



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL - CENTRO OPERATIVO TENA, DE LA CIUDAD DE TENA, PROVINCIA DE NAPO, DEL PERÍODO ENERO - DICIEMBRE DE 2014.

AUTORA:

FRANCISCA ORIENTE SHIGUANGO VARGAS

TENA - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación ha sido desarrollado por la Srta. Francisca Oriente Shiguango Vargas, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autorizada su presentación.

Ing. Hernán Vinicio Villa Sánchez
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Eco. Luis Ernesto López Villa
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Francisca Oriente Shiguango Vargas, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 28 de julio del 2016

Francisca Oriente Shiguango Vargas
C.C. 1500578149

.

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación va dedicado a Dios por ser el ser supremo que me ha brindado la oportunidad de vida y más de ello sabiduría y fortaleza para conseguir cada una de mis metas.

Además a mi familia por ser el pilar fundamental en mi vida, por su apoyo incondicional, su amor y sobre todo por ser mi ejemplo y una guía a lo largo de vida

Francisca Oriente Shiguango Vargas

AGRADECIMIENTO

Quiero brindar un profundo y sincero agradecimiento a mis padres, mi hijo, familiares por su apoyo y confianza permanente, a mis amigas quienes con su cariño supieron guiarme durante mi carrera, asimismo un gran agradecimiento a mis queridos maestros por impartirme sus conocimientos y valores para hacer de mí una mejor persona.

A todos ustedes mil gracias,

Francisca Oriente Shiguango Vargas

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del Tribunal.....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Figuras.....	x
Índice de Gráficos.....	x
Índice de Anexos.....	xi
Resumen Ejecutivo.....	xii
Summary.....	xiii
Rurarayaypa Uchillayachishkayuyay.....	xiv
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3 OBJETIVOS.....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	7
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
2.2.1 Estructura de la Organización.....	10
2.2.2 Evaluación Administrativa.....	11
2.2.3 Proceso Administrativo.....	12
2.2.3.1 Planeación.....	13
2.2.3.2 Organización e Integración.....	15

2.2.3.3 Dirección	16
2.2.3.4 El Control y la Evaluación	17
2.2.4 Planeación Estratégica	18
2.2.5 Matriz FODA	18
2.2.6 Gestión de Talento Humano basado en Competencias	19
2.2.6.1 Planificación de Talento Humano	19
2.2.6.2 Organización de Talento Humano	20
2.2.6.3 Atracción e integración de Talento Humano	21
2.2.6.4 Formación y Desarrollo de Talento Humano	24
2.2.6.5 Evaluación de Desempeño de Talento Humano	26
2.2.6.6 Compensación y beneficios del Talento Humano	27
2.2.7 Jerarquización de Procesos	28
2.2.8 Cadena de Valor	29
2.2.9 Diagrama de Flujo	30
2.2.10 ISO 9000/2000	31
2.2.11 Gestión Administrativa	32
2.2.12 Nombramiento y Contratos Amparados en la LOSEP	33
2.2.13 Clases de Contratos	34
2.2.14 Registro de los Contratos	35
2.2.15 Nulidad de los Contratos	36
2.3 MARCO CONCEPTUAL	37
2.4 IDEA A DEFENDER	38
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	39
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	39
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	40
3.3.1 Población	40
3.3.2 Muestra	40
3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	42
3.4.1 Métodos de investigación	42
3.4.2 Técnicas de Investigación	43
3.5 RESULTADOS	45
3.5.1 Resultados de la Encuesta a Instructores	45
3.5.2 Resultados de la Encuesta a Personal Administrativo	55

3.5.3 Resultados de la encuesta a Estudiantes	62
3.5.4 Resultados de la Entrevista Preliminar	68
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO	74
4.1 ANTECEDENTES.....	74
4.2 EJES ADMINISTRATIVOS DEL SECAP	75
4.3 ESTRUCTURA ORGÁNICA SECAP.....	76
4.4 MATRIZ FODA	80
4.5 COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES DEL SECAP	81
4.6 PROCESO DE VINCULACIÓN	81
4.6.1 Calificación de Postulantes	83
4.6.2 Documentos Habilitantes para la postulación.....	84
4.6.3 Proceso de Postulación en el Sistema SISECAP	85
4.6.4 Evaluación Conductual Técnico Pedagógica.....	87
4.6.5 Publicación de los Resultados de la Postulación	88
4.6.6 Firma del Contrato Civil de Servicios Profesionales.....	88
4.6.7 Honorarios Profesionales	89
4.7 PROCESO ADMINISTRACIÓN DE PAGOS	90
4.7.1 Propósito y alcance del Proceso.....	90
4.7.2 Responsable e Intervinientes en el Proceso	90
4.7.3 Políticas de Pago.....	91
4.7.4 Registros para pagos	91
4.7.5 Procedimientos.....	92
4.8 APLICACIÓN DE INDICADORES	99
CONCLUSIONES	106
RECOMENDACIONES	107
BIBLIOGRAFÍA	108
ANEXOS	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Símbolos de Flujograma	31
Tabla 2: Población de la Investigación	40
Tabla 3: Muestra de la Investigación	42
Tabla 4: Gestión de talento humano de SECAP – Centro Operativo Tena	45
Tabla 5: Formación académica de instructores.....	46
Tabla 6: Frecuencia de Contratación	47
Tabla 7: Ejecución del Proceso de Contratación	48
Tabla 8: Evaluación Proceso de Contratación	49
Tabla 9: Medidas Correctivas	50
Tabla 10: Eficiencia en Pago de Honorarios	51
Tabla 11: Mecanismo de Cálculo	52
Tabla 12: Costo Hora - Instructor	53
Tabla 13: Seguimiento Desempeño	54
Tabla 14: Conocimiento procesos de contratación de instructores.....	55
Tabla 15: Eficacia y Eficiencia de la Gestión de Talento Humano	56
Tabla 16: Ejecución del Proceso de Contratación	57
Tabla 17: Evaluación Proceso de Contratación	58
Tabla 18: Manual de procesos para la gestión de talento humano	59
Tabla 19: Evaluación Proceso de Contratación	60
Tabla 20: Medidas Correctivas	61
Tabla 21: Objetivos de las Capacitaciones	62
Tabla 22: Cumplimiento de Objetivos.....	63
Tabla 23: Perfil requerido de los instructores	64
Tabla 24: Desempeño de los instructores	65
Tabla 25: Mejora en el proceso de contratación	66
Tabla 26: Evaluación Proceso de Contratación	67
Tabla 27: Matriz FODA.....	80
Tabla 28: Criterios de Calificación	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Proceso Administrativo	13
Figura 2: Jerarquización de Procesos.....	29

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Gestión de Talento Humano.....	45
Gráfico 2: Formación Académica de Instructores	46
Gráfico 3: Frecuencia de Contratación	47
Gráfico 4: Ejecución del Proceso de Contratación	48
Gráfico 5: Evaluación Proceso de Contratación	49
Gráfico 6: Medidas Correctivas	50
Gráfico 7: Eficiencia en Pago de Honorarios	51
Gráfico 8: Mecanismo de Cálculo	52
Gráfico 9: Costo Hora - Instructor.....	53
Gráfico 10: Seguimiento Desempeño	54
Gráfico 11: Conocimiento procesos de contratación de instructores	55
Gráfico 12: Eficacia y Eficiencia de la Gestión de Talento Humano.....	56
Gráfico 13: Ejecución del Proceso de Contratación	57
Gráfico 14: Evaluación Proceso de Contratación	58
Gráfico 15: Manual de procesos para la gestión de talento humano	59
Gráfico 16: Evaluación Proceso de Contratación	60
Gráfico 17: Medidas Correctivas	61
Gráfico 18: Objetivos de las Capacitaciones	62
Gráfico 19: Cumplimiento de Objetivos.....	63
Gráfico 20: Perfil requerido de los instructores.....	64
Gráfico 21: Desempeño de los instructores	65
Gráfico 22: Mejora en el proceso de contratación.....	66
Gráfico 23: Evaluación Proceso de Contratación	67
Gráfico 24: Ejes Administrativos SECAP	76
Gráfico 25: Estructura orgánica.....	78

Gráfico 26: Estructura orgánica Dirección Zonal.....	79
Gráfico 27: Estructura Centro Operativo Tena.....	79
Gráfico 28: Registro de Datos en el Sistema Automatizado	82
Gráfico 29: Sistema SISECAP	87

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Modelo de Contrato	109
Anexo 2: Instructivo de Postulación.....	115
Anexo 3: Encuesta a Estudiantes	131
Anexo 4: Entrevista Coordinador SECAP Centro Operativo Tena.....	132
Anexo 5: Encuesta a Instructores y Personal Administrativo.....	133

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación es una Evaluación a los Procesos de Contratación de los Instructores del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional – Centro Operativo Tena, de la Ciudad de Tena, Provincia de Napo, se desarrolló analizando el proceso de vinculación y el proceso de administración de pago aplicando indicadores que determinaron el nivel de eficiencia y eficacia de la gestión de este proceso. Se concluyó que la evaluación de los procedimientos legales de procesos de contratación de instructores permitió determinar que los contratos de los instructores del Servicio Ecuatoriano de Capacitación centro Operativo Tena se rigen a lo estipulado en el Art. 148 del reglamento a la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), No se han planteado medidas correctivas que permitan superar las debilidades y falencias detectadas en el proceso y la aplicación de indicadores permitió conocer que los subprocesos presentan en su mayoría un nivel de eficacia que se enmarca en el rango de eficaz y muy eficaz. Por lo que se recomienda implementar mecanismos para evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión de talento humano en el proceso de contratación de instructores del Servicios Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena, que se mantenga la evaluación de los procesos legales y administrativos, considerar los flujogramas y cuadros de procedimientos de la propuesta de la presente investigación, finalmente aplicar de manera constante y periódica indicadores que permitan determinar el nivel de eficiencia y eficacia del proceso de contratación de instructores y sus subprocesos.

Palabras Claves: EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA, EVALUACIÓN DE PROCESOS, TALENTO HUMANO, SECAP, LOSEP.

Ing. Hernán Vinicio Villa Sánchez

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

This research is an Evaluation to the Processes of Hiring Personnel at the “Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional” (SECAP) – Centro Operativo Tena, from Tena, Napo province. It was developed through the analysis of the process of correlation and the process of the payment. For this, indicators determinet the level of efficiency and effectiveness of the management of this process. It was found that the evaluation of the legal procedure of the processes of hiring personnel allowed to determine that the contracts of the instructors who work for “Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional – Centro Operativo Tena” are ruled by the Article. 148 of the regulations established in the Organic Law of the Public Service (LOSEP). It has not been suggested remedial actions to allow overcoming the weaknesses and failings found the process of this research. The indicators applied allowed to know that the sub-processes present a level of effectiveness which is in the rank of effective and very effective. Therefore, it is recommended to implement mechanisms to evaluate the efficiency ann effectiveness of the management of the human talent in the process of hiring instructors for the “Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional – Centro Operativo Tena”. Some other suggestion are to continue working on the evaluation of the legal and administrative processes, to consider the flow charts and the tables of procedure of the proposal of this research. Finally, the last suggestion is to apply constantly indicators that allow determining the level of efficiency and effectiveness of the process of hiring instructors and its sub process.

Key words: ADMINISTRATIVE EVALUATION, EVALUATION OF PROCESSES, HUMAN TALENT, SECAP, LOSEP.

RURARAYAYPA UCHILLAYACHISHKAYUYAY

Kay taripayka Tena llakta, Napo markamanta, Ecuador Llaktapa Yanapay Yachaynayak Atipachinamanta-Tena Rurari Pampa yachachikkunata chaskinakushpa katina kamaykumi kan, tinkichishpa ruraykatina payllayta kamachikamashpa ruraykatinatapash kay ruraykatina maskayta rikuchikkunata allí ushashka allita utkashka paktaytapash yuyayrikuchishkata rurachishpa kuskishpa kururiyarka. Yachachikkuna chaskinakunata ruraykatinata allikamachi katichinakuna kamaykuka Ecuador Llaktapa Yanapay Yachaynayak Atipachinamanta Tena Rurari Pampamanta yachachikkuna chaskinakunaka yuyayrikuchishkata arinishka tukuncharka Tantachik Kamachi Tukuyrunapa Yanapay (KKTY-LOSEP) kamachiancha Art. 148 nishkatami katin. Ruraykatinapi rikuchikunata rurachinapi pishishka pantashkakatapash tarishka allichina sami mana rimarishkachu kipururaykatinakuna tukuyupi allikay allita utkashka yapa allita utkashkapash chay tupupipi unanchayachishkata riksichiytami arinishka. Chayrayku Ecuador Llaktapa Yanapay Yachaynayak Atipachinamanta-Tena Rurari Pampa yachachikkunata chaskinakushpa ruraykatinapi runa paktachitarikuk rurachina allí ushashka allita utkashkatapash kamaykupak ruraykunata katinkapa kamachin, allikamachi kamachikamaypash ruraykatinamanta kamaykuta charirayachun, kay taripaymanta yuyaychurashka rurachina katishuyu millkakunatapash yuyarichun, Puchukaypi yachachikkuna chaskinakunata ruraykatinamanta paypa kipururaykatinakunapash allí ushashka allita utkashka paktaytapash yuyayrikuchishkata rikuchikunata katinlla tukuykutilla rurachina.

Tiksi Shimikuna: KAMACHIKAMAY KAMAYKU, RURAYKATINAMANTA KAMAYKU, RUNA PAKTACHITARIKUK, ECUADOR LLAKTAPA YANAPAY YACHAYNAYAK ATIPACHINAMANTA (ELLYYA), TANTACHIK KAMACHI TUKUYRUNAPA YANAPAY (KKTY).

INTRODUCCIÓN

El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional – Centro Operativo Tena, constituye el precursor de la capacitación en el centro del país, por lo tanto es la institución más importante y rectora de la formación profesional, comprende un centro múltiple que atiende a las siete parroquias del cantón Tena, en las ramas ocupacionales de los sectores primario, secundario y terciario de la economía, brindando este servicio con el único objetivo de poder contar con trabajadores competentes que permitan el desarrollo sustentable de la empresa en la Amazonía Ecuatoriana y el país.

La Evaluación a los Procesos de Contratación de los Instructores del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional – Centro Operativo Tena, de la Ciudad de Tena, Provincia de Napo, del Período Enero – Diciembre de 2014, se centró principalmente en el análisis de las condiciones en las cuales el talento humano fue contratado y el análisis de la herramientas e instrumentos técnicos empleados para su gestión; lo cual incide de forma directa en que los procesos administrativos de la institución se ejecuten con eficiencia y eficacia.

El trabajo de investigación se encuentra estructurado en los siguientes capítulos.

Capítulo I: El Problema, permite contextualizar el problema de estudio, se justifica y se trazan los objetivos generales y específicos para la realización de la investigación.

Capitulo II: Marco Teórico, se realiza una investigación bibliográfica para contextualizar la fundamentación teórica de acuerdo a las variables de estudio considerando el criterio de autores y textos especializados

Capitulo III: Marco Metodológico, se presenta la metodología empleada, los métodos, técnicas de la investigación y se definen los sujetos de investigación mediante la determinación de la población y muestra.

Capitulo IV: Marco Propositivo, se desarrolla la propuesta encaminada a mejorar los procesos de contratación de los instructores.

Las Conclusiones y Recomendaciones son emitidas con el objeto de implementar acciones correctivas a las debilidades identificadas en el control interno y en los procesos operativos; para bienestar y surgimiento de la entidad.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) Centro Operativo Tena, es una institución con personería jurídica y fondos propios cuya misión es la capacitación y formación profesional, su oferta académica comprende varios tipos de perfeccionamiento, capacitación y formación en procesos de duración corta, duración media y duración larga, para desarrollar acciones de capacitación contrata los servicios profesionales bajo la modalidad de contratación civil por prestación de servicios, con el fin de fomentar a la eficiencia del servicio público o privado y fomentado la vinculación de oferta y demanda laboral con el objeto de brindar capacitación a todas las personas que hacen uso de su plataforma de servicios.

De acuerdo a la normativa de capacitación en el país determinada en la Constitución de la República del Ecuador, Ley Reglamento General de la Ley Orgánica del Sector Público, Código de Trabajo y Acuerdo Ministerial del Ministerio de Relaciones Laborales, el SECAP es el principal integrante de la Red de Capacitación y Desarrollo Personal pero no se ha realizado una identificación de los requerimientos existentes en cada centro operativo que permita consolidar las necesidades de contratación de instructores.

El SECAP Centro Operativo Tena para su ejecución se cuenta con un plan de capacitación que se realiza anualmente, pero no existe un control interno que permita conocer el nivel de eficiencia y eficacia en la gestión de talento humano y específicamente en los procesos de contratación de instructores.

En el SECAP Centro Operativo Tena no se han realizado hasta la fecha evaluaciones a los procesos de contratación mencionados. La institución no cuenta con una unidad de auditoría interna que permita detectar y sugerir recomendaciones para corregir las falencias existentes en los procesos de contratación.

Los procesos de contratación en instituciones públicas deben regirse a lo que estipula la normativa vigente de la LOSEP, sin embargo no se ha evaluado la eficiencia y eficacia con la que se cumplen estos procesos en el Centro Operativo Tena.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo influye la aplicación de una evaluación al proceso de contratación de los instructores del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Ecuatoriana, durante el periodo Enero - Diciembre de 2014, en la eficacia y eficiencia de la gestión de talento humano?

1.1.2 Delimitación del Problema

De contenido:

Área: Auditoría
Campo: Evaluación Procesos de Contratación
Aspecto: Gestión de Talento Humano

Temporal:

El presente trabajo investigativo se realiza para el período Enero – Diciembre de 2014.

Espacial:

Provincia: Napo
Cantón: Tena
Institución: Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional – Centro Operativo Tena.
Dirección: Vía Tena – Archidona Km. 1 ½

1.2 JUSTIFICACIÓN

El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional – Centro Operativo Tena, es una institución de carácter público con servicios de administración en el sistema educativo, su misión es contribuir al desarrollo del país impulsando la transformación productiva y

fortaleciendo el servicio público, a través de los servicios de perfeccionamiento, capacitación, y certificación de personas, con excelencia.

Como respuesta a la problemática existente en la institución se requiere tomar medidas reformatorias a través de los resultados que arrojen la evaluación al proceso de contratación, a fin de lograr y mantener un sólido plan institucional asegurando que se cumplan los procesos de contratación a instructores de acuerdo a lo que estipula la normativa vigente en el país.

Para la consecución de la presente investigación se cuenta con la disponibilidad y acceso a la información, la predisposición de los servidores públicos involucrados directamente en el proceso contratación de los instructores del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional - Centro Operativo Tena; así como los recursos materiales y de tiempo necesarios para su realización.

La evaluación de los procesos de contratación permitirá detectar y corregir las deficiencias para lograr sus objetivos. Esta evaluación se ejecuta con el fin de estimar cualitativa y cuantitativamente el grado de eficiencia y eficacia en la gestión de talento humano y los procesos de contratación, evidenciando las debilidades y fortalezas que presentan.

Los conocimientos generados en la presente investigación constituyen un aporte práctico pues servirán de base para consultas y futuras investigaciones tanto de estudiantes de pregrado como por funcionarios e instructores de la institución, a la vez que permitirá contribuir con el mejoramiento de los procesos de control y administración de los procesos de contratación aportando a mejorar la eficiencia de la gestión de talento humano.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Evaluar los procesos de contratación de instructores del SECAP – Centro Operativo Tena en el período Enero – Diciembre de 2014 con el fin de determinar la eficiencia y eficacia en la gestión de talento humano

1.3.2 Objetivos Específicos

- Evaluar los procedimientos legales de procesos de contratación de instructores del SECAP – Centro Operativo Tena en el período Enero – Diciembre de 2014.
- Determinar las medidas correctivas encaminadas a mejorar la ejecución de procesos de contratación de instructores.
- Emitir un informe, a través de opiniones o sugerencias, para la toma de decisiones y proponer una alternativa de solución de acuerdo al proceso de evaluación realizado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Empleando la técnica de observación en los archivos de la biblioteca de la Facultad de Administración de Empresa de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, se constató que no existe una propuesta similar a la planteada; sin embargo existen investigaciones que servirán de base a la investigación del tema planteado:

Los autores Yamasque & Benavides (2012) en la tesis de grado “Diseño del Sistema de Gestión de Talento Humano por Competencias Laborales para la Asociación Juvenil Emprendedora de Pastaza para el período 2012-2014” concluyen: “La conformación del área administrativa se ha efectuado de forma centralizada preocupándose de un sector específico sin involucrar a todos los socios que integra la organización”

A lo que recomiendan:

Realizar un control minucioso durante la implementación del modelo de gestión de manera que la organización se convierta en el ente viable social y buscador de recursos donde los pequeños emprendedores sientan una ayuda que les permita implementar su idea.

En la tesis del autor Fuentes (2016) titulada La gestión de talento humano y el sistema TPS en el área de soldadura para mejorar la productividad de la empresa CIAUTO Ambato, el autor al finalizar la investigación concluye:

Una vez analizada la gestión del talento humano a través de los subsistemas Reclutamiento, Selección, Inducción, Capacitación y Evaluación del personal en el área de estudio de la Empresa CIAUTO, se determinó que, al realizar un test de personalidad como también el estudio de la curva de aprendizaje en los subsistemas Selección, Capacitación respectivamente, son las herramientas más adecuadas para el logro del incremento de la productividad en esta investigación.

Por lo que el autor recomienda: “Que, la gestión del talento humano planteado en la investigación sea analizada en períodos no mayores a tres meses para su evaluación correspondiente”.

2.1.1 Antecedentes Históricos

El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) es persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa y financiera, con patrimonio y fondos propios, especializados y técnicos, adscrita al Ministerio de Trabajo y Bienestar Social. Creado el 3 de Octubre de 1966, mediante Decreto Supremo N° 1207, publicado en el Registro Oficial N° 141 del 17 de Octubre de 1966; adscrito al Ministerio de Previsión Social y Trabajo según Decreto N° 240 del 21 de Agosto de 1.970 y posteriormente actualiza su Ley según Decreto N° 2928 con fecha 19 de Octubre de 1978.

El proceso de globalización de la economía, la apertura de mercados en el ámbito mundial, y la dinámica de las innovaciones tecnológicas, cambio el escenario de acción del SECAP, lo que obligó a reorientar su acción, para ello se fortaleció técnicamente hasta 1995 con el apoyo financiero del BID a través del Proyecto PREDAFORP.

