaban afectadas pero se logró mejorarlas. En cuanto a experiencias no tan positivas se puede indicar que el hecho de encontrar un departamento de una empresa que prácticamente no tenga un proceso de capacitación para sus empleados, es algo que deja mucho que desear, pero por medio de este proyecto se pudo emplear un proceso para el beneficio de los integrantes del departamento de talento humano.

d) ¿Qué se haría igual al aplicar el proceso de capacitación?

Manejar la información que se obtenga de la misma forma ya que permitió plasmar de manera clara cuál es el origen de la investigación. De igual manera las respuestas que se adquirieron en la encuesta del personal del departamento, porque muestran de alguna manera el clima organizacional presente en el área en investigación. Mejorar redacción, es una forma informal de expresión

e) ¿Qué productos generó el proyecto de intervención?

Se pudo determinar que hubo un índice negativo elevado en el área de capacitación, porque el Área de Talento Humano del IESS Matriz Nivel Quito, no ha tomado los debidos lineamientos para implementar las debidas capacitaciones para los trabajadores de mencionada institución, por tal motivo

se generó un mejor proceso de capacitación, para mejorar (parece que está incompleto)

Otro punto de referencia para enfocarme en la capacitación es la falta de un plan donde se den fechas específicas y necesarias para realizar este proceso. En las encuestas realizadas el mayor porcentaje es de 70%, lo cual indica que en todo el tiempo que ha estado prestando sus servicios no ha recibido ninguna capacitación. Los trabajadores no han tenido la forma en recibir capacitación y tampoco el IESS ha hecho la detección de necesidades de capacitación para que así puedan implementar sus conocimientos. La palabra no sería implementar sino mejorar

Indica que la detección de necesidades de capacitación –DNC– es un elemento de gran importancia para la elaboración de un programa de capacitación que coadyuve al fortalecimiento de conocimientos, habilidades o actitudes de las y los servidores y trabajadores del sector público. El proceso elemental de la capacitación lo integran cuatro fases, a saber: el diagnóstico de necesidades, el diseño de planes y programas, la implantación de las acciones de aprendizaje y la evaluación integral del proceso (SECAP, 2017, pág. 4).

Los factores que influyen el crecimiento personal son la falta de nombramientos, reconocimientos y beneficios para los trabajadores, estos puntos son importantes para el desarrollo y el buen desempeño en cada área de trabajo. Se puede mejorar las actividades ya mencionados implementando

incentivos y capacitaciones los cuales lleguen a mejorar la situación del trabajador.

Los trabajadores pueden llegar a tener repercusiones negativas al momento de su desempeño laboral, se puede observar que hay falencias, para lo cual, se debería implementar modelos de capacitaciones que pueden ayudar a eliminar en su totalidad dichos problemas. Por este motivo y de acuerdo a la información recogida en todos los subsistemas del área de talento humano del IESS Matriz Nivel Quito, se aplica el proceso de capacitación para implementar conocimientos técnicos y profesionales para actualizar a los servidores y generar personal pro-activo para la organización.

f) ¿Cuáles objetivos de los que se plantearon se lograron? ¿Cuáles no? ¿Por qué?

El objetivo que se planteó en base al proyecto fue: El proceso de capacitación de los trabajadores en el Área de Talento Humano del IESS Matriz Nivel Quito, (no está bien definido el objetivo, investigar cómo definir objetivos SMART) lo cual se cumplió a cabalidad, puesto que las encuestas fueron aplicadas al personal de la institución, permitiendo obtener resultados claros de los factores que contempla la encuesta, de igual manera se logró la realización de la mejora, la cual fue generada en base a los resultados que se obtuvieron con las matrices e indicadores aplicados. Por lo antes expuesto, se puede determinar que los objetivos planteados en la presente investigación fueron alcanzados.

g) ¿Identificaron elementos de riesgo en algún momento de la experiencia con el proyecto de intervención?

No se identificó ningún elemento de peligro, ya que la totalidad de los trabajadores del departamento de talento humano, se presentó con disposición a colaborar con las actividades que se realizaron, y muy abiertos a pertenecer a un proceso de capacitación, que les permita un crecimiento constante.

h) ¿Qué elementos innovadores identifican en la experiencia?

Como elemento innovador se tiene que indicar que los trabajadores del departamento de talento humano tomaron el proceso de capacitación como algo innovador, ya que manifestaron que anteriormente no contaban con una herramienta establecida a capacitar, por lo tanto el personal mostro interés en cada actividad.

i) ¿Qué impacto tienen esos elementos innovadores para los grupos poblacionales con cuales se trabajó?