Actualmente desarrolla su misión con base al marco legal establecido en el Decreto No 1.976 el 24 de octubre del 2.001, en el que determina que el SECAP continua como Institución de derecho público, eminentemente técnica, con autonomía administrativa y financiera, con patrimonio y fondos propios, autogestionaria, especializada, desconcentrada a nivel nacional y concentrados en los centros operativos, pues dependen administrativamente del nivel administrativo central sujeta a su Ley Constitutiva, pero limitada en su financiamiento, como consecuencia del Art. 165 de la Ley de Promoción de la Inversión y Participación Ciudadana , que suprime los ingresos que percibía por concepto del 0.5% de aportes al IESS de los trabajadores del sector empresarial privado; quedando como únicas fuentes de financiamiento el aporte del 0.5% de las entidades públicas y mixtas, y la venta de sus servicios.

Tiene como objetivo principal formar, capacitar, perfeccionar, certificar y titular a la población económicamente activa del país o en capacidad de integrarse a la misma, para

satisfacer con efectividad las expectativas y exigencias de formación profesional integral para el trabajo.

Las actividades del SECAP se dirigen a la capacitación del personal en servicio o en aptitud de incorporarse al mismo y se orientan al desarrollo de habilidades y destrezas para el eficiente desempeño de trabajos concretos en los sectores anteriormente mencionados.

El terreno en el que se construyó el Centro Operativo Tena inició su proceso de transferencia de dominio con la petición que iniciaron los señores representantes de la cámara de comercio allá en el año 1991, pedido que hicieron al Sr. Ministro, en ese entonces los miembros del Directorio Sr. Sergio Escobar Presidente (Fallecido), Sr. Carlos Veloz Secretario.

Proponen al Ilustre Municipio de Tena en la persona del profesor Nelson Rodríguez en calidad de Alcalde y doctor Francisco Hernández como Procurador Sindico buscar un Terreno de tres hectáreas, para lo cual se mantiene de compra venta de un predio de propiedad de del Sr. Gunther Karl Fischer Walter Ciudadano Alemán quien vino con el proyecto GTZ al Ecuador y conocía de cerca la realidad del SECAP.

El Ilustre Municipio de Tena entrega en Donación al SECAP en representación recibe el Ingeniero David Vera Alarcón David en calidad de Director Ejecutivo, con el avalúo de 20.000 sucres, el mismo que se encuentra el Registro de la propiedad y Mercantil del Cantón Tena el 28 de septiembre 1988.

Posteriormente el Consejo provincial de Napo realiza en junio de 1989 las construcciones de la una planta administrativa, cuatro aulas y espacio de residencia para instructores que llegaban de la ciudad de Quito.

El Servicio de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena empieza a operar desde 1990 con cursos de capacitación en el área de cerrajería, confecciones, carpintería y albañilería.

Los Coordinadores hasta la presente fecha fueron los siguientes:

Sr. Juan Salinas desde 1991 hasta agosto 1993,

Ing. Carlos Ruiz, septiembre 1993 hasta 31 de abril 2005

Doctor. Lenin Grefa 5 de mayo 2005 hasta abril 2011 (responsable NAPO – ORELLANA – SUCUMBIOS)

Tecnólogo Charles García, mayo 2011 hasta diciembre 2012 (responsable Provincia de Napo)

Ingeniera Martha Grijalva, abril 2013 hasta agosto 2013

Licenciado David Montero

Licenciado Manuel Zabala

Doctor Lenin Grefa, encargado desde septiembre de 2015

El SECAP es la única institución de capacitación del estado por lo que ha tenido mucho impacto sobre todo en los programas FONNIN y GAP, los cursos del sector productivo también han tenido impacto positivo en el sector, además desde 1998 el SECAP COTENA ha venido ofreciendo títulos de Formación profesional con equivalencia a bachillerato, y cursos de perfeccionamiento de técnicos y tecnólogos en las áreas de Albañilería, Soldadura, Mecánica Automotriz, Finanzas, Auxiliares de enfermería, Carpintería ya que muchos de nuestros egresados han conseguido trabajo en empresas petroleras e instituciones públicas.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Estructura de la Organización

El Sistema de Organización Administrativa en el conjunto ordenado de normas, criterios y metodologías, que regulan el proceso de estructuración organizacional contribuyendo al logro de los objetivos institucionales. (Ministerio de Hacienda Bolivia, 2010, pág. 2)

a. Organigrama Estructural

Para Franklin (2009) “Los organigramas Estructurales son la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran”.

También se considera como una representación esquemática de la estructura formal de la empresa, donde se destaca jerarquías, cargos y líneas de comunicación y presenta una visión inmediata y resumida de la forma de distribución de la misma. (Fleitman, 2010)

b. Organigrama Funcional

Se define como una representación gráfica que incluye las principales funciones que tienen asignadas cada jerarquía, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general. (Franklin, 2009, pág. 65)

Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigrama es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general.

2.2.2 Evaluación Administrativa

En términos generales, la evaluación se define como “Acto de comparar y enjuiciar datos del control (reales) con datos esperados del plan (ideas), en un tiempo y espacio dado, para encontrar causas de comportamiento e introducir enmiendas necesarias y oportunas”.

Para Koontz & Wheirich (2010) “La evaluación administrativa consiste en enjuiciar los resultados obtenidos de la aplicación de medidas de cambio a las organizaciones. Impone, determinar los índices de eficiencia y de eficacia de los resultados”.

Toda evaluación administrativa parte de un Diagnóstico Situacional, el mismo que de acuerdo al criterio de Sistema Editorial Universitario Centroamericano (2009).

Es la identificación, descripción y análisis evaluativo de la situación actual de la organización o del proceso en función de los resultados que se esperan y que

fueron planteados en la misión. Es a la vez una mirada sistémica y contextual, retrospectiva y prospectiva, descriptiva y evaluativa.

El diagnóstico situacional de la empresa se realizaría con el propósito de identificar las oportunidades de mejoramiento y las necesidades de fortalecimiento para facilitar el desarrollo de la estrategia general de la empresa y su organización funcional.

La eficiencia es un índice de menor costo de producir un bien o un servicio por unidad de factor empleado, respecto a lo planeado o a normas establecidas. La eficacia es un índice de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.

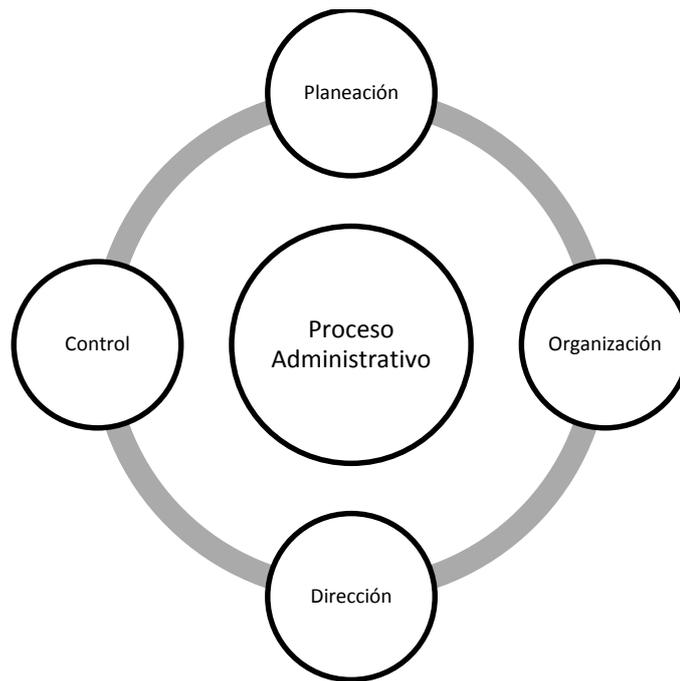
Para Cámara (2013)

Esta valoración se hace confrontado los logros obtenidos con los logros que se esperaban alcanzar a un mismo momento y localización. Es enfrentar el dato real o resultado de la ejecución con el dato ideal planeado, y cuestionarse por qué no resulta igual y busca las causas para corregir en la práctica o a futuro en la ejecución de las medidas de cambio. Si los datos fueran iguales, también hay que investigar las causas, para verificar que son el resultado de un proceso normal y racional y que pueden servir de “modelo “para futuras acciones.

2.2.3 Proceso Administrativo

El conocimiento del proceso administrativo es de vital importancia dentro de una empresa ya que si no se ejecuta cada uno de los pasos como son la planeación, organización, dirección y control no funcionaría adecuadamente, también es fundamental tener una buena comunicación dentro de la empresa ya que una comunicación exitosa contribuirá a la correcta toma de decisiones.

Figura 1: Proceso Administrativo



Elaborado por: La autora

2.2.3.1 Planeación

Cuando la administración se concibe como un proceso, la planeación es la primera función que se realiza.

Para Koontz & Wheirich (2010), Planear implica proyectar en forma consciente la acción futura, por tanto, es un proceso intelectual que requiere tiempo, atención y dedicación suficiente para establecerlos resultados que se esperan y la forma en que se pretende lograrlos.

A pesar de que la planeación se orienta hacia el futuro, siempre es necesario tener en cuenta el análisis de hechos e informaciones relevantes del presente y pasado, para elegir entre diversas alternativas el curso de acción que represente un alto grado de éxito en la consecución de los fines de un organismo social; puesto que el éxito

difícilmente puede llegar de improviso. El ejecutar acciones según el vaivén de las circunstancias y sin ningún plan, es trabajar a ciegas.

Actualmente, el interés y la necesidad de planear se derivan del hecho de que todo organismo social opera en un medio que constantemente está experimentando cambios tecnológicos, económicos, políticos, sociales y culturales, a los que debe adaptarse; hay organizaciones que obtienen provecho de esos cambios y otras que sucumben por no considerar debidamente su influencia al planear.

Los principios de la Planeación de acuerdo al criterio de Munch Galindo & García Jimenez (2007) son:

Factibilidad.- Lo que se planea debe ser realizable; la planeación debe apegarse a la realidad y a las condiciones objetivas que actúan en el medio ambiente, por lo tanto no deben hacerse planes que sean demasiado optimistas o ambiciosos y que no se puedan lograr.

Objetividad y Cuantificación.- Cuando se planea es necesario basarse en datos reales (estadísticas, estudios de mercado, etc.), razonamientos precisos y exactos, y nunca en opiniones subjetivas, especulaciones o cálculos arbitrarios. También llamado Principio de Precisión. La cuantificación facilita la ejecución y evaluación del progreso de los planes (sea en tiempo, dinero, cantidades, porcentajes, etc.).

Flexibilidad.- Al elaborar un plan, es conveniente establecer márgenes de holgura que permitan afrontar situaciones imprevistas, y que proporcionen nuevos cursos de acción que se ajusten fácilmente a las condiciones.

Unidad.- Todos los planes específicos de la empresa deben integrarse a un plan general, y dirigirse al logro de los propósitos y objetivos generales, de tal manera que sean consistentes en cuanto a su enfoque, y armónicos en cuanto a su equilibrio e interrelación que debe existir entre estos.

Cambio de Estrategias.- Cuando un plan se extiende con relación al tiempo (largo plazo), será necesario rehacerlo completamente. Esto se refiere a que la empresa

tendrá que modificar los cursos de acción, y consecuentemente las políticas, programas, procedimientos y presupuestos sin abandonar los objetivos.

2.2.3.2 Organización e Integración

De acuerdo al criterio de Robbins & Coulter, (2010). Pocos temas de administración han experimentado tantos cambios en los últimos años como la estructura organizacional y el cómo organizar. Los gerentes están reevaluando los métodos tradicionales para encontrar nuevos diseños estructurales que ayuden y faciliten el trabajo de los empleados en la organización.

La estructura organizacional es la distribución formal de los puestos de una organización. Esta estructura, que puede ser representada visualmente en un organigrama que tiene muchos propósitos.

En el organigrama se definen los puestos de trabajo con sus tareas y responsabilidades, la organización de las líneas de autoridad, comunicación, coordinación entre dependencias. También define los requerimientos cualidades y conocimientos que exige cada cargo, además las necesidades de mejoramiento o de formación de los operarios o trabajadores, los planes de capacitación o formación en relación con las necesidades de puestos y de trabajadores y por ultimo las comunicaciones necesarias.

Para Robbins & Coulter (2010) los principales propósitos de organizar son:

- Dividir el trabajo a realizarse en tareas específicas y departamentos.
- Asignar tareas y responsabilidades asociadas con puestos individuales.
- Coordinar diversas tareas organizacionales.
- Agrupar puestos en unidades.
- Establecer relaciones entre individuos, grupos, departamentos.
- Establecer líneas formales de autoridad.
- Asignar y utilizar recursos de la institución.

El crear o cambiar un diseño organizacional implica un proceso con respecto a seis elementos claves: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, tramo de control, centralización y descentralización y formalización.

2.2.3.3 Dirección

La dirección es la función del proceso administrativo a través de la cual se logra la realización efectiva de todo lo planificado o planeado. Según cita Koontz & Wheirich, (2010) para Fayol, (1972), “La dirección general está encargada de conducir a la empresa a su objeto, procurando sacar el mejor partido posible de los recursos de que dispone”, es decir la dirección es hacer funcionar a la empresa con el máximo de rendimiento.

La dirección del trabajo está basada en un estudio de tiempo y movimientos del trabajo de los obreros, con una organización de tiempo militar. Las órdenes se transmiten por jerarquía, del director general a los jefes de servicio, a los jefes de talleres, a los jefes de equipo.

Esta función administrativa consiste en “Lograr que todos los miembros del grupo alcancen el objetivo, de acuerdo con los planes y con la organización trazados por el jefe administrativo”. De la misma forma establece que “La dirección es la función de guiar y de supervisar a los subordinados, orientarlos, darles la información necesaria para que puedan realizar todas las acciones para alcanzar los objetivos y metas propuestas” (Koontz & Wheirich, 2010, Pág. 187).

La dirección como fase del proceso de la administración, es a su vez, un proceso complejo que consiste en tomar decisiones para planificar, organizar, coordinar, hacer ejecutar y controlar los actos o acciones de los individuos dentro de su institución.

En este paso se logra que la planeación y la organización entren en acción. Ahora es necesario contar con que cada trabajador quiera y pueda hacer el trabajo de manera correcta, para esto debe coordinar los trabajos, motivar a su personal, y orientarlos en sus labores.

Se debe recordar que se trabaja con seres humanos no con máquinas así que más le valdrá ser un líder que un jefe. Líder es quien conociendo las características de su gente da respuestas a sus necesidades y moviliza su voluntad su capacidad de acción y sus potencialidades a la consecución de los objetivos que se ha propuesto.

Hay que Tomar conciencia que la comunicación es su principal herramienta para tomar buenas decisiones y para la delegación correcta de responsabilidades.

2.2.3.4 El Control y la Evaluación

Para Robbins & Coulter (2010) “Controlar es comprobar que lo que se está haciendo si está de acuerdo con lo planeado dirigido a los objetivos y a través de los programas propuestos”

Se debe controlar el manejo del dinero, el tiempo, la calidad el desempeño de los trabajadores, el mantenimiento, los inventarios etc.

De acuerdo a lo expresado por los autores “El proceso de control es un proceso de tres pasos en el que se mide el desempeño real, se compara éste con un estándar y se toman acciones administrativas para corregir cualquier desviación o hacerse cargo de los estándares inadecuados”

Para controlar usted necesita contar con información y esa información la puede obtener del paso de planeación en el diseño del programa de trabajo. Igualmente la observación es un buen método de control.

Finalmente la evaluación le permite sacar partido de lo realizado en un periodo más largo de tiempo al poder conocer cuáles son sus puntos débiles y sus fortalezas y lo principal para verificar si se cumplieron los objetivos y si se llegó a las metas.

El último paso su éxito depende de la calidad de los primeros, es decir que si se tuvieron una buena planeación, una buena organización y una buena dirección lo más seguro es que el control y evaluación sean positivos.

Los pasos que deben cumplirse necesariamente para lograr un proceso de control efectivo son: la medición, la comparación y la toma de decisiones administrativas.

2.2.4 Planeación Estratégica

Para dar cumplimiento a los objetivos institucionales planteados los directivos de la organización deben trazar la ruta más adecuada y al alcance de sus posibilidades y recursos para lograrlo, la Planeación Estratégica representa el mapa de esta ruta.

Según (Certo C., 2001) aporta:

La planificación estratégica es planeación a largo plazo que enfoca a la organización como un todo. Los administradores consideran a la organización una unidad total y se preguntan a sí mismos que debe hacerse en el largo plazo para lograr las metas organizacionales. El largo plazo se define usualmente como un periodo que se extiende aproximadamente entre tres y cinco años hacia el futuro. Por lo tanto, en la planificación a largo plazo los administradores están tratando de determinar lo que su organización deberá hacer para tener éxito en un punto situado en el periodo de entre tres y cinco años hacia el futuro.

2.2.5 Matriz FODA

Estas siglas provienen del acrónimo en inglés SWOT (strenghts, weaknesses, opportunities, threats); en español, aluden a fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada.

Thompson & Srickland (2003) establecen que “El análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas”

Para (Chiavenato, 2007)

El análisis FODA es un instrumento de planificación estratégica, por lo general se usa como parte de hacer una exploración del entorno, que ayudan a identificar los factores externos que deben ser previstos, y los factores internos (fortalezas y debilidades es decir) que necesitan ser planificadas en la determinación de que una empresa debe ir en el futuro.

2.2.6 Gestión de Talento Humano basado en Competencias

La gestión de Talento Humano incluye prácticas y políticas para administrar el trabajo de las personas, para ello se ha tomado en cuenta ocho procesos que permitirán el desempeño eficiente del personal en sus puestos de trabajo así:

2.2.6.1 Planificación de Talento Humano

Para Rodríguez (2009) “Las organizaciones estiman sus necesidades de personal a futuro a fin de prepararse y llevar a cabo sus actividades operativas”.

- a) Demanda: se torna indispensable en la Organización, puesto que ayuda a llevar una planificación adecuada de las necesidades de personal, con el fin de prever posibles eventualidades del entorno y de la fuerza de trabajo para evitar ausencias de personal calificado en sus puestos de trabajo.
- b) Oferta: Es necesario analizar los puestos de trabajo que ofrece la organización e identificar el perfil del empleado con el que contamos a fin de buscar en el mercado de trabajo el talento humano necesario para cubrir las áreas vacantes.
- c) Ausentismo: Se podría decir que el conjunto de ausencias de los empleados conforma el ausentismo, lo que provoca pérdidas en las organizaciones durante el tiempo que el empleado no asiste a su lugar de trabajo ya sea por enfermedad o por casos eventuales.
- d) Rotación: Es importante considerar este aspecto en la planificación de Talento Humano, puesto que afecta directamente en las actividades operativas de la misma, por lo que al sustituir un empleado la organización incurre en pérdidas de tiempo, económicas hasta que el nuevo trabajador se pueda adaptar a su puesto de trabajo asignado.

2.2.6.2 Organización de Talento Humano

Son Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la organización y de esta forma se encarga de orientar el desempeño de los empleados en la Organización. Incluyen los siguientes aspectos:

Modelado del Trabajo.- De acuerdo a lo expuesto por Blanco (2007) “El diseño de puestos hace referencia a las tareas que deben realizarse en una organización, el procedimiento de realización de cada una y la forma en que se agruparán las diferentes tareas para formar puestos de trabajo”

El modelado de trabajo está conformado por:

- a) Diseño de Puestos : Se torna indispensable para determinar el perfil y las características que debería tener el empleado que va a ocupar el cargo vacante, para lo cual es necesario considerar los aspectos tecnológicos, materiales y humanos que contribuyan a la eficiencia laboral. Blanco (2007) afirma que “Es un proceso que permite identificar los diferentes componentes del puesto de trabajo, da respuesta a una serie de interrogantes como características físicas de puesto, que tareas se desarrollaran, donde se realizarán, cuando y que momento”.
- b) Análisis de Puestos: Es esencial en la organización, puesto que muestra una explicación escrita de las actividades generales y específicas que el talento humano va a ejecutar en el lugar de trabajo con sus respectivos estándares de rendimiento. Los métodos para realizar el análisis de puestos pueden ser los siguientes: Observación, entrevista, cuestionario o mixto.
- c) Descripción de puestos: El proceso de describir el puesto de trabajo consiste en detallar y enumerar las tareas y funciones que va a desempeñar el trabajador, la forma como va a ejecutar el trabajo, cuando lo debe hacer y porque es necesario hacerlo.
- d) Valoración de puestos: Se convierte en el componente principal para que exista equilibrio en los sueldos que se asignan al personal y tiene relación directa con el

contenido de cada puesto de trabajo, esto permite jerarquizar los cargos de manera objetiva.

Los criterios que se utilizan para realizar la valoración de cargos son:

- Valorar el puesto de trabajo no a la persona
- Exista equidad en los sueldos o salarios del personal
- Considerar las competencias, habilidades y destrezas de empleado, aptitudes.
- Condiciones de trabajo, capacidad para tomar decisiones.

2.2.6.3 Atracción e integración de Talento Humano

Chiavenato, (2007) acerca la Integración de personal expone “Es la ruta que conduce al ingreso de personas a la Organización”. Es el proceso que sirve para integrar personal nuevo a la organización, en la que se toma en cuenta las características y competencias profesionales que requiera la vacante, lo que permitirá a la organización contar con personal calificado y eficiente capaz de cumplir las expectativas puesto que en la actualidad se utiliza el enfoque estratégico que es un medio para satisfacer las necesidades organizacionales. Podría mencionar que dentro de este proceso se encuentran subprocesos:

Reclutamiento de Personal

Para Chiavenato (2007) “es un conjunto de actividades diseñadas para atraer candidatos calificados a una organización”

Valencia (2009) considera que es el proceso mediante el cual la organización atrae candidatos del mercado de recursos humanos para poder abastecer su proceso selectivo. Por lo tanto el reclutamiento de personal es el conjunto de técnicas que tiene como propósito fundamental atraer candidatos eficientes a la organización y por ende dotarlos de las competencias necesarias para lograr el éxito en la organización, es por ello que en este proceso se dedica a buscar candidatos idóneos para llenar la vacante, este proceso inicia con la búsqueda de candidatos y termina con la solicitud de empleo, se toman los siguientes aspectos:

- a) Exigencias del puesto de trabajo: Son requisitos establecidos en cada puesto de trabajo, mismo que puede ser cubierto por el candidato que cumpla el perfil para ocupar el puesto.
- b) Reclutamiento Interno: Se puede dar cuando al presentarse la vacante esta puede ser cubierta con la reubicación o ascenso de los empleados internos de la organización.

Las técnicas de realizar el Reclutamiento interno pueden ser:

- Inventario de Recursos Humanos: Consiste en elaborar un listado detallado de las personas que forman parte de la organización, en este instrumento se debe indicar la formación, títulos alcanzados, competencias desarrolladas.
 - Medios de Comunicación Interna: Se pueden utilizar carteleras, pizarras para comunicar el mensaje a los colaboradores de la organización.
 - Publicaciones Internas: Se pueden utilizar revistas, boletines internos, la página web de la organización con el propósito de transmitir la información de manera oportuna a los miembros de la organización.
- c) Reclutamiento Externo: Es externo cuando al existir una vacante, la organización intenta llenarla con candidatos externos atraídos con las técnicas de reclutamiento.
 - d) Técnicas de Reclutamiento: Transferencia de personal, ascenso de personal, Programas de desarrollo, anuncios en diarios o revistas, agencias de reclutamiento, contactos con escuelas o universidades, anuncios de reclutamiento virtual.

Selección de Personal

Valencia (2009) lo define como un proceso para determinar cuáles de todos los solicitantes son los mejores y tienen más posibilidades de adaptarse a las descripciones y especificaciones del puesto.

En referencia a las definiciones anteriores puedo decir que la Selección de personal es escoger al mejor candidato para ocupar el puesto, es decir la persona que cumpla con las características y exigencias del puesto de trabajo al que pretende llenar, cabe indicar que el candidato tiene la potestad de escoger la empresa donde desea trabajar a fin de que este logre integrarse y desarrollar los objetivos estratégicos planteados por la Institución.

En el proceso de Selección se considera los siguientes aspectos:

- a) Características del candidato: Son requisitos generales que debe tener una persona para cubrir la vacante en un puesto de trabajo, para lo cual se requiere trabajadores comprometidos, cautos, responsables, eficientes y eficaces, tener talento y cumplir el perfil diseñado para su puesto de trabajo, discreción, puntualidad, paciencia, lealtad, responsabilidad.
- b) Técnicas de Selección: Las técnicas de selección son las herramientas utilizadas por las empresas para conocer la idoneidad del candidato en referencia al puesto ofertado.
 - Entrevista de Selección: Es un proceso de comunicación entre dos o más personas que interactúan y una de las partes está interesada en conocer mejor a la otra, esta herramienta debe ser aplicada con el mayor cuidado y habilidad para lograr los resultados esperados.
 - Pruebas de conocimientos o de capacidades: Son instrumentos que se utilizan para evaluar el nivel de conocimiento, habilidades y destrezas generales de los candidatos, exigidos por el cargo vacante.
 - Pruebas psicométricas: Es una herramienta objetiva y estandarizada que nos ayuda a determinar el comportamiento referente a las aptitudes de la persona.
 - Pruebas de personalidad: Son Instrumentos que nos ayudan a analizar rasgos de personalidad que pueden distinguir a una persona de otra. Permiten conocer el carácter y el temperamento de las personas.
 - Pruebas de simulación: Son técnicas que nos ayudan a determinar expectativas más realistas del empleado así por ejemplo: memoria, atención, concentración, inteligencia, lenguaje, percepción.

Inducción de Personal

Constituye un proceso clave que ayuda maximizar las potencialidades que una persona puede desarrollar en su puesto de trabajo, cuyo propósito es brindar la información suficiente que ayude a la ubicación del empleado en su rol laboral.

Ortega (2008) establece que se puede identificar dos tipos de inducción que son:

- a) **Nivel Institucional.**- Se refiere a toda la información que le permite al empleado conocer la historia, misión, visión, estructura organizacional y funcional, la normativa y es responsabilidad de la Dirección de talento Humano.
- b) **Puesto de Trabajo.**- Se refiere a indicar a la persona las funciones y tareas a realizar, además de enseñar los procesos básicos a seguir en el puesto de trabajo, incluye rutinas de trabajo, ubicación física, manejo de equipos, recursos y relaciones interpersonales con su jefe inmediato y compañeros de trabajo.

2.2.6.4 Formación y Desarrollo de Talento Humano

Son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal en los cuales Incluye entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras, y programas de comunicación e integración para el personal, cuyo propósito principal es agrupar y mantener un conjunto de personas con habilidades y la motivación suficiente que contribuya al logro de objetivos organizacionales. Lo subprocesos son:

Formación del Personal

Para Blanco (2007) “Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal”. Donde el principal propósito que tiene la capacitación es proporcionar conocimientos en los aspectos técnicos del trabajo, incrementando los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar su labor, la razón principal de capacitar al personal es generar el cambio e implantar nuevas formas de trabajo.

- a) Desarrollo de las personas: Consiste en procurar el desarrollo mutuo de las personas, para ello se debe proponer administrar el conocimiento, adquisición de nuevos talentos para garantizar el bien común.
- b) Técnicas de Capacitación: son aquellas que ayudan al aprendizaje del personal en la organización y son las siguientes:

- Capacitación en el puesto: Consiste en que una persona aprenda una responsabilidad, tarea o destreza de su desempeño real en su puesto de trabajo.
- Conferencias: es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas, se puede usar proyectores para presentar imágenes, gráficos, fotografías, grabaciones de videos o películas para facilitar el aprendizaje.
- Técnicas audiovisuales: consisten en la presentación de información a los empleados con el uso de medios audiovisuales en la actualidad estas técnicas se utilizan con mucha frecuencia.
- Aprendizaje programado: es el indicado de enseñar habilidades para el puesto, consiste en aplicar un conjunto de preguntas.
- Simulaciones: Los empleados aprenden en el equipo real o en equipos de simulación la ejecución de sus tareas por ejemplo simulación de manejo de máquinas y equipos.

Entrenamiento de Personas

Es un proceso educacional que se aplica a las personas de forma organizada y es a corto plazo, permite dotar al personal de conocimientos, aptitudes y habilidades en función a los objetivos organizacionales de la organización.

En el programa de entrenamiento se determinan cuáles son las necesidades de capacitación de los empleados, que es lo que deben aprender, cuando se debe enseñar, a quien, como se debe enseñar y quien es la persona idónea para capacitar a los trabajadores de la Organización.

Administración del Conocimiento

La administración del conocimiento implica la adecuada explotación de datos e información para transformarlos en conocimiento y entendimiento, la administración del conocimiento abarca:

- Creatividad: Capacidad de inventar algo nuevo, de relacionar algo conocido de forma innovadora o de apartarse de los esquemas de pensamiento y conducta habituales.

- Innovación: las ideas y el conocimiento en productos, procesos o servicios nuevos, es el encargado de convertir el conocimiento y las ideas en cosas nuevas.
- Aprendizaje: es el proceso a través del cual se adquieren nuevas habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores.

2.2.6.5 Evaluación de Desempeño de Talento Humano

Permite medir los resultados alcanzados, dentro de un período determinado, además determinar el nivel de desempeño del personal, el desarrollo de competencias como son habilidades, destrezas que aporten al desarrollo institucional. Los factores claves que se deben medir son:

- Los resultados: concretos y finales.
- El desempeño: Medios con los que pone en práctica el desempeño.
- Las competencias: habilidades individuales que aporta el personal a la organización.
- Factores críticos de éxito: desempeño y sus resultados.

Chiavenato (2007) menciona los siguientes métodos de evaluación de desempeño:

- a) Escala Gráfica: utiliza un cuadro de doble entrada, donde en las filas se registran los factores a evaluar: habilidades, destrezas, competencias, rasgos de personalidad, comportamientos, y en las columnas las calificaciones de evaluación de desempeño que pueden ser: excelente, bueno, regular, tolerante, malo en una escala de 5 a 1 respectivamente.
- b) Investigación de campo: Se evalúa al personal con la aplicación de un formulario aplicada por un especialista en el que se detallan preguntas relacionadas a las actividades que cumple en el lugar de trabajo.
- c) Listas de Verificación: Denominado también listas de chequeo, para su aplicación se debe enumerar diferentes factores de evaluación, cada uno de estos valores recibe una calificación cuantitativa.

2.2.6.6 Compensación y beneficios del Talento Humano

Son procesos que debe tener la organización cuyo objetivo principal es incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales, como también mejorar su calidad de vida y tenerlos satisfechos en su puesto de trabajo. Se toman en cuenta la remuneración, Incentivos, beneficios y servicios sociales.

Remuneraciones

Es importante mencionar que nadie trabaja gratis, todos quienes trabajan esperan recibir algo a cambio, esto garantiza el esfuerzo y dedicación del personal, los trabajadores y sus familias dependen casi enteramente del salario para cubrir todas sus necesidades.

Para Rodríguez (2009) el sistema de remuneración debe permitir compensar al trabajador por su esfuerzo, capacidad y responsabilidad, debe suponer un estímulo a la productividad del trabajo, debe de ser de fácil comprensión para el trabajador.

- a) Sistema de Remuneración: Por lo tanto un sistema de remuneración debe considerar aspectos de motivación y estímulo por el trabajo que realiza el trabajador, a fin de lograr que este se sienta satisfecho en su puesto de trabajo y por ende mejorar el nivel de desempeño.
- b) Remuneración Básica: Es una cantidad mínima que el trabajador percibe por realizar su trabajo, la misma que debe motivar al trabajador.

Incentivos

Salom (2012) considera que el incentivo es una responsabilidad de la empresa el abonar un salario equitativo acorde al nivel de vida del país donde esta se encuentre ubicada, y que sea equilibrado (justo) a lo largo de la escala de poder. Por lo tanto es necesario incentivar al personal para aumentar el nivel de desempeño, esto logra la motivación en las personas; para lo cual la organización tiene que garantizar el tiempo libre necesario como son las vacaciones, incremento de salario, asensos y lo más importante seguridad laboral estos son los incentivos primordiales que un trabajador debería gozar en una empresa.

- a) Económicos: Es un beneficio de tipo económico está representado por el dinero que recibe el trabajador por los servicios prestados a la organización.
- b) No Económicos: Son aquellos que tienen como propósito apoyar a la comodidad y seguridad del trabajador estos pueden ser servicio de comedor, guarderías, asistencia médica y odontológica.

Beneficios Sociales

Es una manera de garantizar el bienestar del personal dentro de la empresa, esto ayuda a que el personal aporte con ideas nuevas en su puesto de trabajo.

- Aportes al IESS: Los empleados contratados a tiempo parcial deben tener un aporte mensual al IESS calculado en una base no menor al de un salario mínimo unificado
- Vacaciones: Las vacaciones laborales anuales es un derecho que tiene todo trabajador a que el empleador le otorgue un descanso remunerado. Tienen derecho a las vacaciones los trabajadores que han cumplido un año de trabajo para el mismo empleador.
- Seguro de Vida: El Seguro de Vida actúa como resguardo frente a una posible situación de apremios económicos y el beneficiario recibirá una suma de dinero en caso de su fallecimiento.

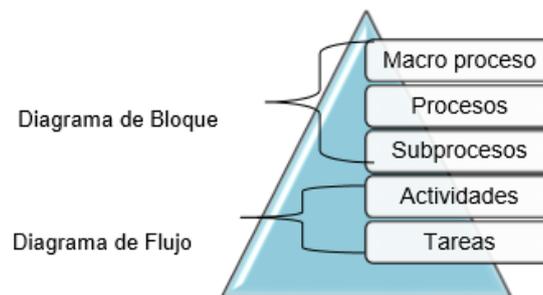
2.2.7 Jerarquización de Procesos

Se entiende como proceso el conjunto de actividades estructuradas que tienen por objeto crear un producto específico para un cliente, con un orden determinado y un espacio que tiene inicio y fin.

Las organizaciones son un sistema de actividades que se agrupan en áreas funcionales donde toda la responsabilidad es de un directivo que delega, es así que nace con ello la jerarquización de los procesos, donde cada persona que interviene interactúa en cada uno de los niveles establecidos dentro de la gestión de un proceso.

- a) Macro proceso: Es un conjunto de procesos que se encuentran interrelacionados entre sí para lograr un objetivo en común.
- b) Proceso: Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida.
- c) Subproceso: conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica que cumple propósitos claros, es parte de un proceso.
- d) Actividad: es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión.
- e) Tarea: Es la ejecución de una actividad. (Pérez, 2010)

Figura 2: Jerarquización de Procesos



Fuente: (Pérez, 2010)

2.2.8 Cadena de Valor

Porter (1985) define el valor como la suma de los beneficios percibidos que el cliente recibe menos los costos percibidos por él al adquirir y usar un producto o servicio. La cadena de valor es esencialmente una forma de análisis de la actividad empresarial mediante la cual descomponemos una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor.

Esa ventaja competitiva se logra cuando la empresa desarrolla e integra las actividades de su cadena de valor de forma menos costosa y mejor diferenciada que sus rivales. Por consiguiente la cadena de valor de una empresa está conformada por todas sus actividades generadoras de valor agregado y por los márgenes que éstas aportan.

Una cadena de valor genérica de acuerdo al criterio de Porter (1985) está constituida por tres elementos básicos:

Las Actividades Primarias, que son aquellas que tienen que ver con el desarrollo del producto, su producción, las de logística y comercialización y los servicios de post-venta.

Las Actividades de Soporte a las actividades primarias, como son la administración de los recursos humanos, las de compras de bienes y servicios, las de desarrollo tecnológico (telecomunicaciones, automatización, desarrollo de procesos e ingeniería, investigación), las de infraestructura empresarial (finanzas, contabilidad, gerencia de la calidad, relaciones públicas, asesoría legal, gerencia general).

El Margen, que es la diferencia entre el valor total y los costos totales incurridos por la empresa para desempeñar las actividades generadoras de valor.

2.2.9 Diagrama de Flujo

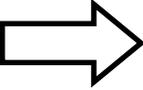
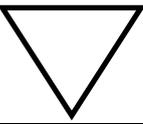
Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso.

Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso mostrando la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás, el flujo de la información y los materiales, las ramas en el proceso, la existencia de bucles repetitivos, el número de pasos del proceso, las operaciones de interdepartamentales, facilita también la selección de indicadores de proceso.

Para elaborar estas representaciones gráficas se emplean símbolos estandarizados

Tabla 1: Símbolos de Flujograma

SÍMBOLO	REPRESENTA
	Operación: Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento
	Inspección: Indica que se verifica la calidad y o cantidad de algo
	Desplazamiento o Transporte: Indica el movimiento de los empleados, material y equipo de un lugar a otro.
	Depósito Provisional o Espera: Indica demora en el desarrollo de los hechos
	Almacenamiento Permanente: Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo o de un objeto

Fuente: <http://organizacionymetodos.blogspot.com>

Elaborado por: La autora

2.2.10 ISO 9000/2000

La serie de Normas ISO 9000 son un conjunto de enunciados, los cuales especifican que elementos deben integrar el Sistema de Gestión de la Calidad de una Organización y como deben funcionar en conjunto estos elementos para asegurar la calidad de los bienes y servicios que produce la Organización.

El sistema de gestión de calidad propuesto por la norma ISO 9000:2000 se basa en 8 principios:

- 1) Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- 2) Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el

personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización

- 3) Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- 4) Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades de los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- 5) Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- 6) Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- 7) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- 8) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.2.11 Gestión Administrativa

De acuerdo a lo que expone Mejía, Montilla, & Montes (2008) La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes debido a que del ella dependerá el éxito que tenga dicha empresa.

Es importante que se tenga en cuenta que con el pasar de los años es mucha la competencia que se nos presenta por lo que siempre debemos estar informados de cómo realizarla de manera correcta. La gestión administrativa contable es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar.

De todas formas, desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control.

Por lo tanto diremos que la gestión administrativa en una empresa se encarga de realizar estos procesos recién mencionados utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma. En definitiva se trata de un proceso para realizar las tareas básicas de una empresa sistemáticamente.

Un proceso como la gestión administrativa es mucho más fácil de comprender descomponiéndolo en partes, identificando aquellas relaciones básicas; este tipo de modalidad de descripción se denomina modelo y se utiliza para representar aquellas relaciones complejas.

2.2.12 Nombramiento y Contratos Amparados en la Ley Orgánica de Servicio Público.

El mencionado cuerpo legal, se compone de diecisiete títulos: Donde norma todo lo referente al servicio civil, servidores públicos, del ingreso, nepotismo, inhabilidades y prohibiciones del ejercicio de un puesto público, del régimen interno de la administración de los recursos humanos, de los deberes, derechos y prohibiciones, de las licencias, comisiones de servicios y permisos, de los traslados, del régimen disciplinario, de la cesación de funciones, de los traslados, del régimen disciplinario, de la cesación de funciones, de la destitución, de la administración de los recursos humanos y remuneraciones del estado, de los organismos de la administración de los recursos humanos y remuneraciones del estado, de la clasificación, selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño, de la carrera administrativa, del ingreso, del ejercicio de las acciones y prescripciones.

La LOSEP (2010) en su Art. 2 expresa: “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”.

Para la consecución del objeto señalado en la Ley, se han establecido una serie de principios fundamentales, como son: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación; sin conceptualizarlos a cada uno de éstos o definir, limitar, prohibir, garantizar su ámbito de acción, a fin de que los servidores públicos los cumplan y la ciudadanía en general obligar su cumplimiento.

Se ha delimitado en la Constitución y en la Ley a las personas que son consideradas servidores públicos, señalando que son todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad, así como en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, que cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales. Bajo esta delimitación de lo que son los servidores públicos, dentro de las instituciones de sector público, ha permitido en la actualidad que ya se existan distinciones normativas entre el personal que labora bajo estas dependencias, toda vez, que al haberse incorporado en la Ley Orgánica de Servicio Público, a todas las instituciones del sector público, permitió actualmente acobijar a todo los servidores públicos bajo un solo marco legal, con su excepción justificada para el caso de los obreros del sector público.

2.2.13 Clases de Contratos

De acuerdo a lo que dispone la normativa de la legislación en el Ecuador se reconocen los siguientes tipos de contratos.

- a. Contrato de Servicio Ocasional.- Aquellos que la autoridad nominadora, previo informe de las Unidades de Administración de Recursos Humanos pueden suscribir cuando se justifique la necesidad de trabajo temporal, contando para el efecto con

los recursos económicos disponibles y no implique aumento de la masa salarial, cuyo plazo de duración será el correspondiente al del tiempo restante del ejercicio fiscal en curso, que podrá ser renovado durante el siguiente ejercicio fiscal sin sujetarse al procedimiento del concurso de merecimientos y oposición.

- b. Contrato Civiles de Servicios Profesionales.- Esta es otra forma de contratación, en base a la cual la autoridad nominadora está facultada para suscribir contratos civiles con personas naturales que ostenten título superior (universitario), sin generar relación de dependencia laboral, siempre y cuando la Unidad de Administración de Talento Humano justifique que la labor no puede ser ejecutada por personal de la misma entidad, exista el presupuesto y no se aumente la masa salarial.
- c. Convenios o Contratos de Pasantías o Prácticas Laborales.- Las instituciones del sector público podrán celebrar convenios o contratos de pasantías con estudiantes de institutos, universidades y escuelas politécnicas, respetando la equidad y paridad de género, discapacidad y la interculturalidad, así mismo, las instituciones del Estado podrán celebrar convenios de práctica con los establecimientos de educación secundaria. Por estos convenios o contratos no se origina relación laboral ni dependencia alguna, no generan derechos ni obligaciones laborales o administrativas, se caracterizan por tener una duración limitada y podrán percibir un reconocimiento económico, establecido por el Ministerio de Relaciones Laborales.

2.2.14 Registro de los Contratos

Los servidores públicos deberán registrar sus nombramientos o contratos en la Unidad de Administración de Talento Humano de la respectiva entidad y la falta de registro origina la nulidad del nombramiento o contrato. El plazo fijado para el registro de los nombramientos es de 15 días desde su expedición, según lo dispuso en el Art. 18 de (Asamblea Nacional, 2010).

Conforme el Art. 20 de la LOSEP (2010)

El nombramiento de la o el servidor quedará insubsistente si dentro del término de 3 días, contados a partir de la fecha de registro de la acción de personal, la persona

no concurriera a prestar sus servicios, salvo que por circunstancias geográficas se demande un mayor tiempo el cual no podrá exceder de 5 días laborables.

El artículo 148 del Reglamento a la LOSEP con respecto a los Contratos civiles expone:

La autoridad nominadora podrá suscribir contratos civiles de servicios profesionales o contratos técnicos especializados sin relación de dependencia, siempre y cuando la UATH justifique que la labor a ser desarrollada no puede ser ejecutada por personal de su propia entidad u organización, fuere insuficiente el mismo o se requiera especialización en trabajos específicos a ser desarrollados, que existan recursos económicos disponibles en una partida para tales efectos, que no implique aumento en la masa salarial aprobada, y que cumpla con los perfiles establecidos para los puestos institucionales y genéricos correspondientes. Estos contratos se suscribirán para puestos comprendidos en todos los grupos ocupacionales y se pagarán mediante honorarios mensualizados.

Las personas a contratarse bajo esta modalidad no deberán tener inhabilidades, prohibiciones e impedimentos establecidos para las y los servidores públicos. Tratándose de personas que hayan recibido indemnización o compensación económica por compra de renuncia, retiro voluntario, venta de renuncia u otras figuras similares, no constituirá impedimento para suscribir un contrato civil de servicios, conforme lo establece la LOSEP y este Reglamento General. Las personas extranjeras, podrán prestar sus servicios al Estado Ecuatoriano, mediante la suscripción de contratos civiles de servicios profesionales o de servicios técnicos especializados para lo cual se estará a lo que establece para estas personas en la LOSEP, en este Reglamento General y las normas legales aplicables

2.2.15 Nulidad de los Contratos

La falta del registro originará la nulidad del nombramiento o contrato. Los actos administrativos realizados con nombramientos o contratos nulos no afectarán a terceros y darán lugar a la determinación de responsabilidades administrativas, civiles y penales.

Los movimientos de personal referentes a ingresos, reingresos, restituciones o reintegro, ascensos, traslados, traspasos, cambios administrativos, intercambios voluntarios, licencias y comisiones con o sin remuneración, sanciones, incrementos de remuneraciones, subrogaciones o encargos, cesación de funciones, destituciones, vacaciones, revisiones a la clasificación de puestos y demás actos relativos a la administración del talento humano y remuneraciones de la institución, se lo efectuará en el formulario "Acción de Personal", establecido por el Ministerio de Relaciones Laborales, suscrita por la autoridad nominadora o su delegado y el servidor y se registrarán en la Unidad Administrativa de Talento Humano o en la unidad que hiciere sus veces y en el Sistema Integrado de Información del Talento Humano y Remuneraciones administrado por el Ministerio de Relaciones Laborales. Las acciones de personal registradas se incorporarán al expediente de la o el servidor, y su custodia será responsabilidad de la UATH o de la unidad que hiciere sus veces.

La UATH o la unidad que hiciere sus veces, deberán reportar prohibiciones, inhabilidades e impedimentos legales de la o el servidor al Ministerio de Relaciones Laborales para registrarlo en el Sistema Integrado de Información del Talento Humano y Remuneraciones.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Contrato.- Es un convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada en el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Eficiencia.- Relación entre los logros conseguidos con un proyecto y los recursos utilizados en el mismo.

Eficacia.- El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real”.

Evaluación Administrativa.- Acto de comparar y enjuiciar datos del control (reales) con datos esperados del plan (ideas), en un tiempo y espacio dado, para encontrar causas de comportamiento e introducir enmiendas necesarias y oportunas.