Este elemento innovador tiene un impacto positivo debido al efecto que produce, ya que ayudó a los trabajadores a comprender la importancia del proceso de capacitación, así como los beneficios que trae la implementación de dicho proceso para el crecimiento organizacional.

j) ¿Qué impacto a nivel de la salud mental se evidenció como consecuencia del proyecto?

El impacto se evidenció de manera positiva, ya que este proyecto pudo aumentar el crecimiento organizacional y personal presente en el Área de

Talento Humano del IESS Matriz Nivel Quito, debido a que mejoró las relaciones interpersonales de los trabajadores por lo tanto la ejecución del proyecto obtuvo un impacto positivo en la salud mental del personal que labora en el mencionado departamento.

Conclusiones

- Mediante el análisis y el mejoramiento en el proceso de capacitación, se implementó el diagrama de flujo del departamento para realizar el seguimiento del proceso y así mantener los lineamientos, acorde a la necesidad que la institución requiera.
- Se desarrolló el presente proyecto mediante el levantamiento al diagnóstico de necesidades de capacitación donde busca mejorar las técnicas, conocimientos y procesos de los departamentos de talento humano para así convertirlos en una herramienta clave de competitividad, que mejore los resultados, mediante la motivación, el conocimiento y el desarrollo de las habilidades de los trabajadores.
- Se implementó el plan de capacitación para gestionar el aprendizaje dentro de las organizaciones y poder mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. En este caso, realizada las investigaciones y los análisis pertinentes, se puede concluir que este proceso ayudará a mantener el trabajo eficiente de los servidores, con el fin de cumplir las metas personales, mejorando así las competencias laborales en el área de talento humano.

Recomendaciones

- Se espera que el proyecto en un futuro continúe con su gestión, debido a que el proceso de capacitación del personal debe ser constante y en pro a la mejora continua, de igual manera el procedimiento general del proyecto, será la base para las actividades futuras.
- Dados los resultados obtenidos en el presente proyecto, se recomienda implementar la propuesta, del proceso de capacitación, desde la detección de necesidades hasta la evaluación y el seguimiento de la misma, de esta forma es posible optimizar los beneficios, lo cual se verá retribuido con un mejor desempeño y una mejor prestación del servicio por parte de los colaboradores.
- Una recomendación importante es invertir en el talento y el desarrollo humano, esto genera grandes beneficios no solo para las utilidades de la empresa, al trabajar con un equipo humano comprometido con la planeación estratégica, y con colaboradores que día a día con sus conocimientos y habilidades logran los objetivos de la organización.
- Para que el proceso de capacitación cumpla su cometido, es necesaria la participación, el aporte y lo más importante, el compromiso de todo el equipo del departamento de Talento Humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Matriz Nivel Quito, quienes son los que finalmente se encuentran dentro del proceso de capacitación, ya que, un proceso de capacitación es exitoso cuando todos participan y se benefician de él.
- Es recomendable que el departamento realice revisiones periódicas del proceso de capacitación que se ejecutan internamente, dado que pueden encontrarse

nuevas oportunidades de mejora que incidan a favor del buen desempeño y el aumento de la efectividad de los mismos.

- A partir de lo establecido en este proyecto, es recomendable que esta investigación sirva como prueba piloto, para que luego se evalúen cada uno de los otros departamentos que conforman al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Matriz Nivel Quito, para así obtener una mejora macro en esta institución.

Referencias

- Alles, M. (2006). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica.
- Antonio, C. (2006). *Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión*. España: Marfil.
- Billi, G. (2006). *Capacitación del personal*. California: Extensión Agrícola.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2003). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw.
- Chica , A., y Costa, C. (2006). *Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión*. España: Marfil.
- Foto del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. (20 de 07 de 2017). Obtenido de www.google.com.ec/maps/place/Instituto+Ecuadoriano+de+Seguridad+Social+-+IESS/
- Gerencia y Empresa. (10 de 02 de 2017). *Estrategia de Capacitación*. Obtenido de www.gerenciayempresa.com/documentos/articulos/IMPORTANCIA_DE_LA_CAPACITACION.pdf
- Gomez, J. (1992). *Recursos humanos*. México: ECASA.
- Hurtado, F. A. (2003). *Gestión y Auditoria de la Calidad Para Entidades Publicas*. Colombia: Universidad de Antioquia.