Gestión.- “Es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Se busca fundamentalmente la supervivencia y el crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco que está determinado por los objetivos y políticas establecidas por un plan estratégico e involucra todos los niveles de responsabilidad de la entidad”. (p. 63)

LOSEP.- Ley Orgánica de Servicio Público

Nombramiento.- Es un acto administrativo que da origen a derechos y obligaciones entre el Estado y dicho servidor o funcionario. El acto de nombramiento produce sus efectos completos, según la doctrina más exacta, desde el día en que se expidió

Proceso.- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar juntas en los elementos de entrada los convierten en resultados.

SECAP.- Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional

UATH.- Unidad Administrativa de Talento Humano

2.4 IDEA A DEFENDER

La Evaluación de los procesos de contratación de instructores del SECAP – Centro Operativo Tena en el período Enero – Diciembre de 2014 permitirá determinar la eficiencia y eficacia en la gestión de talento humano.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional, Centro Operativo Tena.

Se empleó la investigación cualitativa centrada en la recopilación de información principalmente descriptiva en lugar de mediciones. Luego, la información obtenida fue analizada de una manera interpretativa y diagnóstica, la misma que fue necesaria para la elaboración de informes.

La investigación cuantitativa que se empleó fue de carácter descriptivo y se aplicó a las encuestas como instrumentos de investigación. Se emplearon datos y relaciones numéricas para determinar hallazgos importantes basados en indicadores de gestión, también se aplicó en las operaciones realizadas en modelos numéricos o matrices empleados para determinar los resultados de la evaluación.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación Descriptiva

Se compilará información para verificar las variables planteadas describiendo técnicas y procedimientos adecuados para mejorar la gestión administrativa en los procesos de contratación.

Investigación Bibliográfica

Se obtendrán y compilarán datos de libros, revistas reglamentos y páginas web especializadas en Administración y Talento Humano.

Investigación Documental

Se extraerán datos de archivos documentales de SECAP Centro Operativo Tena, que correspondan al período seleccionado para la investigación.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población de investigación estuvo constituida por los siguientes sujetos sociales:

Tabla 2: Población de la Investigación

SECTOR INVESTIGADO	Número de personas
Instructores que prestan sus servicios en el SECAP	249
Personal Administrativo - Centro Operativo Tena	6
Coordinador - Centro Operativo Tena	1
Usuarios	3435
TOTAL	3.691

Fuente: SECAP – Centro Operativo Tena
Elaborado por: Francisca Shiguango

3.3.2 Muestra

De la población de 249 instructores contratado por el SECAP, se obtendrá una muestra por ser datos significativos y relevantes representativos para lo cual se aplica la siguiente fórmula:

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

Donde

N= Población total = 249

e= Margen de Error = 0,05

$$n = \frac{249}{0.05^2 (249 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{249}{0.025(248) + 1}$$

$$n = \frac{249}{7.20}$$

$$n = 34.58$$

Por lo que se determinó que deben realizarse 35 encuestas a los instructores del SECAP Centro Operativo Tena.

De la población de 3435 estudiantes capacitados contratado por el SECAP, se obtuvo una muestra por ser datos significativos y relevantes representativos con los siguientes datos.

Donde

N= Población total = 3435

e= Margen de Error = 0,05

$$n = \frac{3435}{0.05^2 (3435 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{3435}{0.025(3434) + 1}$$

$$n = \frac{3435}{9.585}$$

$$n = 358$$

Por lo que se determinó que deben realizarse 358 encuestas a los estudiantes del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional, Centro Operativo Tena.

Tabla 3: Muestra de la Investigación

SECTOR INVESTIGADO	Número de personas
Instructores que prestan sus servicios en el SECAP	35
Personal Administrativo - Centro Operativo Tena	6
Coordinador - Centro Operativo Tena	1
Usuarios	358
TOTAL	400

Fuente: SECAP – Centro Operativo Tena

Elaborado por: Francisca Shiguango

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos de investigación

Método Inductivo Deductivo

Según Oxford University (2014), el método científico es: “un método o procedimiento que ha caracterizado a la ciencia natural desde el siglo XVII, que consiste en la observación sistemática, medición, experimentación, la formulación, análisis y modificación de las hipótesis”.

El método inductivo deductivo, conocido también como método científico, el mismo que inicia con la etapa de inducción en la cual se parte del estudio particular de cada uno de los componentes de control para llegar al descubrimiento de hallazgos generales que implican a todo el proyecto. La segunda etapa es la deducción mediante las cuales las generalizaciones logradas en la primera etapa fueron aplicadas para tomar correctivos individuales que contribuyan a mejorar la eficacia y la eficiencia en los procesos de contratación de instructores del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional – Centro Operativo Tena.

Método Descriptivo

Este método busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se

someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2010)

En la investigación se empleó este método para la descripción de datos y características de la investigación. El objetivo fue la adquisición de datos objetivos, precisos y sistemáticos que fueron usados en la evaluación a los procesos de contratación de instructores del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena.

Método Estadístico

Es el proceso de obtención, representación, simplificación, análisis, interpretación y proyección de las características, variables o valores para una mejor comprensión de la realidad. (Hernández Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2010)

Dentro del método estadístico empleado en la presente investigación se consideraron:

- Selección de variables de estudio, dimensiones e indicadores.
- Mediante se realizó la tabulación o medición para la obtención del valor de la frecuencia encontrada en cada uno de los ítems de los instrumentos de investigación.
- Elaboración de tablas de frecuencias, mediante la adecuada clasificación de frecuencias.
- Representación gráfica de los resultados (elaboración de gráficas estadísticas).
- Análisis e interpretación cuantitativa y cualitativa de los datos estadísticos obtenidos que sintetizan los aspectos más relevantes de una distribución estadística.

3.4.2 Técnicas de Investigación

Las técnicas de investigación que se utilizaron en la presente indagación para la recolección de información se desarrollaron a través de un proceso sistemático, dirigido y organizado que tiene como objetivo fundamental la búsqueda de conocimientos válidos y confiables. Básicamente este proceso investigativo nos permitió identificar,

analizar, descifrar, sintetizar y determinar aquellos principios involucrados en dicho proceso, mediante el cual utilizaremos las siguientes técnicas.

Observación

Se realizó observación directa a los procesos de contratación de instructores de SECAP Centro Operativo Tena, considerando su funcionamiento, sus debilidades y fortalezas.

Entrevista

Se realizó una entrevista al Coordinador del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional – Centro Operativo Tena con el fin de obtener información y conocer sus opiniones e inquietudes, respecto a la gestión de talento humano, mediante una guía de entrevista estructurada con el fin de obtener la información deseada.

Encuesta

Con el fin de obtener información de fuentes primarias, se aplicó un cuestionario estructurado a la muestra de instructores contratados por el SECAP Centro Operativo Tena en el período sujeto a la investigación, al personal administrativo que presta sus servicios en la institución y a los estudiantes que fueron capacitados durante el período auditado con el fin de obtener información que permita determinar la eficiencia y eficacia en la gestión de talento humano.

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Resultados de la Encuesta a Instructores

Instructores contratados por el SECAP – Centro Operativo Tena.

ENCUESTA A INSTRUCTORES

Pregunta 1: ¿Considera usted que la gestión de talento humano de SECAP – Centro Operativo Tena es eficiente y eficaz?

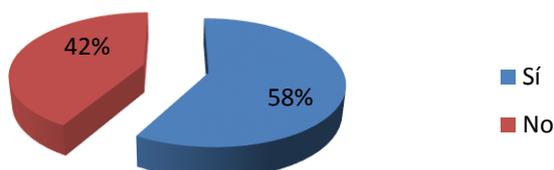
Tabla 4: Gestión de talento humano de SECAP – Centro Operativo Tena

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Sí	20	58%
No	15	42%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Instructores SECAP

Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 1: Gestión de Talento Humano



Fuente: Tabla 3

Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: La información contenida en el gráfico 1 permitió determinar que se obtuvo que el 58% de la muestra encuestada respondió que sí considera que la gestión de talento humano de SECAP – Centro Operativo Tena es eficiente y eficaz, el 42% respondió que no.

Análisis: El porcentaje que considera que no existe eficiencia y eficacia es muy elevado. Por lo tanto la institución debe mejorar la percepción de los instructores con respecto a la gestión de talento humano.

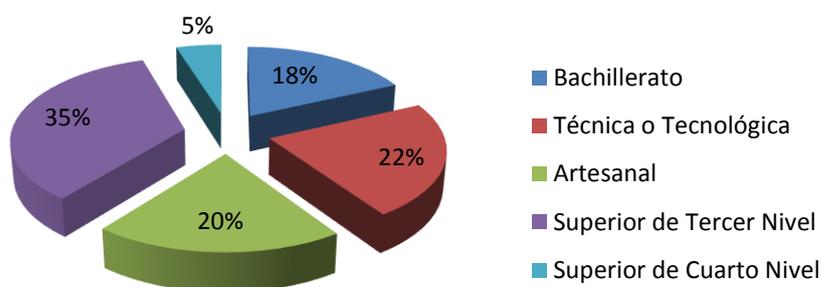
Pregunta 2: ¿Cuál es su formación académica como instructor?

Tabla 5: Formación académica de instructores

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Bachillerato	6	18%
Técnica o Tecnológica	8	22%
Artesanal	7	20%
Superior de Tercer Nivel	12	35%
Superior de Cuarto Nivel	2	5%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Instructores SECAP
Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 2: Formación Académica de Instructores



Fuente: Tabla 4
Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: Considerando las respuestas expuestas en el gráfico 2 se determinó que el 18% de la muestra encuestada tiene como formación el bachillerato, el 22% Técnica o Tecnológica, el 20% se ha formado artesanalmente, el 35% cuenta con formación superior de Tercer Nivel y el 5% Superior de Cuarto Nivel.

Análisis: Se deduce que un porcentaje significativo de los instructores no cumplen con el perfil mínimo requerido para su contratación, por lo que se requiere un análisis cuidadoso de los perfiles de los candidatos que postulan como instructores del SECAP, Centro Operativo Tena.

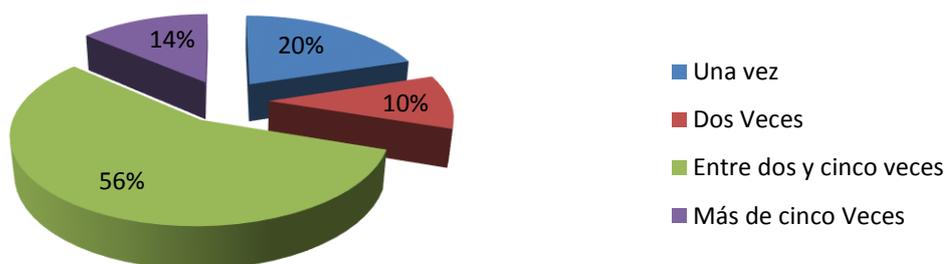
Pregunta 3: ¿Cuántas veces ha sido contratado usted como instructor por SECAP – Centro Operativo Tena?

Tabla 6: Frecuencia de Contratación

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Una vez	7	20%
Dos Veces	4	10%
Entre dos y cinco veces	20	56%
Más de cinco Veces	5	14%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Instructores SECAP
Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 3: Frecuencia de Contratación



Fuente: Tabla 5
Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: De la interpretación del Gráfico 3 se desprende que el 20% de los encuestados ha sido contratado una vez por el SECAP – Centro Operativo Tena, el 10% dos veces, el 56% ha sido contratado entre dos y cinco veces y el 14% registra más de cinco contratos.

Análisis: Las respuestas permiten determinar que la mayoría de instructores contratados por la institución en su mayoría han sido objeto frecuente de contratación debido a que cada instructor puede calificarse en tres áreas y cuatro especialidades. Por tanto están familiarizados con el proceso de contratación del SECAP Centro Operativo Tena.

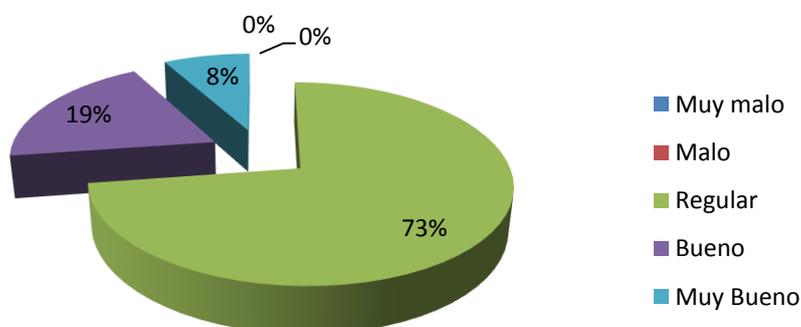
Pregunta 4: ¿Cómo calificaría usted la ejecución del proceso de contratación de instructores en SECAP – Centro Operativo Tena?

Tabla 7: Ejecución del Proceso de Contratación

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	25	73%
Bueno	7	19%
Muy Bueno	3	8%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Instructores SECAP
Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 4: Ejecución del Proceso de Contratación



Fuente: Tabla 6
Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: Al realizar la interpretación de la información expuesta en el Gráfico 4 un 0% de los encuestados declaró que la ejecución del proceso de contratación de instructores en SECAP – Centro Operativo Tena encuadre en la opción Muy malo o malo, el 73% lo considera regular, el 19% lo considera bueno y el 8% muy bueno.

Análisis: Existe un alto porcentaje de instructores que califican el proceso de contratación como regular, lo que evidencia la necesidad de buscar estrategias que mejoren este proceso y mejoren la percepción de los instructores contratados.

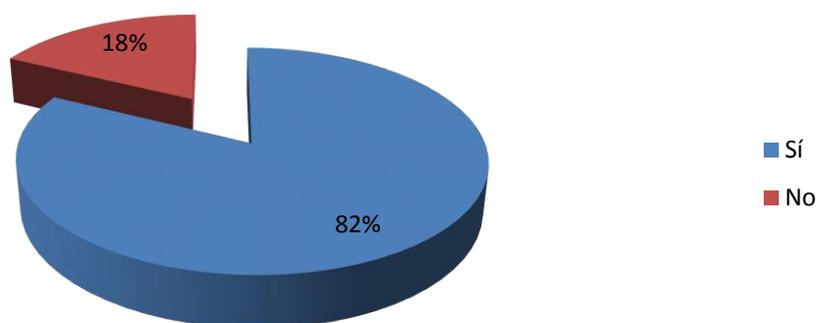
Pregunta 5: ¿Considera usted necesario que se realice una evaluación al proceso de contratación de instructores?

Tabla 8: Evaluación Proceso de Contratación

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Sí	29	82%
No	6	18%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Instructores SECAP
Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 5: Evaluación Proceso de Contratación



Fuente: Tabla 7
Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: En referencia a los resultados obtenidos que se reflejan en el Gráfico 5 se conoció que el 82% de los instructores encuestados considero que sí es necesario que se realice una evaluación al proceso de contratación de instructores, el 18% no comparte este criterio.

Análisis: Se deduce que la evaluación de procesos de Contratación para instructores del SECAP es necesaria considerando que contribuirá a detectar las falencias en este proceso y tomar las medidas correctivas necesarias.

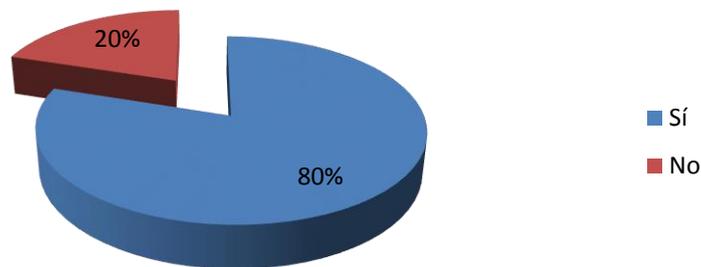
Pregunta 6: ¿Considera usted necesario aplicar medidas correctivas que mejoren la ejecución de procesos de contratación de instructores?

Tabla 9: Medidas Correctivas

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Sí	28	80%
No	7	20%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Instructores SECAP
Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 6: Medidas Correctivas



Fuente: Tabla 8
Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: Considerando lo expuesto en el Gráfico 6, se pudo conocer que el 80% de los sujetos de investigación encuestados respondieron afirmativamente a la necesidad de aplicar medidas correctivas que mejoren la ejecución de procesos de contratación de instructores, el 20% considera que estas no son necesarios.

Análisis: Por lo que se deduce que las medidas correctivas propuestas cuentan con el respaldo de los instructores contratados por SECAP – Centro Operativo Tena contribuirán a mejorar el proceso de contratación de instructores.

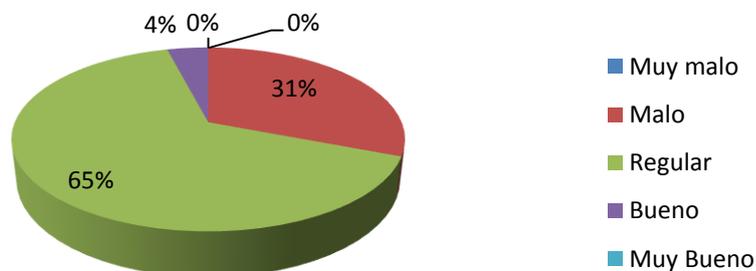
Pregunta 7: ¿Cómo considera usted la eficiencia en el pago de sus honorarios como instructor del SECAP Centro Operativo Tena?

Tabla 10: Eficiencia en Pago de Honorarios

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Muy mala	0	0%
Mala	11	31%
Regular	23	65%
Buena	1	4%
Muy Buena	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Instructores SECAP
Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 7: Eficiencia en Pago de Honorarios



Fuente: Tabla 10
Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: Considerando lo expuesto en el Gráfico 7, se pudo conocer que el 31% de los sujetos de investigación encuestados calificaron como malo, el 65% respondió que este sistema es regular y el 4% lo consideró bueno.

Análisis: Los instructores no consideran eficiente el pago de sus honorarios pues se presentan dificultades en el plazo y la forma en la que estos deben ser realizados causando contratiempos y ocasionando una apreciación negativa.

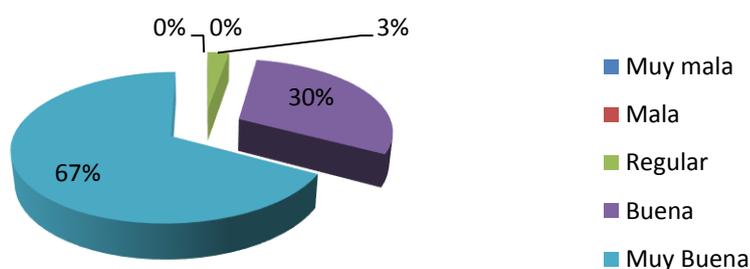
Pregunta 8: ¿Cómo considera usted el mecanismo de cálculo hora – instructor para la prestación de servicios ocasionales como instructor de SECAP Centro Operativo Tena?

Tabla 11: Mecanismo de Cálculo

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	1	3%
Bueno	11	30%
Muy Bueno	23	67%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Instructores SECAP
Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 8: Mecanismo de Cálculo



Fuente: Tabla 1
Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: Considerando lo expuesto en el Gráfico 8, se pudo conocer que el 3% de los encuestados consideraron regular el mecanismo de cálculo hora instructor, el 30% lo consideró bueno y el 67% muy bueno.

Análisis: El mecanismo de cálculo hora instructor tiene aceptación entre los instructores contratados por el SECAP Centro Operativo Tena y puede ser considerado un aspecto favorable al momento de la vinculación.

Pregunta 9: ¿Considera usted que el costo hora – instructor que ha fijado el SECAP Centro Operativo Tena es adecuado al desarrollo de las actividades académicas desarrolladas por los instructores?

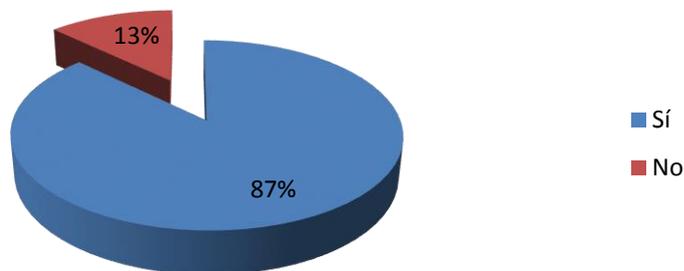
Tabla 12: Costo Hora - Instructor

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Sí	30	87%
No	5	19%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Instructores SECAP

Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 9: Costo Hora - Instructor



Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: Considerando lo expuesto en el Gráfico 9, se pudo conocer que el 87% de los encuestados consideraron que el costo hora – instructor que ha fijado el SECAP Centro Operativo Tena es adecuado al desarrollo de las actividades académicas desarrolladas por los instructores, el 13% no comparte esa opinión.

Análisis: El costo hora – instructor tiene aceptación entre los instructores contratados por el SECAP Centro Operativo Tena pues su valor es acorde al desarrollo de las actividades realizadas durante los cursos. Es importante considerar que los valores superan el valor por hora pagado en centros de capacitación privados.

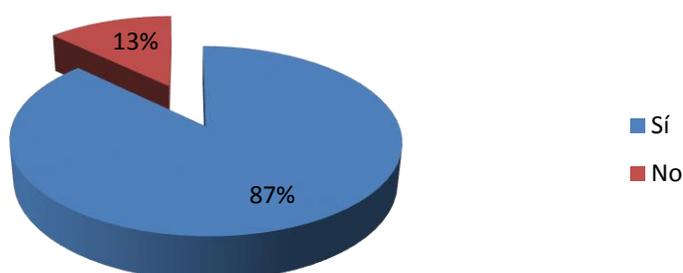
Pregunta 10: De acuerdo a su criterio el seguimiento de desempeño que realiza el SECAP Centro Operativo Tena a los instructores es:

Tabla 13: Seguimiento Desempeño

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	28	81%
Muy Bueno	7	19%
TOTAL	35	100%

Fuente: Encuesta Instructores SECAP
Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 10: Seguimiento Desempeño



Fuente: Tabla 12
Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: Al interpretar el gráfico 10, se determinó que el 81% de los encuestados califican como bueno el sistema de seguimiento de desempeño implementado por SECAP Centro Operativo Tena, el 19% cree que este es muy bueno.

Análisis: El seguimiento de desempeño no recibió calificaciones negativas por parte de los instructores, sin embargo al enmarcarse en la opción Bueno, se evidencia la necesidad de mejorar este sistema con el fin de buscar la excelencia en este proceso.

3.5.2 Resultados de la Encuesta a Personal Administrativo

Personal administrativo del SECAP – Centro Operativo Tena.

ENCUESTA PERSONAL ADMINISTRATIVO

Pregunta 1: ¿Conoce usted la forma en la que se cumplen los procesos de contratación de instructores del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena?