- Jara, O. (2004). *Para sistematizar experiencias / una propuesta teórica y práctica*. Costa Rica: Alforja.
- Jorge, A. (2010). *El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación*. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- León y Asociados. (2017 de 05 de 05). *Consultoría y capacitación empresarial*. Obtenido de Importancia de la capacitación de personal en las utilidades de las empresas: <https://es.scribd.com/document/171483311/Importancia-de-La-Capacitacion>
- Mokate, K. (2002). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?* Bogotá: INDES.
- Peretz, H. (2000). *Los metodos en sociologia "la observación"*. Quito-Ecuador: Abya- Yala.
- Peretz, H. (2000). *Los métodos en sociología "la observación"*. Quito, Ecuador: Abya- Yala.
- Probst G, R. S. (2001). *Administrando el conocimiento*. México DF: Pearson Educación.
- Ralph, S. (2006). *Cultura Organizacional*. New York: Phillip Hall.
- Reza, J. (1995). *Cómo diagnosticar las necesidades de capacitación en las organizaciones*. México: Panorama.
- Reza, J. (1995). *Cómo evaluar los programas de capacitación en las organizaciones*. México: Panorama.

REZA, J. (1995). *México*. México: Cómo diagnosticar las necesidades de capacitación en las organizaciones.

Salud Mental. (1998). *Gestión de las Capacitaciones en la Organización*. Perú: Eduardo Arenas.

SECAP. (16 de 02 de 2017). *Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional*.
Obtenido de Administración Central: <http://www.secap.gob.ec/>

Valles, M. (2014). *Cuadernos metodológicos*. Madrid: Rali S.A.

Valles, M. (2014). *Cuadernos metodológicos*. Madrid: Rali S.A.

Anexos

Anexo 1. Detección de capacitación en el área de Talento Humano

DEPARTAMENTO	BENEFICIARIOS	TEMAS DE CAPACITACIÓN	COMPETENCIAS	TIPO DE COMPETENCIAS	METODOLOGÍA
NÓMINA	10 PERSONAS	MANEJO DEL SISTEMA EVOLUTION	DURAS	PENSAMIENTO CONCEPTUAL	SEMINARIOS
		MANEJO DEL SISTEMA SPRYN		PENSAMIENTO ANALÍTICO	SEMINARIOS
		MANEJO DE EXCEL MEDIO		PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	CHARLA
		MANEJO DE EXCEL AVANZADO	BLANDAS	TRABAJO BAJO PRESIÓN	OUT DOOR
		CONOCIMIENTO DE LA LOSEP (LEY ORGANICA DEL SERVIDOR PUBLICA)		CONFIANZA EN SI MISMO	OUT DOOR
		CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE TRABAJO		INICIATIVA	OUT DOOR
DEPARTAMETNO JURÍDICO	6 PERSONAS	CONOCIMIENTO DE LA LOSEP (LEY ORGANICA DEL SERVIDOR PUBLICA) REFORMAS Y ACTUALIZACIONES	DURAS	PENSAMIENTO CONCEPTUAL	CURSO
		REGLAMENTO GENERAL A LA (LOSEP)		PENSAMIENTO ESTRATÉGICO	SEMINARIO

		ESTATUTO ORGANICO DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA	BLANDAS	DESARROLLO DEL EQUIPO	OUT DOOR	
		CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR				
		LEY DE SEGURIDAD SOCIAL			APREDNIZAJE CONTÍNUO	OUT DOOR
		CÓDIGO INTEGRAL DE PROCESOS				
DEPARTAMENTO DE CONCURSO DE MÉRITO Y OPOSICIÓN	18 PERSONAS	CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR	DURAS	CONOCIMIENTO INTELIGENTE	CURSO	
		CONOCIMIENTO DE LA LOSEP (LEY ORGANICA DEL SERVIDOR PUBLICA)		PENSAMIENTO ANALÍTICO	SEMINARIO	
		REGLAMENTO GENERAL A LA (LOSEP)	BLANDAS	INNOVACIÓN	OUT DOOR	
		NORMA TECNICA DEL SUBSISTEMA DE PERSONAL DEL SECTOR PÚBLICO		TRABAJO EN EQUIPO	OUT DOOR	
DEPARTAMENTO DE CONTRATACIÓN	13 PERSONAS	CONOCIMIENTO DE LA LOSEP (LEY ORGANICA DEL SERVICIO PÚBLICA)	DURAS	PENSAMIENTO ANALÍTICO	CURSO	
		RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS NRO. 010, 029		CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN	OUT DOOR	
		ACUERDOS MINISTERIALES NRO. 156, 152				