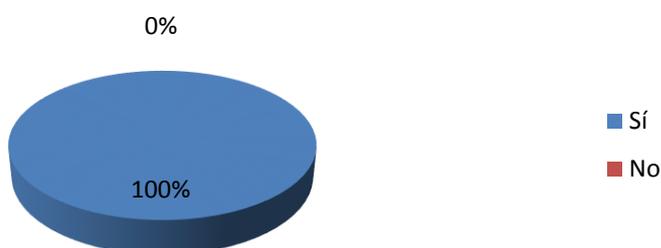
Tabla 14: Conocimiento procesos de contratación de instructores

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Sí	6	100%
No	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta Personal Administrativo SECAP

Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 11: Conocimiento procesos de contratación de instructores



Fuente: Encuesta Personal Administrativo SECAP

Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: Considerando las respuestas expuestas en el gráfico 11 se determinó que el 100% de la muestra encuestada tiene conocimiento del proceso de contratación de instructores del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena y la forma en la que este se ejecuta.

Análisis: Se deduce que todos los miembros del personal administrativo, por ser un número reducido, se encuentran involucrados en las diferentes fases de este proceso y participan en el desarrollo de las diferentes etapas precontractuales y contractuales.

Pregunta 2: ¿Considera usted que la gestión de Talento Humano del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena es eficiente y eficaz?

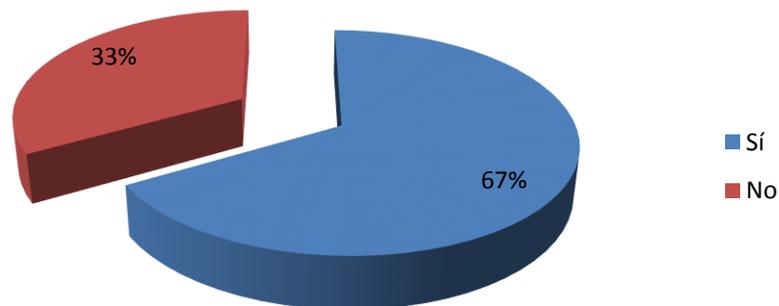
Tabla 15: Eficacia y Eficiencia de la Gestión de Talento Humano

OPCIONES	FRECUENCIA	%
	A	
Sí	4	67%
No	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta Personal Administrativo SECAP

Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 12: Eficacia y Eficiencia de la Gestión de Talento Humano



Fuente: Encuesta Personal Administrativo SECAP

Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: De la interpretación del Gráfico 12 se desprende que el 67% de los encuestados considera que la gestión de talento humano existente en el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena es eficiente y eficaz, el 33% del personal administrativo no comparte esta opinión.

Análisis: Se evidencia la necesidad de implantar estrategias que optimicen la gestión de talento humano dentro de la institución mediante la definición de macroprocesos, subprocesos y microprocesos adecuados.

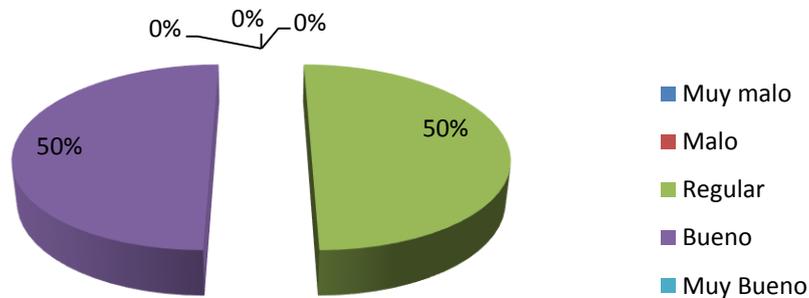
Pregunta 3: ¿Cómo calificaría usted la ejecución del proceso de contratación de instructores en SECAP – Centro Operativo Tena?

Tabla 16: Ejecución del Proceso de Contratación

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	3	50%
Bueno	3	50%
Muy Bueno	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta Personal Administrativo SECAP
Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 13: Ejecución del Proceso de Contratación



Fuente: Encuesta Personal Administrativo SECAP
Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: La información expuesta en el Gráfico 13 determinó que un 0% de los encuestados declaró que la ejecución del proceso de contratación de instructores en SECAP – Centro Operativo Tena encuadre en la opción Muy malo o malo, existe una opinión dividida entre el 50% del personal administrativa que lo considera regular y un porcentaje similar que la califica como buena.

Análisis: Se deduce que el proceso de contratación requiere mejoras administrativas que permitan optimizar recursos y agilizar los procesos existentes y predeterminados por el Reglamento de Selección y Calificación de Instructores.

Pregunta 4: ¿Considera usted necesario que el personal administrativo que presta sus servicios en Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena es eficiente y eficaz sea capacitado para el proceso de contratación de instructores?

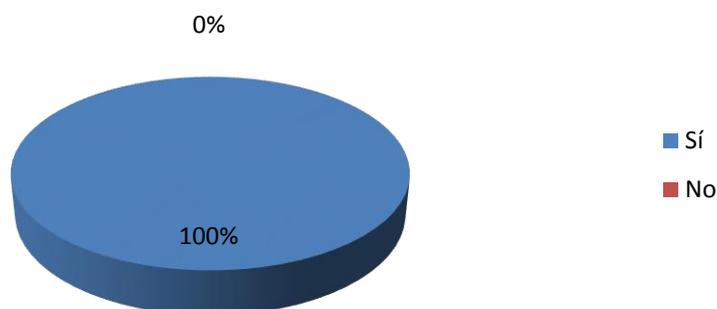
Tabla 17: Evaluación Proceso de Contratación

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Sí	6	100%
No	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta Personal Administrativo SECAP

Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 14: Evaluación Proceso de Contratación



Fuente: Encuesta Personal Administrativo SECAP

Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: En referencia a los resultados obtenidos que se reflejan en el Gráfico 14 se conoció que el 100% del personal administrativo consideró necesario que el personal administrativo que presta sus servicios en Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena es eficiente y eficaz sea capacitado para el proceso de contratación de instructores.

Análisis: Es notorio el interés y la predisposición del personal de recibir capacitación en este proceso de gestión de talento humano para la contratación de instructores del SECAP Centro Operativo Tena.

Pregunta 5: ¿Dispone el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena de un manual de procesos para la gestión de talento humano?

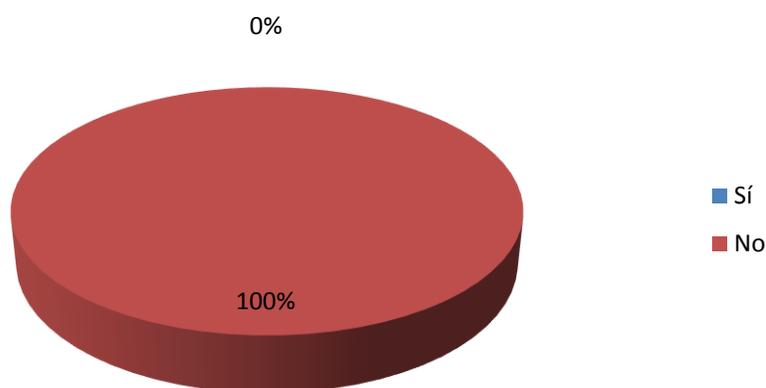
Tabla 18: Manual de procesos para la gestión de talento humano

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Sí	0	0%
No	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta Personal Administrativo SECAP

Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 15: Manual de procesos para la gestión de talento humano



Fuente: Encuesta Personal Administrativo SECAP

Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: En referencia a los resultados obtenidos que se reflejan en el Gráfico 15 se determinó que el 100% del personal administrativo encuestado declaró que no existe una manual de procesos para la gestión de talento humano en el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena.

Análisis: Se establece que el proceso se realiza con base a la experiencia de los funcionarios y la capacitación n formal que reciben, haciéndose evidente la necesidad de un documento técnico que norme la contratación de instructores como proceso de gestión de talento humano de la institución.

Pregunta 6: ¿Considera usted necesario que se realice una evaluación al proceso de contratación de instructores?

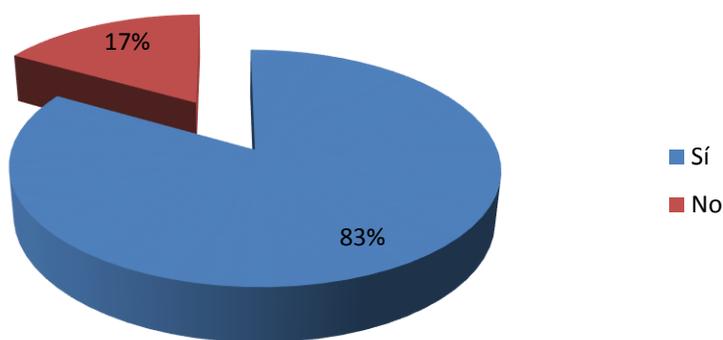
Tabla 19: Evaluación Proceso de Contratación

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Sí	5	83%
No	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta Personal Administrativo SECAP

Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 16: Evaluación Proceso de Contratación



Fuente: Encuesta Personal Administrativo SECAP

Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: En referencia a los resultados obtenidos que se reflejan en el Gráfico 16 se conoció que el 83% del personal administrativo consideró que sí es necesario que se realice una evaluación al proceso de contratación de instructores, el 17% no comparte este criterio.

Análisis: Se deduce que la evaluación de procesos de Contratación para instructores del SECAP es necesaria pues contribuirá a detectar las falencias en este proceso y tomar las medidas correctivas necesarias para optimizar recursos y mejorar el proceso.

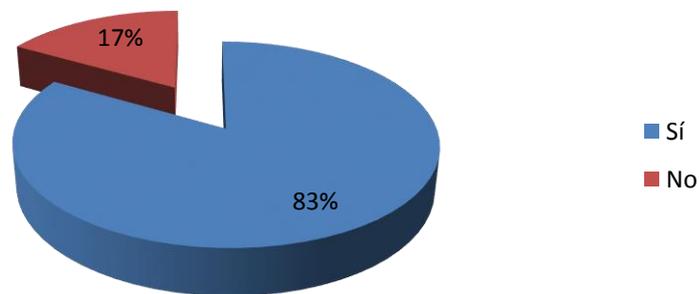
Pregunta 7: ¿Considera usted que las medidas correctivas contribuirán a mejorar la ejecución de procesos de contratación de instructores?

Tabla 20: Medidas Correctivas

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Sí	5	83%
No	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta Personal Administrativo SECAP
Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 17: Medidas Correctivas



Fuente: Encuesta Personal Administrativo SECAP
Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: Considerando lo expuesto en el Gráfico 17, se pudo conocer que el 83% de los sujetos de investigación encuestados respondieron afirmativamente a la necesidad de aplicar medidas correctivas que mejoren la ejecución de procesos de contratación de instructores, el 17% considera que estas no son necesarios.

Análisis: Se deduce que el personal administrativo considera que la ejecución de procesos de contratación mejorará con la implementación de medidas correctivas tendientes a elevar el nivel de eficiencia y eficacia del proceso.

3.5.3 Resultados de la encuesta a Estudiantes

Estudiantes del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena

ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES

Pregunta 1: ¿Considera usted que los objetivos de los cursos de capacitación del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena se definieron con claridad?

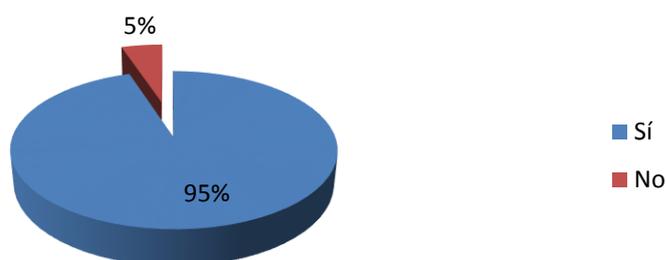
Tabla 21: Objetivos de las Capacitaciones

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Sí	340	95%
No	18	5%
TOTAL	358	100%

Fuente: Encuesta Estudiantes SECAP

Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 18: Objetivos de las Capacitaciones



Fuente: Encuesta Estudiantes SECAP

Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: Al interpretar el gráfico 18 se determinó que el 95% de los encuestados declaró que los objetivos de los cursos de capacitación impartidos por el SECAP tienen definidos sus objetivos con claridad, el 5% respondió que no.

Análisis: Se deduce que los objetivos de los cursos impartidos están claramente definidos y orientan al estudiante al momento de matricularse y asistir por lo que es necesario contratar instructores que cumplan con la preparación y experiencia adecuada para que estos sean cumplidos de acuerdo a lo planificado.

Pregunta 2: ¿Los instructores que impartieron el curso (s) al que asistió en el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena durante el período 2014 cumplieron con los objetivos definidos?

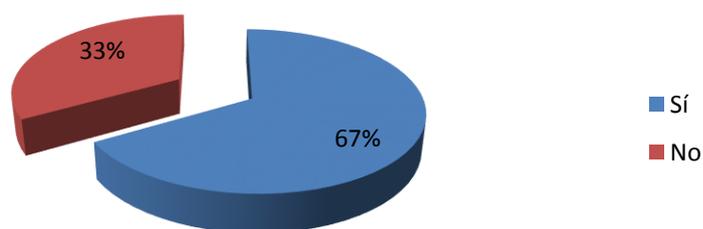
Tabla 22: Cumplimiento de Objetivos

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Sí	240	67%
No	128	33%
TOTAL	358	100%

Fuente: Encuesta Personal Administrativo SECAP

Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 19: Cumplimiento de Objetivos



Fuente: Encuesta Personal Administrativo SECAP

Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: De la interpretación del Gráfico 19 se desprende que el 67% de los encuestados considera que sí se cumplieron los objetivos del curso al que asistieron, el 33% cree que estos no fueron cumplidos.

Análisis: Una vez conocida la percepción de los estudiantes se evidencia la necesidad de dar seguimiento a los objetivos de los cursos impartidos por el SECAP, Centro Operativo Tena, de modo que los estudiantes que se matriculen y asistan a los mismos cumplan con las expectativas propuestas al inicio del mismo.

Pregunta 3: ¿Considera usted que los instructores Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena cumplieron con los perfiles requeridos para impartir los cursos en el período 2014?

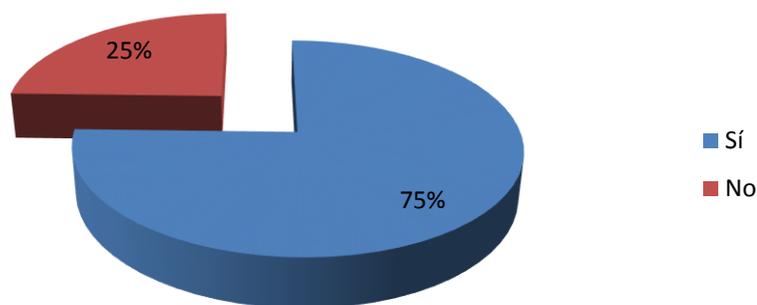
Tabla 23: Perfil requerido de los instructores

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Sí	270	75%
No	88	25%
TOTAL	358	100%

Fuente: Encuesta Estudiantes SECAP

Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 20: Perfil requerido de los instructores



Fuente: Encuesta Estudiantes SECAP

Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: La información expuesta en el gráfico 20 permitió determinar que el 75% de los instructores contratados por el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena para el período 2014 sí contaban con el perfil requerido para impartir los cursos, el 25% respondió que no.

Análisis: Se estableció que los estudiantes en su mayoría consideran que los perfiles de los instructores son los adecuados para impartir los cursos a los que asistieron. Lo cual refleja que se está dando cumplimiento al Reglamento de Selección y Capacitación de Instructores.

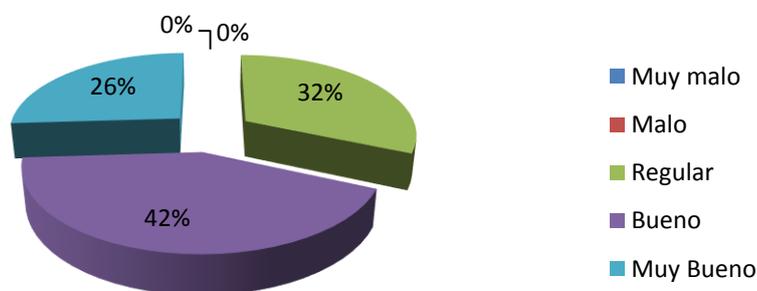
Pregunta 4: ¿Cómo calificaría usted el desempeño de los instructores del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena?

Tabla 24: Desempeño de los instructores

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Muy malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	92	32%
Bueno	100	42%
Muy Bueno	87	26%
TOTAL	358	100%

Fuente: Encuesta Personal Administrativo SECAP
Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 21: Desempeño de los instructores



Fuente: Encuesta Estudiantes SECAP
Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: La información expuesta en el Gráfico 21 determinó que un 0% de los encuestados declaró que el desempeño de los instructores en SECAP – Centro Operativo Tena encuadra en la opción Muy malo o malo, el 32% lo calificó de regular, el 42% lo califica como bueno y un 26%.

Análisis: A pesar de que no existe una percepción negativa del desempeño de los instructores, este factor puede mejorarse aplicando estrategias correctivas a de contratación de instructores y mejorando el desempeño de la gestión de talento humano en este proceso.

Pregunta 5: ¿Considera usted necesario mejorar el proceso de contratación de instructores del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena?

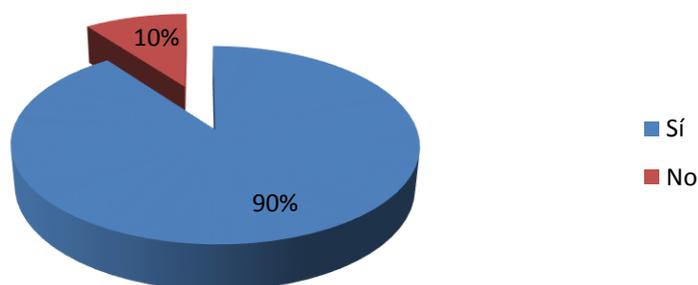
Tabla 25: Mejora en el proceso de contratación

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Sí	322	90%
No	36	10%
TOTAL	358	100%

Fuente: Encuesta Estudiantes SECAP

Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 22: Mejora en el proceso de contratación



Fuente: Encuesta Estudiantes SECAP

Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: En referencia a los resultados obtenidos que se reflejan en el Gráfico 22 se conoció que el 100% del personal administrativo consideró necesario que el personal administrativo que presta sus servicios en Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena es eficiente y eficaz sea capacitado para el proceso de contratación de instructores.

Análisis: Lo que denota la aceptación de la muestra de estudiantes investigada de que se mejore el proceso de contratación para instructores implementado por el SECAP CENTRO Operativo Tena.

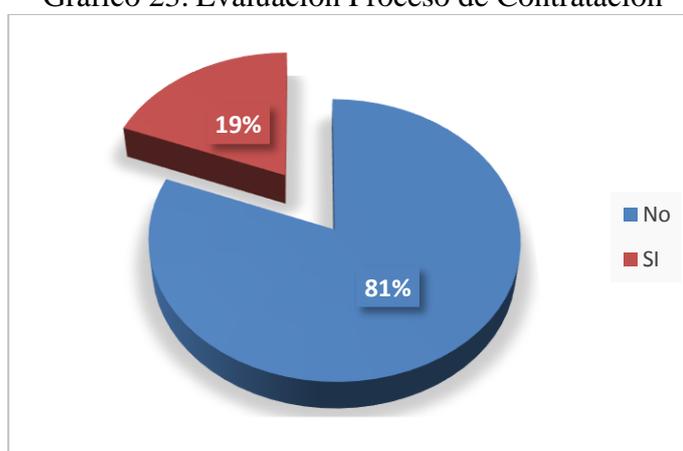
Pregunta 6: ¿Considera usted necesario que se realice una evaluación al proceso de contratación de instructores?

Tabla 26: Evaluación Proceso de Contratación

OPCIONES	FRECUENCIA	%
No	290	81%
SI	68	19%
TOTAL	358	100%

Fuente: Encuesta Estudiantes SECAP
Elaborado por: Francisca Shiguango

Gráfico 23: Evaluación Proceso de Contratación



Fuente: Encuesta Estudiantes SECAP
Elaborado por: Francisca Shiguango

Interpretación: Los resultados obtenidos expuestos en el gráfico 23 reflejan e que el 19% de los estudiantes encuestados consideró que sí es necesario que se realice una evaluación al proceso de contratación de instructores, el 81% respondió que no.

Análisis: Se deduce que los estudiantes consideran necesaria la evaluación de procesos de Contratación para instructores del SECAP ya que dan cumplimiento a los objetivos institucionales.

3.5.4 Resultados de la Entrevista Preliminar

Coordinador del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena.

PREGUNTAS PRELIMINARES

Pregunta 1: ¿Existe un Reglamento de Talento Humano para la Contratación de Instructores?

Sí, existe el reglamento de selección y contratación de instructores basado en la Resolución SECAP DE-003-2013, lo que no existe es un responsable de talento humano con fines administrativos de aplicación de procesos, esto se encuentra concentrado en la Dirección Nacional. El centro Operativo Tena no cuenta con un reglamento específico para la contratación de instructores debido a que no existe un responsable directo y especializado en el tema, pero se tiene claras las normas laborales vigentes para el manejo del Talento Humano en el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional.

Pregunta 2: ¿La institución tiene claramente identificadas sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas?

Las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas se encuentran identificadas en el Plan Estratégico Institucional, establecido a nivel nacional con aplicación en el territorio y son analizadas mediante la matriz FODA y esto permite que se defina el perfil estratégico de los medios internos y externos de la institución al momento de diseñar las estrategias para el manejo del Talento Humano.

Sin embargo existen debilidades que no se pueden corregir por falta de presupuesto institucional.

PROCESO DE VINCULACIÓN

Pregunta 3: ¿Se tienen claramente definidos los mecanismos de reclutamiento de personal?

El mecanismo de reclutamiento del personal está determinado por la UATH del SECAP a nivel nacional y se realiza por medio del sistema SISECAP con base al reglamento de selección y contratación de instructores de la Resolución SECAP DE-003-2013

Pregunta 4: ¿Los mecanismos de selección incluyen entrevistas estructuradas y test psicotécnicos?

Según los parámetros de selección cada aspirante a instructor una vez presentada la documentación que califica su postulación se debe presentar a una entrevista, sea esta presencial o programada vía Skype en las mismas que es sometido a pruebas psicotécnicas, donde se establecen en función del puesto a ocupar y para evaluar conocimientos básicos.

Pregunta 5: ¿Se firma un contrato de trabajo en el que se establece con claridad los deberes y obligaciones patronales?

Se realizan contratos en el sistema informático del SISECAP en forma automática previa emisión de certificación de fondos y dictamen de talento humano, siempre y cuando se hayan inscrito 20 alumnos según el reglamento de contratación de eventos de capacitación.

Se contrata bajo la modalidad de contrato civil por prestación de servicios profesionales, esta modalidad permite también la contratación de funcionarios públicos siempre y cuando no coincida con su jornada laboral.

Pregunta 6: ¿A los instructores contratados, se les hace conocer formalmente las normas, reglamentos internos y manuales de procedimiento?

Todos los instructores son inducidos con una charla al inicio del primer evento de capacitación, donde se da a conocer sobre el empleo de instrumentos curriculares y la responsabilidad de cumplir acciones de seguimiento académico en el sistema SISECAP, además al momento de la suscripción del contrato se le hace conocer los artículos relacionados con los deberes, derechos y obligaciones como instructor así como las normas, reglamentos internos y manuales de procedimientos.

Pregunta 7: ¿Los contratos de instructores se rigen por la LOSEP o Código de Trabajo?

Solo lo permitido por LOSEP, Art. 148

Pregunta 8: ¿Se registran los contratos en el Ministerio de Relaciones Laborales?

Los contratos de servicios ocasionales no tienen carácter vinculante a la acción, ya que es un contrato civil sin relación de dependencia.

Pregunta 9: ¿Bajo qué criterios se calcula la remuneración de los instructores contratados?

El costo hora instructor para contratación de instructores se fija como política institucional desde la Dirección de Evaluación de Procesos Formativos, considerando dentro del mercado local como uno de los más altos en contratación de instructores a nivel de capacitación y profesionalización.

Pregunta 10: ¿Los pagos se realizan de manera inmediata?

Según la normativa interna de SECAP, cada instructor debe presentar todos los informes hasta dentro de 48 horas luego de haber terminado el curso. Una vez registradas las notas y asistencia en el sistema; caso contrario, se aplica una multa establecida en las cláusulas del contrato. SECAP Centro Operativo Tena envía a la

zona 2 el proceso iniciando así el trámite de pago. El analista financiero de la zona 2 revisa y envía a la Dirección Nacional Financiera, ese lapso de tiempo corresponde a uno o dos meses y se considera una de las partes críticas para la demora en los pagos a instructores.

Pregunta 11: ¿Cuál es el mecanismo para calcular los pagos?

El costo hora instructor es de USD 5,00; 7,00 y 13,00 según el nivel de capacitación o grupo al que esté dirigido.

PROCESO DE CAPACITACIÓN

Pregunta 12: ¿Se realiza un diagnóstico para determinar jornadas de capacitación?

En el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena se realiza procesos de sociabilización referentes a los temas que les gustaría ser capacitados o en función de la necesidades de la institución, pero no hay actividades planificadas en esos aspectos por lo que no tienen la respuesta adecuada en el personal destinatario.

Todo curso de capacitación tiene registrado un código de diseño curricular, los mismos que son orientados según normativa de la Secretaría de Cualificación y formación profesional, antes llamada SETEC.

Los diseños estandarizados rigen a nivel nacional. El diseño curricular estandarizado es plasmado en un plan de clase con enfoque en competencia laboral.

Pregunta 13: ¿Se definen con claridad los objetivos de las capacitaciones?

Se realizan planificaciones trimestrales para definir las capacitaciones y sus objetivos

Pregunta 14: ¿Existe una adecuada identificación de los temas en los que se va a capacitar?

Los temas a tratarse son definidos por la UATH nacional del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional mediante cronogramas establecidos previamente. Estos temas están orientados a satisfacer la oferta y la demanda de capacitación, sea esta para el sector productivo de Agenda Trans Productiva (ATP) o del sector público.

Pregunta 15: ¿Se han implementado mecanismo para medir el impacto de las capacitaciones?

La dirección de evaluación y control de procesos formativos evalúa el nivel de aceptación de los cursos desarrollados en línea previstos en los centros operativos. Una vez terminado el 60% del curso en proceso automáticamente se envían al correo de la persona registrada para que llene una encuesta virtual. Esta información es tabulada y se consideran las mejoras continuas para el proceso.

PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Pregunta 16: ¿Se han definido criterios de evaluación del desempeño de los instructores contratados?

Sí, existen matrices de evaluación de desempeño de los instructores, las mismas que se aplica en línea mediante un link que llega a los correos del participante.

Pregunta 17: ¿Existen métodos de evaluación con base en indicadores claros?

No existen métodos de evaluación cuantitativos para evaluar el desempeño de los instructores, en algunas ocasiones se generan encuestas que son aplicadas a los estudiantes para conocer si criterio pero están son expresadas en forma cualitativa.

PROCESO DE RETIRO O DESVINCULACIÓN

Pregunta 18: ¿Se han definido políticas de retiro en el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena?

Al ser contratos de servicios ocasionales no aplica el proceso de retiro, los instructores contratados se desvinculan automáticamente de la institución al terminar el objeto del contrato, esto está definido en las cláusulas contractuales.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 ANTECEDENTES

El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP fue creado el 3 de Octubre de 1966 mediante decreto supremo 1207.

El financiamiento del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional proviene principalmente de dos fuentes, cuyo fundamento legal se encuentra en la Ley del SECAP y el decreto Ejecutivo 680 respectivamente.

Para la consecución de los planes y objetivos de capacitación y formación profesional, el Fondo Nacional de Capacitación y Formación Profesional, estará constituido de los siguientes componentes:

- a) Aportes provenientes de la contribución de todos los empleadores privados del país, según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley del SECAP (Decreto Supremo 2928, publicado en el Registro Oficial 694 de 19 de octubre de 1978);
- b) La asignación anual de recursos del Presupuesto General del Estado para la capacitación y formación profesional de los sectores informales, de los microempresarios, de los actores de la economía popular y solidaria y grupos de atención prioritaria;
- c) Aportes provenientes de la cooperación internacional; y,
- d) Legados y donaciones o cualquier otra contribución que pudieran hacerse a la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional. Los componentes mencionados se los administrará por medio de la Cuenta Única del Tesoro Nacional.

La capacitación del sector social se financia mediante los recursos de la Secretaria Técnica de capacitación y Formación Profesional (SETEC) con una asignación correspondiente al 30% de los valores recaudados por dicha entidad. Según lo establece

el Decreto Ejecutivo 680, estos fondos son destinados exclusivamente para cubrir los costos de capacitación y formación de los grupos de Atención Prioritaria y actores de la economía popular y solidaria.

Estos programas y los medios de verificación respectivos serán definidos en el marco de las políticas sociales que dictamine anualmente el Consejo Sectorial de Política de Desarrollo Social. Se garantiza la gratuidad para grupos de atención prioritaria y para desempleados. El cumplimiento de estos derechos es progresivo y se deberá priorizar a los grupos más desprotegidos y excluidos.

Para la realización de estos programas, el SECAP deberá presentar al Comité Interinstitucional de Capacitación y Formación Profesional hasta el mes de diciembre de cada año, el plan anual de cursos para los grupos de atención prioritaria a realizarse en el siguiente año, el mismo que debe contar con el aval del Consejo Sectorial de Política de Desarrollo Social y deberá ser aprobado por el Comité Interinstitucional de Capacitación y Formación Profesional.

4.2 EJES ADMINISTRATIVOS DEL SECAP

La desconcentración del SECAP llega hasta el nivel cantonal mediante centros múltiples, operativos y puntos de atención que se relacionan según su jurisdicción.

Dentro del flujo de relación entre los ejes administrativos, el nivel central regula, planifica, coordina, gestiona, controla y evalúa los procesos institucionales, mientras que el nivel zonal gestiona, controla y evalúa, el nivel provincial gestiona y evalúa.

El flujo de la relación entre los ejes administrativos del SECAP, se presenta en el gráfico 24

Gráfico 24: Ejes Administrativos SECAP



4.3 ESTRUCTURA ORGÁNICA SECAP

La estructura organizacional del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) conforme lo determina la resolución SECAP-DEE-007-2012 está alineada al cumplimiento de su misión y está sustentada en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos.

Los procesos que elaboran productos y servicios del SECAP se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o generación de valor agregado para el cumplimiento de la misión institucional.

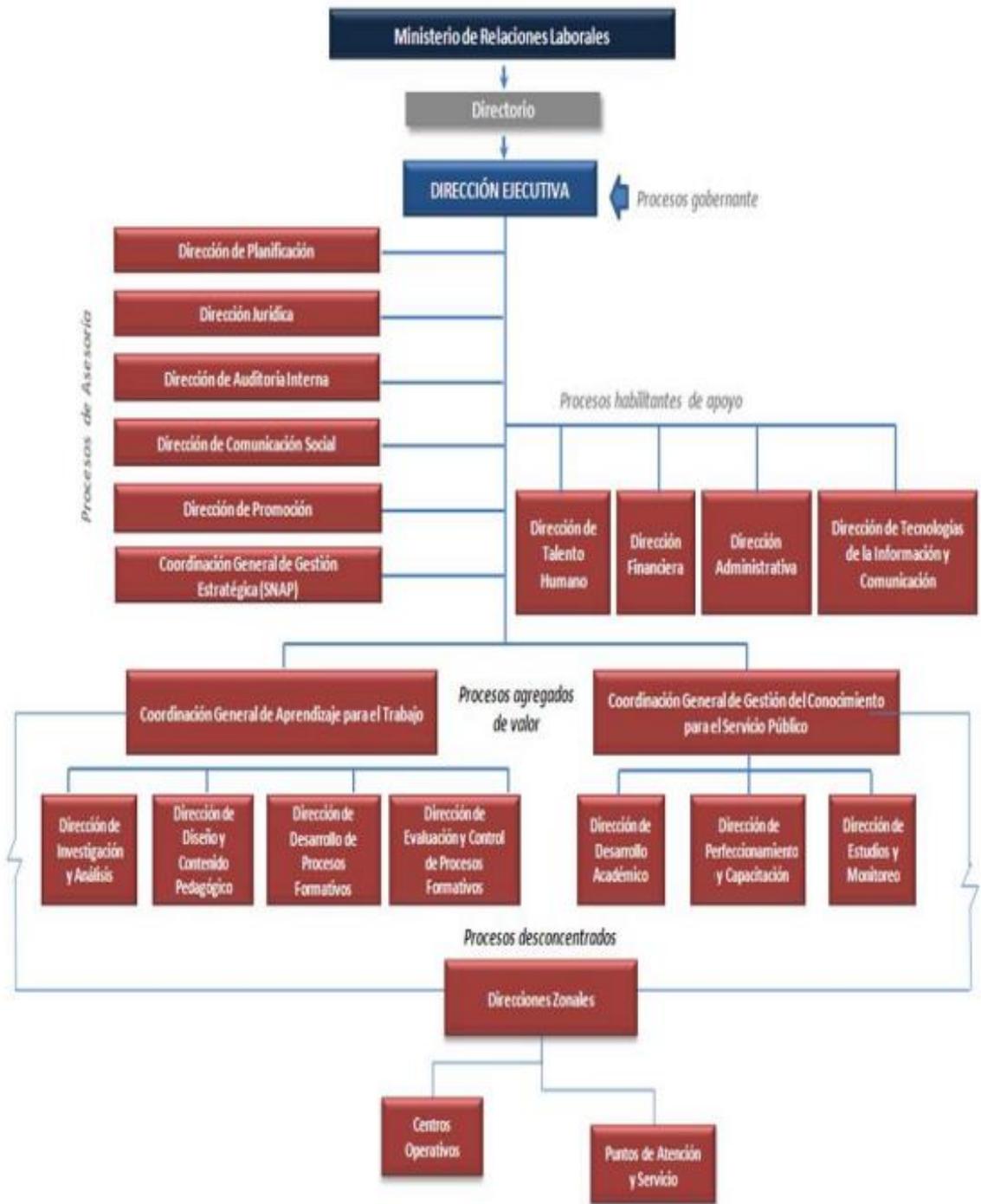
Los procesos gobernantes orientan la gestión institucional a través de la formulación y expedición de políticas, normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización.

Los procesos agregadores de valor generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos y permiten el cumplimiento de la misión institucional.

Los procesos habilitantes están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos viabilizando la gestión institucional.

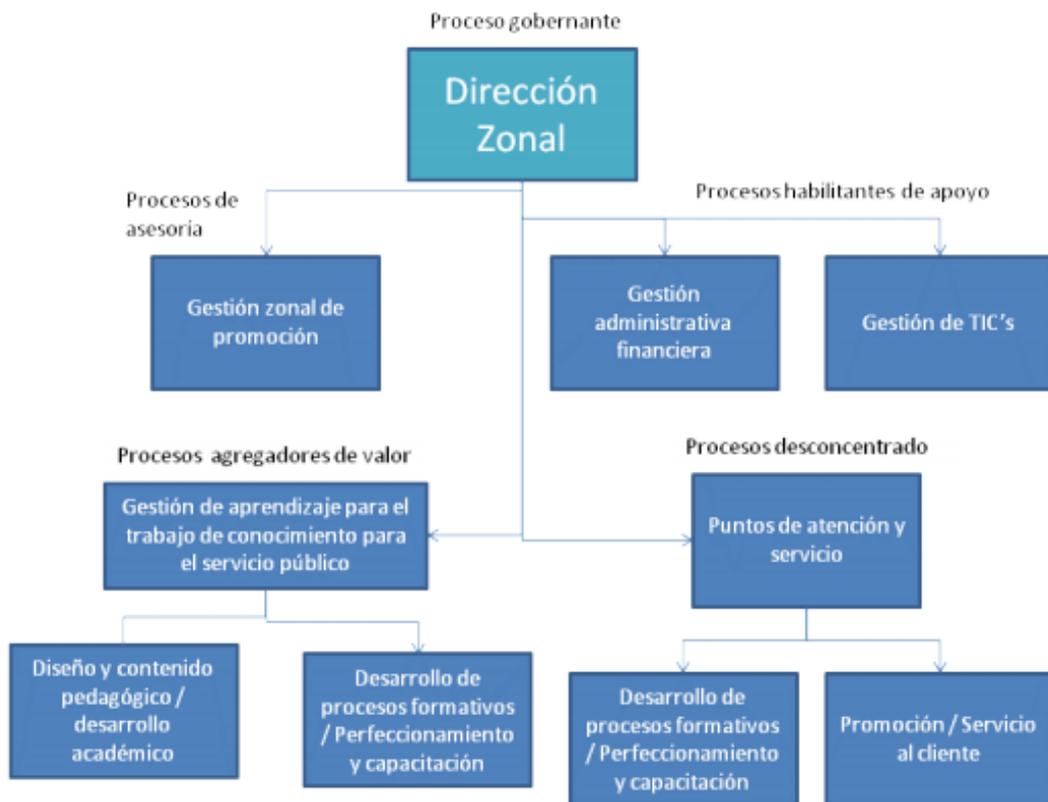
Los procesos desconcentrados están encaminados a generar productos y servicios directamente a los usuarios externos en áreas geográficas establecidas,

Gráfico 25: Estructura orgánica



La Dirección Zonal 2 presenta la siguiente estructura

Gráfico 26: Estructura orgánica Dirección Zonal



El Centro Operativo Tena se encuentra estructurado de la siguiente manera

Gráfico 27: Estructura Centro Operativo Tena



4.4 MATRIZ FODA

Tabla 27: Matriz FODA

ANÁLISIS MEDIO INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Procesos y Procedimientos establecidos. - Instalaciones propias con cobertura nacional. - Coordinación interinstitucional - Generación de Recursos Propios - Estructura Orgánica definida - Desarrollo de oferta curricular en base a necesidades - Diseño Curricular bajo enfoque de competencias laborales. - Precios competitivos - Instructores calificados - Reconocimiento internacional - Niveles de comunicación aceptables - Personal con predisposición para trabajar en equipo - Sistema Informático en línea - Modalidades de educación virtual 	<ul style="list-style-type: none"> - Bajos niveles de satisfacción y calidad en la entrega de servicios al ciudadano. - Débil planificación institucional en formación y capacitación. - Inadecuada distribución física. - Déficit de personal a nivel de Centros Operativos. - Demora en los pagos a instructores. - Máquinas y equipos obsoletos. - Aplicación de leyes en beneficio de persona con discapacidad - Demora en pago de servicios básicos e instructores. - Pagos dependientes de la administración central
ANÁLISIS MEDIO EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Convenios Interinstitucionales - Cambio de la matriz productiva - Vivencia de la pluriculturalidad - Ejecución de Convenios Internacionales 	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de inseguridad ciudadana - Cooperación financiera dispersa y restringida. - Acceso a la capacitación de personas de escasos recursos económicos

Elaborado por: La autora

4.5 COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES DEL SECAP

Las competencias que agregan valor a la gestión institucional del SECAP y que consta en la matriz de competencias requeridas por SENPLADES son:

- Formación, capacitación y perfeccionamiento: Impulsar procesos de formación y capacitación que contribuyan a mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía y perfeccionar mecanismos e instrumentos que generen aprendizaje permanente en el territorio y potencien las capacidades de los sectores productivo, social y los actores de la economía popular y solidaria.

- Investigación orientada a Capacitación, Perfeccionamiento, Formación Profesional y certificación de personas: Impulsar la investigación que contribuya a la generación de política pública y a mejora la calidad de empleo y la calidad de formación y capacitación.

4.6 PROCESO DE VINCULACIÓN

De acuerdo al Reglamento de Perfeccionamiento, Capacitación y Certificación de Personas del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional, previo al proceso de vinculación la calificación y selección de facilitadores es un proceso que se realiza en dos fases:

- a) Registro de datos en el sistema automatizado institucional.

- b) Entrevista conductual técnico pedagógica o evaluación técnico pedagógica.

El SECAP, Centro Operativo Tena como parte del proceso de selección de facilitadores, verificará la información ingresada en la postulación en el sistema automatizado y, puede solicitar la documentación de respaldo a la persona postulante durante la entrevista o evaluación

Gráfico 28: Registro de Datos en el Sistema Automatizado



Elaborado por: La autora

Para el registro de datos se debe ingresar la hoja de vida del postulante en la página institucional del SECAP www.secap.gob.ec y se elige la sección facilitadores. Una vez ingresada esta opción se elige Registrar datos y se registran datos correspondientes a la formación profesional, capacitación y experiencia; cumplido este paso se debe seleccionar, las áreas y especialidades que considere idóneas a su interés.

Una vez cumplido el registro y luego de aprobar la primera fase, el postulante será contactado para la entrevista o evaluación programada por el Centro Operativo o Múltiple más cercano a su residencia, se procede entrevista conductual técnico pedagógica o evaluación técnico pedagógica.

La entrevista también puede ser realizada mediante medios virtuales como la videollamada. Generalmente incluye pruebas psicotécnicas relacionadas con el área y/o especialidad seleccionada por el postulante.

El SECAP Centro Operativo Tena, como parte del proceso de selección de facilitadores, verificará la información ingresada en la postulación en el sistema automatizado y,

puede solicitar la documentación de respaldo a la persona postulante durante la entrevista o evaluación. Los resultados de la calificación o actualización de calificación serán notificados al correo electrónico del postulante, y podrán ser verificados en la página web SECAP.

La calificación del facilitador tendrá una vigencia de 2 años desde la fecha de su registro en la base de facilitadores calificados, luego de lo cual, toda calificación deberá ser actualizada.

Los certificados de capacitación válidos serán aquellos que se hayan realizado dentro de los cinco años previos a la postulación, sean estos presenciales o virtuales. En las siguientes páginas se desarrolla el procedimiento tanto para calificación como para modificación/ampliación áreas y especialidades de la calificación.

4.6.1 Calificación de Postulantes

El postulante debe tener en cuenta que la calificación se realiza únicamente en las fechas establecidas conforme al Cronograma de Convocatorias o en Convocatorias especiales autorizadas, publicadas en la página web y redes sociales oficiales del SECAP. Es responsabilidad de la persona postulante verificar que la información presentada sea completa, real y comprobable. La documentación de respaldo debe estar debidamente legalizada y respaldada por la institución emisora o supervisora.

El SECAP, como parte del proceso de capacitación y selección de facilitadores, verificará la información ingresada en la postulación en el sistema automatizado y, podrá solicitar la documentación de respaldo a la persona postulante en la fase de entrevista o evaluación conductual-técnico-pedagógica. En caso de determinarse incumplimiento en uno o más requisitos establecidos para la postulación de facilitadores, se procederá a la anulación de la misma en el sistema institucional, condición que imposibilitará a la persona acceder a nuevas convocatorias para calificación de facilitadores SECAP. Es de entera responsabilidad del postulante el correcto ingreso y la posterior verificación de la información de correo electrónico, dado que el sistema enviará automáticamente notificaciones, tanto de confirmación de

registro, notificación a entrevista, así como resultados finales. Los postulantes que no cumplieren con los requisitos en cualquiera de las fases de calificación, deberán completar su documentación (de ser el caso) o presentarse a entrevista/evaluación, en una nueva convocatoria. Para la calificación de los postulantes a instructores se consideran los siguientes requisitos y criterios:

Tabla 28: Criterios de Calificación

CRITERIO	FACTOR	REQUISITO	PORCENTAJE
Formación Profesional	Categorías - A: Técnico, tecnólogo, maestro artesano, formación profesional como tecnólogo del SECAP, Certificación por Competencias Laborales - B: Título de Tercer Nivel - C: Título de Cuarto Nivel - D: Título de Doctorado (PhD)	Registro de SENESCYT, Ministerio de Trabajo, Junta de Defensa del artesano	30%
Capacitación	- Capacitación afín al área y especialidad de la capacitación - Capacitación Pedagógica	Mínimo 120 horas Mínimo 140 horas	30%
Experiencia	- Experiencia profesional afín al área de calificación - Experiencia pedagógica - Entrevista o evaluación conductual técnico pedagógica.	Mínimo 2 años Mínimo 1 año	40%
Total			100%

Elaborado por: La autora

4.6.2 Documentos Habilitantes para la postulación

- Cédula de ciudadanía o pasaporte y papeleta de votación (correspondiente al último proceso electoral).
- Documentos de la formación profesional: Títulos Académicos obtenidos, debidamente registrados en la SENESCYT.

- Certificados de formación complementaria Técnica Profesional: Asistencia o aprobación de cursos relacionados al área de postulación.
- Certificado/s de formación pedagógica: Certificados de Asistencia o Aprobación de Cursos en temas aplicados a la enseñanza-aprendizaje.
- Certificados de la experiencia laboral: Certificados de Acreditación de Experiencia Técnica Profesional, expresada en fechas de ingreso y salida.
- Respaldos de experiencia pedagógica: Certificados de Acreditación de Experiencia Pedagógica (como facilitador, instructor, docente).

4.6.3 Proceso de Postulación en el Sistema SISECAP

El sistema SISECAP se habilitará de acuerdo a las fechas de convocatoria para que las y los ciudadanos accedan a su postulación. Se recomienda utilizar Mozilla Firefox como explorador en una versión actualizada. El proceso a seguirse es el siguiente:

a) Obtener una cuenta personal.- Para crear una cuenta se requieren los siguientes datos:

- Número de documento, (Cedula - Pasaporte)
- Correo electrónico personal (a este correo se remitirá toda información del proceso).
- Si ya está registrado, ingresar digitando usuario y clave personal.

b) Registro de perfil del postulante – Se registra la siguiente información:

- Datos personales
- Datos de contacto del postulante

c) Registro de área y especialidad

Es necesario revisar previamente la información de áreas y especialidades a las que se desea postular, considerando la clasificación de áreas y especialidades establecidas en Anexo 1.