		REGISTRO 172 DEL 7 DE ABRIL DEL 2016	BLANDAS		
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	3 PERSONAS	CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Art 227.	DURAS	PENSAMIENTO ANALÍTICO	SEMINARIO
		CONOCIMIENTO DE LA LOSEP (LEY ORGANICA DEL SERVICIO PÚBLICA)	BLANDAS	APRENDIZAJE CONTINUO	OUT DOOR
		NORMA TÉCNICA DEL SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO			
		RESOLUCIÓN NRO. 468, 157 EXPEDIDA POR EL CONSEJO DIRECTIVO.			
DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN	4 PERSONAS	CONOCIMIENTO DE LA LOSEP (LEY ORGANICA DEL SERVICIO PÚBLICA)	DURAS	PENSAMIENTO ANALÍTICO PENSAMIENTO CONCEPTUAL	SEMINARIOS CURSO
		NORMA TECNICA DEL SUBSISTEMA DE FORMACION Y CAPACITACIÓN	BLANDAS	ADAPTABILIDAD AL CAMBIO APRENDIZAJE CONTINUO	OUT DOOR OUT DOOR

(*). Se identifican las competencias duras y blandas que los beneficiarios van a desarrollar en las capacitaciones. (Anexo 1).

Anexo 2. Plan de capacitación

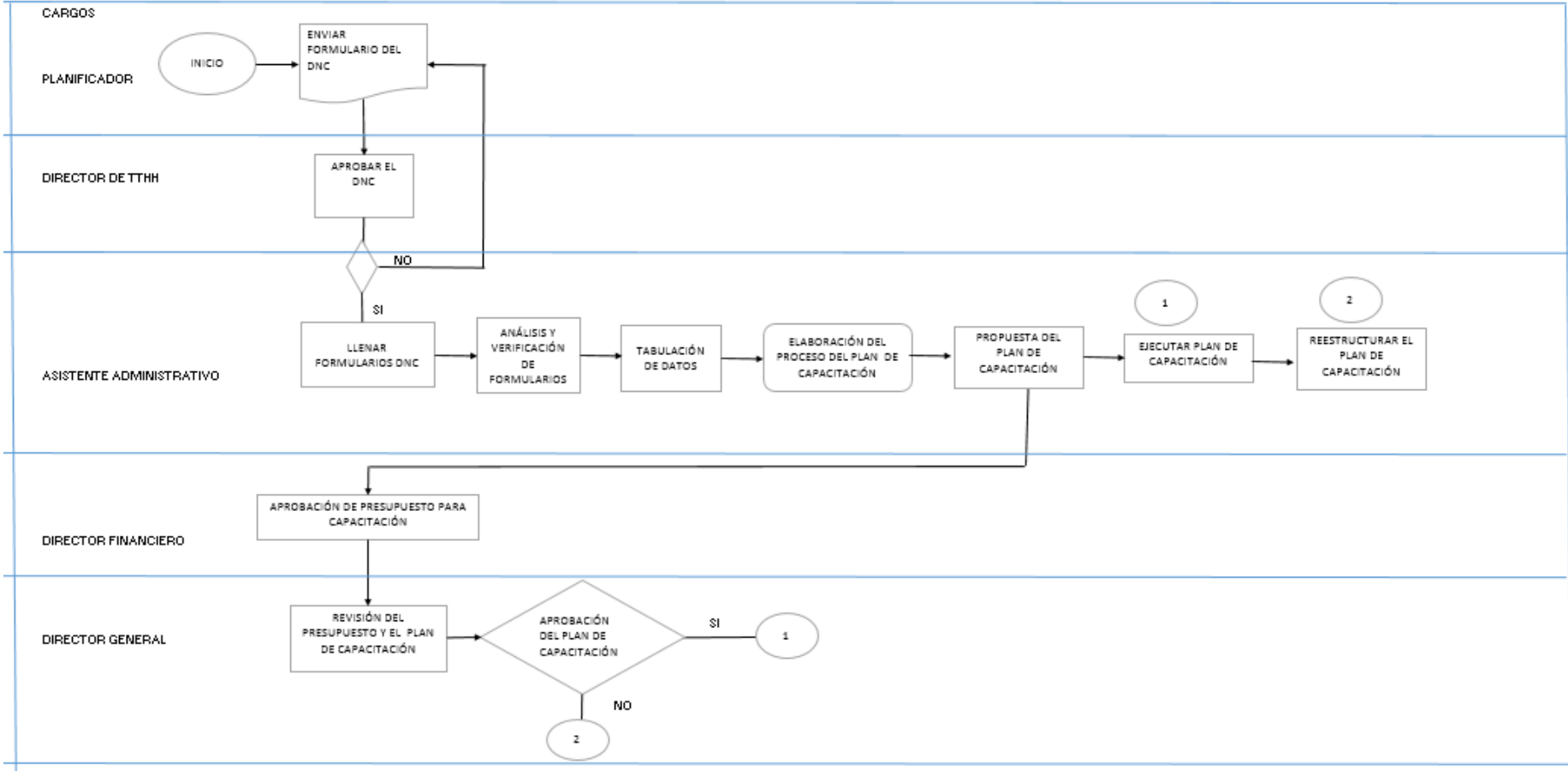
DEPARTAMENTO	BENEFICIARIOS	TEMAS DE CAPACITACIÓN	NRO. DE PARTICIPANTES POR DEPARTAMENTO	NRO. DE HORAS POR TEMA DE CAPACITACIÓN	VALORES DE CAPACITACIÓN
NÓMINA	10 PERSONAS	MANEJO DEL SISTEMA EVOLUTION	3 PERSONAS	30 HORAS	\$ 450
		MANEJO DEL SISTEMA SPRYN	2 PERSONAS	30 HORAS	\$ 560
		MANEJO DE EXCEL MEDIO	10 PERSONAS	30 HORAS	\$ 135
		MANEJO DE EXCEL AVANZADO	10 PERSONAS	30 HORAS	\$ 135
		CONOCIMIENTO DE LA LOSEP (LEY ORGANICA DEL SERVIDOR PUBLICA)	10 PERSONAS	30 HORAS	\$ 200
		CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE TRABAJO	5 PERSONAS	30 HORAS	\$ 200
DEPARTAMETNO JURÍDICO	6 PERSONAS	CONOCIMIENTO DE LA LOSEP (LEY ORGANICA DEL SERVIDOR PUBLICA) REFORMAS Y ACTUALIZACIONES	2PERSONAS	20 HORAS	\$ 250
		REGLAMENTO GENERAL A LA (LOSEP)	4 PERSONAS	20 HORAS	\$ 180
		ESTATUTO ORGANICO DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA	6 PERSONAS	20 HORAS	\$ 150

		CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR	6 PERSONAS	20 HORAS	\$ 150
		LEY DE SEGURIDAD SOCIAL	6 PERSONAS	20 HORAS	\$ 150
		CÓDIGO INTEGRAL DE PROCESOS	4 PERSONAS	16 HORAS	\$ 250
DEPARTAMENTO DE CONCURSO DE MÉRITO Y OPOSICIÓN	18 PERSONAS	CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR	6 PERSONAS	16 HORAS	\$ 150
		CONOCIMIENTO DE LA LOSEP (LEY ORGANICA DEL SERVIDOR PUBLICA)	10 PERSONAS	16 HORAS	\$ 250
		REGLAMENTO GENERAL A LA (LOSEP)	10 PERSONAS	16 HORAS	\$ 180
		NORMA TECNICA DEL SUBSISTEMA DE PERSONAL DEL SECTOR PÚBLICO	18 PERSONAS	16 HORAS	\$ 180
SUBSISTEMA DE CONTRATACIÓN	13 PERSONAS	CONOCIMIENTO DE LA LOSEP (LEY ORGANICA DEL SERVICIO PÚBLICA)	10 PERSONAS	16 HORAS	\$ 250
		RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS NRO. 010, 029	13 PERSONAS	25 HORAS	\$ 250
		ACUERDOS MINISTERIALES NRO. 156, 152			
		REGISTRO 172 DEL 7 DE ABRIL DEL 2016			
	3 PERSONAS	CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Art 227.	3 PERSONAS	20 HORAS	\$ 150

DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		CONOCIMIENTO DE LA LOSEP (LEY ORGANICA DEL SERVICIO PÚBLICA)	3 PERSONAS	20 HORAS	\$ 250
		NORMA TÉCNICA DEL SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	3 PERSONAS	20 HORAS	\$ 180
		RESOLUCIÓN NRO. 468, 157 EXPEDIDA POR EL CONSEJO DIRECTIVO.			
SUBSISTEMA DE CAPACITACIÓN	4 PERSONAS	CONOCIMIENTO DE LA LOSEP (LEY ORGANICA DEL SERVICIO PÚBLICA)	4 PERSONAS	25 HORAS	\$ 250
		NORMA TECNICA DEL SUBSISTEMA DE FORMACION Y CAPACITACIÓN	4 PERSONAS	25 HORAS	\$ 200
(*) Los números de colaboradores que se numeran en este ítem son los que requieren las capacitaciones que se mencionan por brecha de perfil reflejado en los resultados de la evaluación de desempeño. (Anexo 2).					

Elaborado por: Larcos, 2017.

Anexo 3. Flujograma del Proceso de Capacitación



Elaborado por: Larcos, 2017.