La persona postulante debe seleccionar y registrar el/las área/s y especialidad/es para las cuales postula, de acuerdo a su formación profesional, experiencia y

formación complementaria. Se podrá seleccionar hasta tres áreas y dentro de cada una de ellas, hasta tres especialidades como máximo.

El registro de postulación en cada área debe estar respaldado por los respectivos documentos, según el cuadro de requisitos:

- Educación profesional.
- Capacitación.
- Experiencia.

- d)** Obtención del impreso del formulario de postulación Al finalizar el ingreso de información, siempre que el postulante esté seguro de que la información presentada sea completa, real y comprobable, se debe imprimir el formulario de postulación (Hoja SECAP), y firmarlo para ser presentado en la entrevista o evaluación conductual-técnico-pedagógica.

Al momento de cumplir con la postulación en el sistema SISECAP es necesario considerar:

- El sistema permite guardar la información ingresada por bloques, para lo cual se pueden realizar las sesiones necesarias y guardar la información hasta concluir el formulario.
- Se debe revisar cada uno de los datos ingresados previo a ser grabados, dado que el sistema no permite editar los campos guardados.
- Una vez finalizado el ingreso total de información en el formulario no se permite hacer cambios.

Gráfico 29: Sistema SISECAP



Elaborado por: La autora

4.6.4 Evaluación Conductual Técnico Pedagógica

La persona postulante que cumpla con los parámetros de la primera fase de postulación, será notificada para una entrevista o evaluación Conductual - Técnico pedagógica programada por el Centro Operativo o Múltiple SECAP más cercano a su domicilio, según las siguientes indicaciones.

- La persona aspirante será convocada a través de una notificación por vía telefónica, en la que se le indicará el lugar, fecha y hora de la entrevista/evaluación.
- La persona postulante portará para la entrevista los documentos de respaldo de la información ingresada en la postulación en el sistema automatizado institucional.
- La entrevista/evaluación será realizada por la/el Director Zonal con acompañamiento y la presencia de un instructor o experto designado de acuerdo al área / áreas de postulación.

- Una vez que la entrevista/evaluación sea calificada, se notificará el resultado de la misma al correo electrónico de la persona postulante o también se puede verificar en la página web institucional www.secap.gob.ec sección Instructores.

Durante esta fase del proceso, la o el ciudadano postulante que cumpla con los parámetros de la primera calificación de documentación, se presentará a una entrevista Conductual - Técnico pedagógica en el Centro operativo o Múltiple SECAP, según las siguientes indicaciones.

- Una vez aprobada la documentación, el aspirante a instructor será convocado a través de una notificación por vía telefónica, en la que se le indicará el lugar, fecha y hora de la entrevista a realizarse.
- La entrevista será realizada por la/el Director Zonal y la presencia de un instructor o experto designado de acuerdo al área / áreas de postulación.
- Una vez que la entrevista sea calificada, se notificará el resultado de la misma al correo electrónico de la persona postulante.

4.6.5 Publicación de los Resultados de la Postulación

Una vez finalizada la convocatoria con todas las fases se notificará al instructor calificado mediante el correo electrónico personal o también se puede verificar en la página web institucional www.secap.gob.ec

4.6.6 Firma del Contrato Civil de Servicios Profesionales

Para la vinculación de los instructores del Servicio Ecuatoriano de capacitación Profesional Centro Operativo Tena se suscribe entre las partes un contrato de servicios profesionales cuyo modelo se adjunta en el Anexo 2 y es suscrito entre la Coordinadora Zonal de la Zona 2 y el instructor contratado.

Los documentos habilitantes previa la firma del contrato son:

- Copia de la acción de personal Nro. 0300591, de fecha 2011-12-16 mediante la cual se nombra a ARIAS MAUNE ESTEBAN JOSE como Director/a Zonal Nro. 2
- Copia de la Resolución No. SECAP-DE-009-2012, publicada en el Registro Oficial Suplemento Nro. 832 de 16 de noviembre de 2012;
- Copia de la cédula de ciudadanía/identidad y papeleta de votación del instructor.
- Certificación Presupuestaria.
- Informe de la Unidad de Administración Talento Humano.

4.6.7 Honorarios Profesionales

El/la instructor/a por sus servicios percibirá la cantidad de USD 5,00 para la categoría A, USD 7,00 para instructores con calificación B Y USD 13,00 conforme a lo establecido en la Resolución No. SECAP-DE-003-2012 del 31 de enero de 2012, por cada hora pedagógica efectivamente dictada de clases. El valor mensual máximo que podrá recibir un instructor en el SECAP será el determinado en el informe que emita la Dirección de Administración de Talento Humano.

El valor total que el SECAP cancelará por el presente contrato a El/la instructor/a está compuesto de la siguiente forma: 50% acreditados al cumplimiento de la carga horaria y 50% acreditados a la entrega de informes y calificaciones.

El valor resultante de la prestación del servicio, será cancelado en mensualidades, de conformidad a lo establecido en el artículo 148 del RGLOSEP; en su parte proporcional; y, la totalidad una vez que se entregue el informe de fin de curso, de conformidad a lo señalado en la normativa interna expedida para el efecto por el SECAP, previa la presentación de la factura respectiva, a la cual se adjuntará, los siguientes documentos:

- a) Informe final del curso.
- b) Copia del RUC.
- c) Copia de la cédula de identidad/ciudadanía.
- d) Acta de entrega - recepción de bienes, debidamente suscrita.
- e) Los demás documentos solicitados previamente por la Dirección Financiera

4.6.7 Naturaleza del Contrato

La relación contractual es de naturaleza civil al amparo del artículo 148 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público. La misma no implica relación de dependencia ni de ninguna otra naturaleza, en tal virtud las partes contratantes no podrán invocar las disposiciones contenidas en las leyes laborales en cualquier disputa, interpretación o reclamos que tuvieren.

La relación por su naturaleza excluye cualquier liquidación, indemnización o remuneración que pudiera causarse por la aplicación de cualquier ley laboral o relación con el régimen laboral a la finalización del contrato.

4.7 PROCESO ADMINISTRACIÓN DE PAGOS

4.7.1 Propósito y alcance del Proceso

El propósito de este proceso es gestionar el pago oportuno de la Institución a un tercero, cumpliendo con la normativa vigente y asegurando el correcto uso de los fondos de la Institución.

El proceso inicia con la Recopilación y envío de la documentación habilitante para pago vía Quipux, y finaliza con la autorización del pago en el sistema, impresión y archivo del mismo.

4.7.2 Responsable e Intervinientes en el Proceso

Responsable: Director Financiero / Tesorero General (Coordinador)

Intervinientes:

- Director Zonal
- Director Financiero
- Contador Zonal
- Contador General

- Tesorero General (Coordinador)
- Coordinador de Centro Operativo
- Analista Financiero 2 (Presupuesto)
- Analista Financiero 2 (Contabilidad)

4.7.3 Políticas de Pago

Dentro de las políticas de pago establecidas por el Servicio de Capacitación Profesional se encuentran las siguientes:

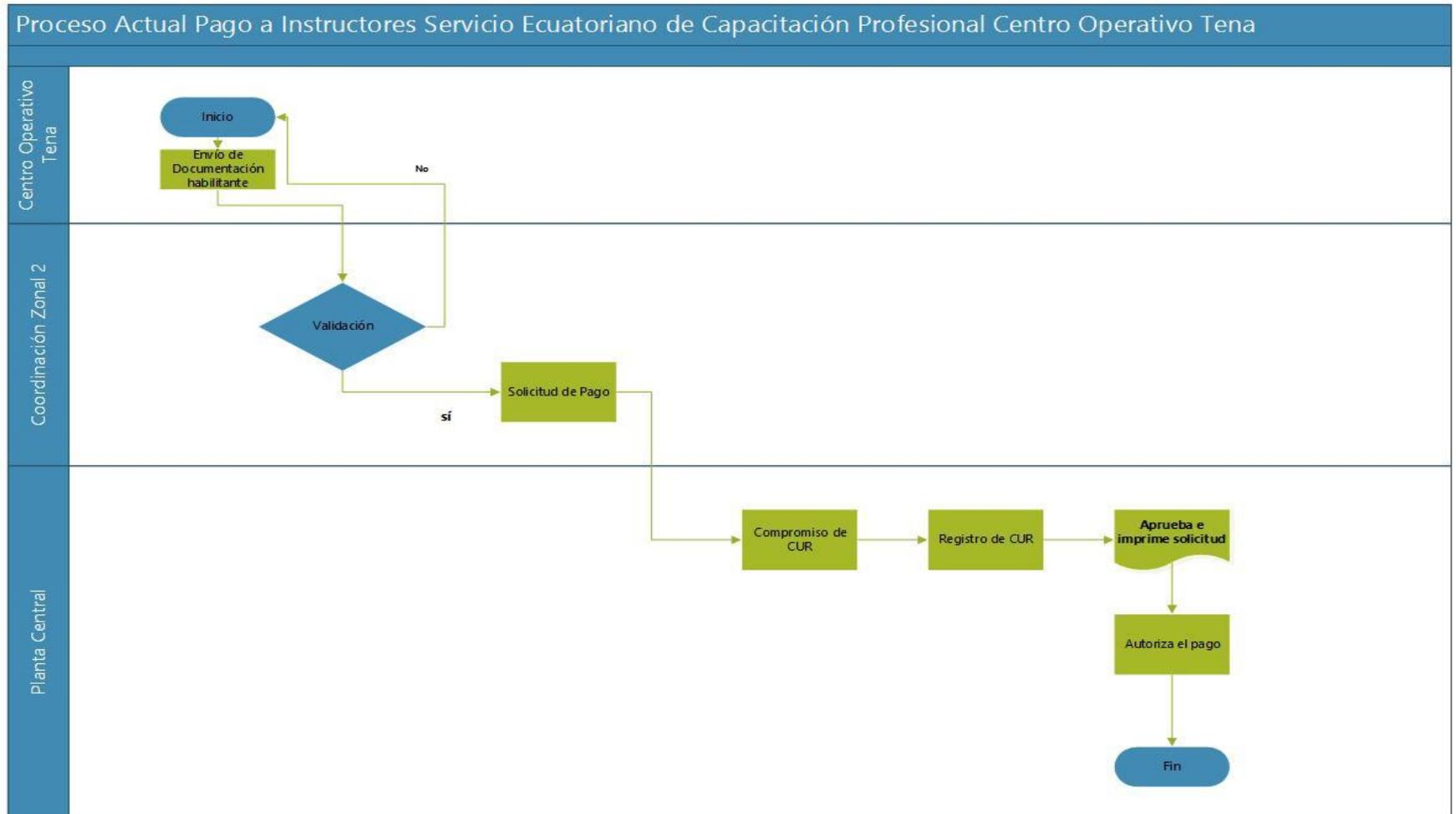
- Las facturas enviadas como documentación habilitante para pago deben cumplir con los requisitos que establece el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retenciones, la factura debe estar siempre a nombre del SECAP.
- Todo pago debe contar con su respectivo control previo antes del envío al nivel siguiente.
- Notificar al proveedor que se le realizará el pago.

4.7.4 Registros para pagos

Código	Nombre	Formato	Retención	Disposición
RG-01-GEF3-01	Check List pago a instructores	Físico y digital	Hasta actualización	Guardar
RG-02-GEF3-01	CUR	Físico y digital	Hasta Pago	Archivar
RG-03-GEF3-01	Matriz de Trámites procesados	Digital	Hasta actualización	Guardar

4.7.5 Procedimientos

a. Procedimiento actual



b) Procedimiento Administración de Pagos

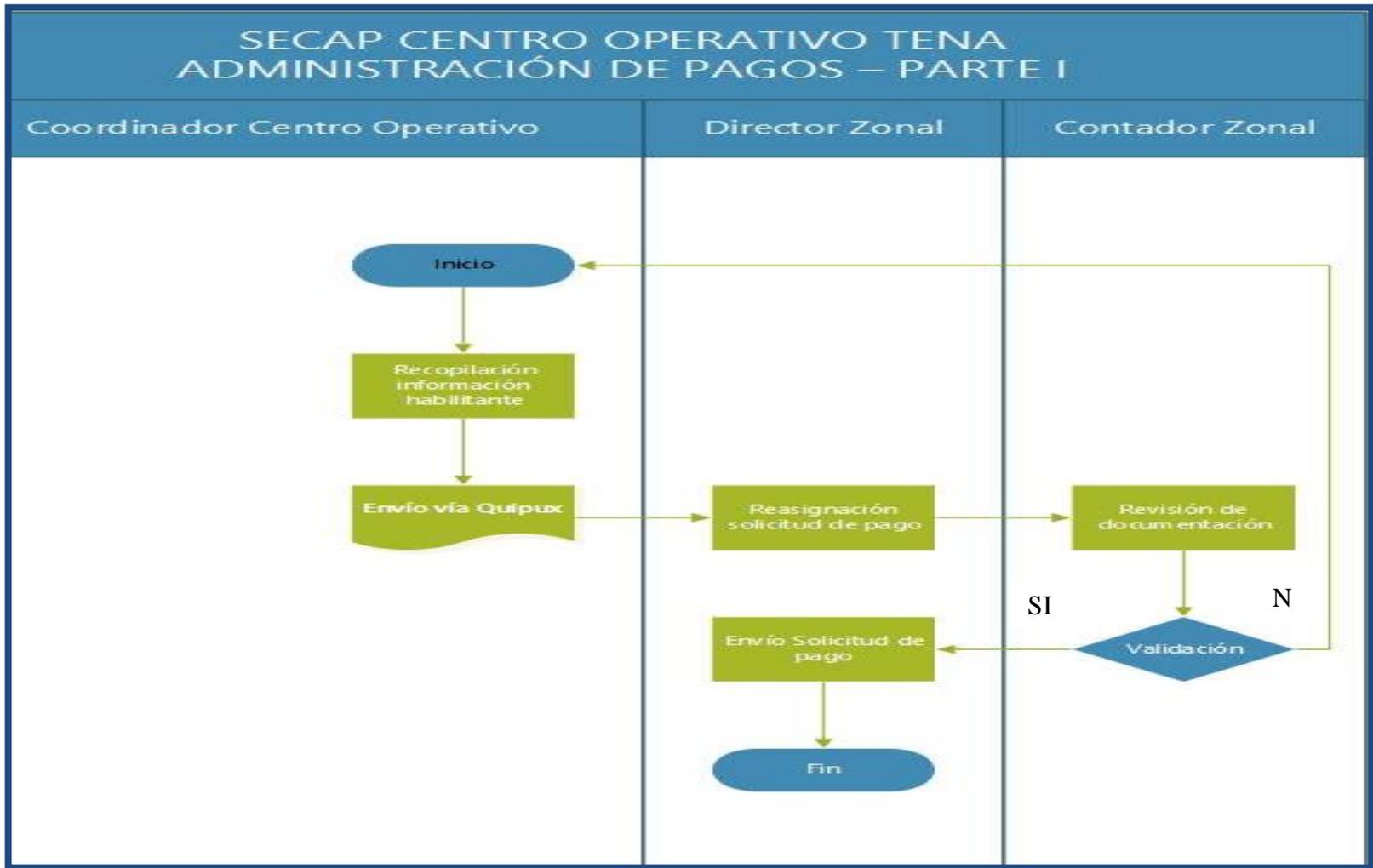
No	Responsable	Actividad	Descripción
INICIO DEL PROCESO			
1	Coordinador de Centro Operativo	Recopilar y enviar documentación habilitante para pago vía Quipux	<p>Envía solicitud de pago vía Quipux al Director Zonal con toda la documentación habilitante de respaldo para el pago. Esta actividad se debe realizar en un lapso máximo de 48 horas:</p> <p>En caso de Traslados, Instalaciones, Viáticos y Subsistencias (Acuerdo Ministerial No. MRL-20140165 o Registro Oficial No. 326 del 04 de septiembre del 2014), los documentos requeridos son: Formulario de Solicitud de Licencia con Remuneración (para pagar un anticipo del 100% del viático o subsistencia), Informe de Licencia con Remuneración detallando las actividades realizadas y productos alcanzados con documentación de respaldo (para liquidar el 100% del viático o subsistencia).</p> <p>En caso de Contratación de Servicios de Capacitación, los documentos requeridos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memorando de Solicitud de Pago suscrito por el Administrador de Contrato incluyendo Número de Partida Presupuestaria Vigente - Factura - Contrato Original con copia de los siguientes documentos: - Certificado de no tener Impedimento para trabajar en el Sector Público (debe ser obtenido por Analista de la Gestión del Aprendizaje y de Conocimiento del Servicio Público del Centro Operativo, de la página web del Ministerio de Relaciones Laborales) - Copia de Cédula de Identidad y Papeleta de Votación (Solicitar una sola vez según vigencia) - Copia del RUC (dos lados de la hoja obtenido por el instructor) - Certificado Bancario o copia simple de la libreta de ahorros o estado de cuenta corriente del Contratista

			- Informe Final del Curso - Reporte de Calificaciones y asistencia obtenido del SISECAP.
2	Director Zonal	Recibir y reasignar solicitud de pago a Contador Zonal	Director Zonal recibe Quipux y reasigna solicitud de pago a contador zonal para trámite respectivo.
3	Contador Zonal	Recibir y revisar documentación de pago	Contador Zonal recibe la solicitud y verifica que conste toda la documentación habilitante para el pago.
4	Contador Zonal	Documentación validada	En caso de NO, ir a punto 4.1 En caso de SI, ir a punto 5
4.1	Director Zonal Devolver tramite	Devolución de tramite	Director Zonal Devolver tramite
4.1.1	Coordinador de Centro Operativo	Revisar y corregir	Completar y validar información y documentación sustentatoria
5	Director Zonal	Enviar solicitud de pago vía Quipux con documentación validada	Director Zonal Enviar solicitud de pago vía Quipux con documentación validada
6	Analista Financiero 2	Revisar documentación habilitante de pago	En caso de Contratación de Servicios de Capacitación, los documentos requeridos son: - Memorando de Solicitud de Pago suscrito por el Administrador de Contrato incluyendo Número de Partida Presupuestaria Vigente - Factura - Contrato Original con copia de los siguientes documentos: ✓ Certificado de no tener Impedimento para trabajar en el Sector Público (debe ser obtenido por

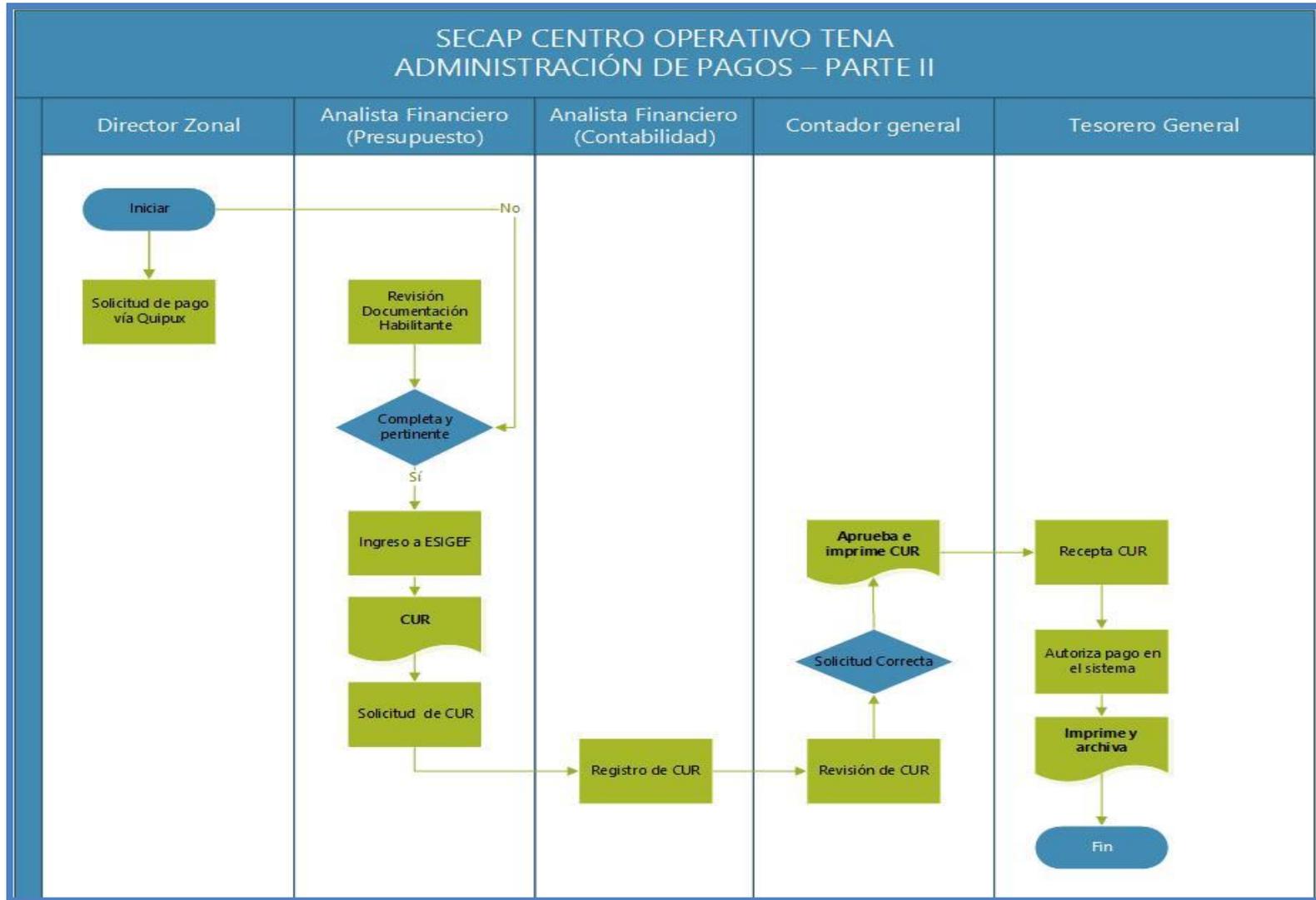
			<p>Analista de la Gestión del Aprendizaje y de Conocimiento del Servicio Público del Centro Operativo, de la página web del Ministerio de Relaciones Laborales)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Copia de Cédula de Identidad y Papeleta de Votación (Solicitar una sola vez según vigencia) ✓ Copia del Ruc (dos lados de la hoja obtenido por el instructor) ✓ Certificado Bancario o copia simple de la libreta de ahorros o estado de cuenta corriente del Contratista ✓ Informe Final del Curso (formato establecido) ✓ Reporte de Calificaciones y asistencia obtenido del SISECAP
7	Analista de Financiero 2 (Presupuesto)	¿Documentación correcta?	En caso de NO, ir a punto 7.1 En caso de SI, ir a punto 8
7.1	Analista de Financiero 2 (Presupuesto)	Devolver trámite	Si la documentación habilitante está incompleta o incorrecta el Analista Financiero 2 debe devolver el trámite al Contador Zonal y volver al punto 3.
8	Analista de Financiero 2 (Presupuesto)	Ingresar al eSIGEF y realizar CUR comprometido	Si la documentación habilitante esta correcta debe realizar CUR comprometido, ingresando a ruta indicada en el sistema, toma opción de Comprometido, enlaza con certificación de fondos, ingresa RUC de proveedor, valor y descripción del B/S que se está comprometiendo. Notifica a Dirección que el CUR está comprometido, para que procedan con la compra del B/S o la contratación.
9	Analista de Financiero 2 (Presupuesto)	Registrar CUR devengado	Ingresar a ruta indicada en el sistema, tomar opción de Devengado, enlazar con el # de comprometido, determinar deducciones de trámite (anticipos y retenciones), descripción (de acuerdo a codificación establecida) – se realiza afectación presupuestaria, ingresar factura, determinar % de retención
10	Analista de Financiero 2 (Presupuesto)	Solicitar CUR devengado	Analista Financiero 2 (Contabilidad) realiza solicitud de CUR devengado (Click en el sistema: Solicitar CUR devengado – se deja el CUR en estado solicitado).
11	Analista Financiero 2 (Contabilidad)	Registrar CUR solicitado en la matriz de trámites procesados	Analista Financiero 2 (Contabilidad) registra CUR solicitado en la matriz de trámites procesados en la cual ingresa el número de CUR, nombre beneficiario, número Quipux con el que se solicita el pago, fecha del Quipux, fecha de recepción de trámite, valores y fecha de solicitud de pago; entrega CUR impreso al Contador General.
12	Contador General	Recibir y revisar	Contador General recibe solicitud y revisa el CUR

13	Contador General	Solicitud Correcta	En caso de NO, ir a punto 13.1. En caso de SI, ir a punto 14
13.1	Contador General	Solicitar corrección de solicitud	Realizar las observaciones y solicita la corrección de la solicitud
14	Contador General	Aprobar e imprimir solicitud del CUR devengado	Aprueba e imprime el CUR devengado
15	Tesorero General	Recibir CUR de pago y trámite reglamentario	Tesorero General recibe CUR de pago (Expediente Físico). En caso de contratos con pólizas, el Tesorero General queda como custodio de las mismas. Verificar que el CUR aparece en estado pagado
16	Tesorero General	Autorizar pago en el sistema	Tesorero General autoriza pago en el sistema, el cual aparece como CUR pagado. Se notifica al sistema de pagos del Ministerio de Finanzas, quien aprueba y solicita al Banco Central que transfiera el dinero a la cuenta del beneficiario. El proceso de pago se debe realizar en un lapso máximo de 72 horas
17	Tesorero General	Imprimir y archivar documentación	Tesorero General imprime, archiva la documentación final del pago
FINAL DEL PROCESO			

c) Administración de Pagos Parte I



a) Administración de Pagos Parte II



4.8 APLICACIÓN DE INDICADORES

		EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL – CENTRO OPERATIVO TENA, DE LA CIUDAD DE TENA, PROVINCIA DE NAPO, DEL PERÍODO ENERO – DICIEMBRE DE 2014.					
ÍNDICADORES							
INDICADOR	OBJETIVOS DEL INDICADOR	FÓRMULA	APLICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCI A	COMENTARIO	OBSERVACIÓ N
Eficacia en Elaboración de contratos	Representar el porcentaje de contratos que han sido elaborados correctamente durante el período sujeto a evaluación	$\frac{\text{Contratos elaborados correctamente}}{\text{Total Contratos elaborados}}$	$= \frac{249}{263} \times 100$ $= 94,67\%$	%	Final del ejercicio económico	Se ha determinado que el SECAP Centro Operativo Tena presenta un 94.67% de eficacia.	Se elaboraron contratos que no fueron ejecutados debido a problemas con los datos incluidos en el contrato, en inconformidad de las partes o incumplimiento del mismo.



**EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE LOS INSTRUCTORES DEL
SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL – CENTRO OPERATIVO
TENA, DE LA CIUDAD DE TENA, PROVINCIA DE NAPO, DEL PERÍODO ENERO –
DICIEMBRE DE 2014.**

ÍNDICADORES

INDICADOR	OBJETIVOS DEL INDICADOR	FÓRMULA	APLICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	COMENTARIO	OBSERVACIÓN
Eficacia en Capacitación Instructores	Representar el porcentaje de eficacia en capacitación de instructores	$\frac{\text{Total instructores capacitados}}{\text{Total Instructores Contratados}}$	$= \frac{249}{249} \times 100$ $= 100\%$	%	Anual	Se ha determinado que el SECAP Centro Operativo Tena presenta un 100% de eficacia debido a que todos los instructores pasan por un proceso de inducción antes de la contratación.	El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena ha establecido como política una inducción a instructores contratados previo la vinculación laboral por prestación de servicios.



**EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE LOS INSTRUCTORES DEL
SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL – CENTRO OPERATIVO
TENA, DE LA CIUDAD DE TENA, PROVINCIA DE NAPO, DEL PERÍODO ENERO –
DICIEMBRE DE 2014.**

ÍNDICADORES

INDICADOR	OBJETIVOS DEL INDICADOR	FÓRMULA	APLICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	COMENTARIO	OBSERVACIÓN
Eficacia en cumplimiento de Perfil requerido	Representar el porcentaje de instructores que cumplen el perfil requerido.	$\frac{\text{Instructores que cumplen el perfil}}{\text{Total Instructores Contratados}}$	$= \frac{199}{249} \times 100$ $= 80\%$	%	Anual	Se ha determinado que el SECAP Centro Operativo Tena presenta un 80% de instructores que cumplen el perfil requerido para su contratación	Existen instructores contratados que no cumplen con la formación profesional pero acreditan la Certificación por Competencias y cumplen con los requerimientos de experiencia y capacitación



**EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE LOS INSTRUCTORES DEL
SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL – CENTRO OPERATIVO
TENA, DE LA CIUDAD DE TENA, PROVINCIA DE NAPO, DEL PERÍODO ENERO –
DICIEMBRE DE 2014.**

ÍNDICADORES

INDICADOR	OBJETIVOS DEL INDICADOR	FÓRMULA	APLICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	COMENTARIO	OBSERVACIÓN
Eficiencia en calificación de postulantes	Representar el porcentaje de postulantes calificados como instructores en SECAP Centro Operativo	$\frac{\text{Total instructores calificados}}{\text{Total instructores postulantes}}$	$= \frac{249}{350} \times 100$ $= 71,14\%$	%	Anual	Se ha determinado que el SECAP Centro Operativo Tena presenta un 71,14% de eficiencia en calificación de postulantes durante el período evaluado.	La página SISECAP califica a los instructores de acuerdo a los parámetros de formación profesional, capacitación y experiencia. Si los postulantes no acreditan en forma física los documentos, no son calificados.



**EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE LOS INSTRUCTORES DEL
SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL – CENTRO OPERATIVO
TENA, DE LA CIUDAD DE TENA, PROVINCIA DE NAPO, DEL PERÍODO ENERO –
DICIEMBRE DE 2014.**

ÍNDICADORES

INDICADOR	OBJETIVOS DEL INDICADOR	FÓRMULA	APLICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	COMENTARIO	OBSERVACIÓN
Eficiencia en ejecución de actividades de capacitación	Representar el porcentaje de contratos que se ejecutaron en el período evaluado	$\frac{\text{Total actividades ejecutadas}}{\text{Total actividades programadas}}$	$= \frac{249}{120} \times 100$ $= 107,70\%$	%	Anual	Este índice presenta un nivel de eficiencia del 107,70% en el período evaluado.	De acuerdo a lo que establece la normativa interna del SECAP a nivel nacional, para cumplir con las actividades programadas se requiere de 20 alumnos inscritos, meta que se cumple en el tiempo previsto y se sobre pasa.



**EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE LOS INSTRUCTORES DEL
SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL – CENTRO OPERATIVO
TENA, DE LA CIUDAD DE TENA, PROVINCIA DE NAPO, DEL PERÍODO ENERO –
DICIEMBRE DE 2014.**

ÍNDICADORES

INDICADOR	OBJETIVOS DEL INDICADOR	FÓRMULA	APLICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	COMENTARIO	OBSERVACIÓN
Eficiencia en estudiantes capacitados	Representar el porcentaje de estudiantes que fueron capacitados en el período evaluado	$\frac{\text{Total estudiantes capacitados}}{\text{Total actividades programadas}}$	$= \frac{3435}{4660} \times 100$ $= 73,71\%$	%	Anual	Este índice presenta un nivel de eficiencia del 73,71% de estudiantes que se matricularon, asistieron y aprobaron los cursos impartidos por instructores del SECAP Centro Operativo Tena.	Existen estudiantes que se matriculan en el curso, pero no lo aprueban por presentar problemas en el registro de asistencia o en las notas acreditadas por el instructor al finalizar el curso. También se presentan retiros voluntarios.

--	--	--	--	--	--	--	--

		<p align="center">EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL – CENTRO OPERATIVO TENA, DE LA CIUDAD DE TENA, PROVINCIA DE NAPO, DEL PERÍODO ENERO – DICIEMBRE DE 2014.</p>					
ÍNDICADORES							
INDICADOR	OBJETIVOS DEL INDICADOR	FÓRMULA	APLICACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	COMENTARIO	OBSERVACIÓN
Eficiencia en cumplimiento de metas	Representar el porcentaje de metas cumplidas en el período evaluado	$\frac{\text{Total metas ejecutadas}}{\text{Total metas programadas}}$	$= \frac{144}{140} \times 100$ $= 102.89\%$	%	Anual	La eficiencia en cumplimiento de metas se ubica en el 102,85% en relación con las metas establecidas.	El índice de cumplimiento obedece a la planeación estratégica y el POA institucional, dándose cumplimiento y sobre pasando las metas programadas.

CONCLUSIONES

- La evaluación de los procesos de contratación de instructores del SECAP – Centro Operativo Tena en el período Enero – Diciembre de 2014, permitió determinar la eficiencia y eficacia en la gestión de talento humano en el proceso de contratación de instructores el 96% se realizaron siguiendo los procesos reglamentarios en forma automática tan solo el 4% de contratos se realizaron en forma manual.
- La evaluación de los procedimientos legales de procesos de contratación de instructores permitió determinar que los contratos de los instructores del Servicio Ecuatoriano de Capacitación centro Operativo Tena se rigen a lo estipulado en el Art. 148 del reglamento a la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP).
- El proceso de gestión administrativa y financiera en el Centro operativo Tena se encuentra concentrada en la administración Central de Quito.
- El proceso de pago de honorarios de instructores ocasionales contratados por prestación de servicios profesionales se concluye en un lapso de 30 a 60 días aproximadamente.

RECOMENDACIONES

- Implementar mecanismos para evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión de talento humano en el proceso de contratación de instructores del Servicios Ecuatoriano de Capacitación Profesional Centro Operativo Tena.
- Desconcentrar la gestión financiera nacional a la gestión y administración financiera de la zona 2.
- Proponer a la Dirección de Talento Humano Nacional la creación de una partida para la gestión de talento humano en el Centro Operativo.
- Sugerir a la administración Central del SECAP el cumplimiento según numeral 2 art 277 de la constitución de la república del Ecuador que las zona 2 debe estar en la provincia de Napo, Cantón Tena.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional. (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público*. Registro oficial 294
Quito: A.N.
- Certo C., S. (2001). *Administración Moderna* (8a ed.). Bogotá: Pearson.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México :
Mc. Graw Hill.
- Fleitman, J. (2010). *Cómo Empezar una Empresa Exitosa*. México: Pax.
- Franklin, E. (2009). *Organización de Empresas*. México : Mc. Graw Hill.
- Fuentes, V. (2016). *La gestión de talento humano y el sistema TPS en el área de
soldadura para mejorar la productividad de la empresa Ciauto Ambato* .
Riobamba: ESPOCH.
- Hernández Sampieri, R, et al (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc.
Graw Hill.
- Koontz, H., & Wheirich, H. (2010). *Administración: Una Perspectiva Global*. México:
Mc. Graw Hill.
- Ministerio de Hacienda Bolivia. (2010). *Sistema de Organización Administrativa*. La
Paz: M.H.B.
- Pérez, J. (2010). *Gestión por Proceso*. Madrid: ESIC.
- Yamasque, M., & Benavides, L. (2012). *Diseño del Sistema de Gestión de Talento
Humano por Competencias Laborales para la Asociación Juvenil Emprendedora de
Pastaza para el período 2012-2014*. Riobamba: ESPOCH

ANEXOS

Anexo 1: Modelo de Contrato

2014-09-12 15:57:36



CONTRATO CIVIL DE SERVICIOS PROFESIONALES/ CONTRATO TÉCNICO ESPECIALIZADO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES No. Z2-1035-2014

En la ciudad de Tena, a los 12 días del mes de septiembre del año 2014, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 148 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público, se celebra el presente contrato civil de servicios profesionales/contrato técnico especializado de prestación de servicios profesionales, al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- COMPARECIENTES:

Comparecen por una parte el/la señor/a ARIAS MAUNE ESTEBAN JOSE , en calidad de Director/a Zonal 2, de conformidad a lo establecido en la Resolución No. SECAP-DE-009-2012, publicada en el Registro Oficial Suplemento Nro. 832 de 16 de noviembre de 2012, a quien de ahora en adelante se le denominará SECAP; y, por otra parte, GUERRERO SANCHEZ CARLOS REINALDO, de nacionalidad Ecuador, mayor de edad, portador/a de la cédula de ciudadanía/identidad Nro. 1802679652, por sus propios y personales derechos, a quien para efectos del presente instrumento se denominará como el/la INSTRUCTOR/A.

SEGUNDA.- DOCUMENTOS HABILITANTES:

Se agregan como documentos habilitantes del presente contrato los siguientes: 2.1.- Copia de la acción de personal Nro. 0300591, de fecha 2011-12-16 mediante la cual se nombra a ARIAS MAUNE ESTEBAN JOSE como Director/a Zonal Nro. 2 2.2.- Copia de la Resolución No. SECAP-DE-009-2012, publicada en el Registro Oficial Suplemento Nro. 832 de 16 de noviembre de 2012; 2.3.- Certificado de no tener impedimento para trabajar en el sector público. 2.4.- Copia de la cédula de ciudadanía/identidad y papeleta de votación del señor/a GUERRERO SANCHEZ CARLOS REINALDO; y, 2.5.- Certificación Presupuestaria. 2.6.- Informe de la Unidad de Administración Talento Humano.

TERCERA.- ANTECEDENTES:

3.1.- Mediante Decreto Supremo No. 2928, publicado en el Registro Oficial No. 694, de 19 de octubre de 1978, se creó el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP, como una persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa y financiera, con patrimonio y fondos propios, especializada y técnica, adscrita al Ministerio de Relaciones Laborales.

3.2.- El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional SECAP, tiene como misión "Desarrollar competencias, conocimientos, habilidades y destrezas en los trabajadores y servidores ecuatorianos a través de procesos de capacitación y formación profesional que respondan a la demanda de los sectores productivo y social, así como del sector público, propendiendo al uso del enfoque de competencias laborales en los procesos formativos e incluyendo en estas acciones a los grupos de atención prioritaria y actores de la economía popular y solidaria."

3.3.- El Centro de Centro Operativo Tena, de conformidad a su programación aprobada para los meses de Septiembre - Octubre por la Dirección de Desarrollo de Procesos Formativos, ha establecido la necesidad de dictar el curso/módulo denominado PROYECTOS EDUCATIVOS ; y, para cumplir con dicha finalidad requiere contratar los servicios lícitos y personales de una persona que tenga formación y experiencia en área de Educación y Capacitación, dirigido a Sector Productivo-Social.

3.4.- Mediante Informe Nro. SECAP-DATH-2014-555, la Dirección de Administración del Talento Humano ha determinado que el servicio que prestará el/la INSTRUCTOR/A, no puede ser ejecutado por el personal que labora en la propia entidad o se requiere especialización en trabajos específicos.

3.5.- Mediante oficio Nro. MRL-AJ-2013-1395 de 11 de marzo de 2013, la Psc. Sylvia Gómez Paredes, Viceministra del Servicio Público del Ministerio de Relaciones Laborales, determinó que para el proceso de contratación de instructores en el SECAP, se deberá estar a lo establecido en el artículo 148 del Reglamento General de la Ley Orgánica del Servicio Público y dentro de los techos ocupacionales respectivos para profesionales o técnicos especializados.

3.6.- El/la INSTRUCTOR/A, de conformidad a lo establecido en la Resolución No. SECAP-DE-003-2012 del 31 de enero de 2012, ha presentado todos los requisitos y documentación necesaria para su contratación, misma que acredita tener el conocimiento y la experiencia necesaria para brindar el servicio para el cual está siendo contratado/a; documentación que ha sido revisada y evaluada por la Dirección de Evaluación y Control de Procesos Formativos; por lo que, el/la INSTRUCTOR/A consta como instructor calificado/a por el SECAP.

3.7.- El/la INSTRUCTOR/A declara bajo juramento que, en caso de ostentar la calidad de servidor público en cualquiera de sus formas o de prestar sus servicios en una institución o entidad de carácter público, de acuerdo a lo determinado en el artículo 117 de la Ley Orgánica del Servicio Público, no se encuentra impedido de realizar la actividad materia de este contrato debido a que no interfiere con la jornada ordinaria de trabajo establecida dentro de la institución o entidad pública a la que pertenece.

Si el SECAP por cualquier medio llegare a establecer que la prestación de este servicio si interrumpe la jornada laboral de quien lo presta, dará por terminado unilateralmente el presente contrato, sin perjuicio de las demás acciones legales que se pudieren iniciar en dicho caso.

CUARTA.- OBJETO DEL CONTRATO:

El/la INSTRUCTOR/A se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales en calidad de instructor, facilitador o capacitador, para dictar el curso o módulo PROYECTOS EDUCATIVOS , en Km. 1 1/2 VÃ-a Tena-Archidona en la Dirección Centro Operativo Tena, de la ciudad de Tena, en las siguientes fechas y horarios: del 2014-09-15 al 2014-09-30 de 18:15:00 a 22:00:00, con un total de 60 horas pedagógicas de capacitación, atendiendo la programación de capacitación del SECAP.

QUINTA: CERTIFICACIÓN PRESUPUESTARIA:

De conformidad a lo establecido en el artículo 115 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, se cuenta con la respectiva certificación presupuestaria, misma que fuere otorgada previamente por la Dirección Financiera, mediante Memorando No. SECAP-DF-2014-2315-M del 11 de septiembre de 2014, suscrito por BOLAÑOS CANO EDGAR BOLIVAR en su calidad de Director Financiero, siendo los datos de la certificación los siguientes:

Fecha: 2014-09-11.

Número: 1026.

Partida Presupuestaria No.: 530603 y 730603.

Denominación de la Partida Presupuestaria: SERVICIO DE CAPACITACIÓN.

Monto de la Certificación: 780.

SEXTA: DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

6.1.- OBLIGACIONES DE EL/LA INSTRUCTOR/A:

- a) Desempeñar a cabalidad el trabajo encomendado.
- b) Ejecutar los procesos formativos en las horas pedagógicas asignadas por el SECAP.
- c) Entregar el reporte de calificaciones, asistencias y el informe final del curso/módulo/programa en un término de hasta 5 días de finalizado el curso, sobre la base de los formatos que entregará el SECAP; de no entregar los informes en el tiempo establecido, se aplicará lo establecido en la cláusula de incumplimiento del presente contrato.
- d) Entregar al SECAP el plan de clase, presentaciones, material didáctico y otros elementos que utilice dentro de la capacitación, previo al desarrollo del proceso formativo.
- e) Las demás que se deriven del cumplimiento del contrato.

6.2.- OBLIGACIONES DEL SECAP

- a) Brindar todas las facilidades para que el el/la INSTRUCTOR/A cumpla con el objeto del contrato.
- b) Cancelar los honorarios establecidos conforme los valores que corresponda en aplicación de la normativa legal vigente, los cuales serán del resultante de la prestación del servicio.
- c) Entregar los formatos a el/la INSTRUCTOR/A para que, a la finalización del curso sea debidamente presentado conjuntamente con el informe final de curso.

SEPTIMA.- HONORARIOS PROFESIONALES:

7.1.- El/la INSTRUCTOR/A por sus servicios percibirá la cantidad de USD 13, conforme a lo establecido en la Resolución No. SECAP-DE-003-2012 del 31 de enero de 2012, por cada hora pedagógica efectivamente dictada de clases. El valor mensual máximo que podrá recibir un instructor en el SECAP será el determinado en el informe que emita la Dirección de Administración de Talento Humano.

7.2.- El valor total que el SECAP cancelará por el presente contrato a El/la INSTRUCTOR/A está compuesto de la siguiente forma:

- 50% acreditados al cumplimiento de la carga horaria.
- 50% acreditados a la entrega de informes y calificaciones.

7.3.- El valor resultante de la prestación del servicio, será cancelado en mensualidades, de conformidad a lo establecido en el artículo 148 del RGLOSEP; en su parte proporcional; y, la totalidad una vez que se entregue el informe de fin de curso, de conformidad a lo señalado en la normativa interna expedida para el efecto por el SECAP, previa la presentación de la factura respectiva, a la cual se adjuntará, los siguientes documentos:

- a) Informe final del curso.
- b) Copia del RUC.
- c) Copia de la cédula de identidad/ciudadanía.
- d) Acta de entrega - recepción de bienes, debidamente suscrita.
- e) Los demás documentos solicitados previamente por la Dirección Financiera.

7.4.- En caso de requerirse que el/la INSTRUCTOR/A se movilice fuera de su cantón de domicilio, el SECAP, previo la autorización del Administrador del Contrato y la emisión de la respectiva certificación presupuestaria, reconocerá los valores a que hubiere lugar por este concepto, de acuerdo a la normativa interna vigente.

OCTAVA.- PLAZO DEL CONTRATO:

La vigencia del contrato será desde el 15 de septiembre hasta el 30 de septiembre del 2014, debiendo dentro de este periodo el/la INSTRUCTOR/A dar cumplimiento a los términos establecidos en este contrato.

NOVENA.- NATURALEZA JURÍDICA DEL CONTRATO:

La relación contractual es de naturaleza civil al amparo del artículo 148 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público. La misma no implica relación de dependencia ni de ninguna otra naturaleza, en tal virtud las partes contratantes no podrán invocar las disposiciones contenidas en las leyes laborales en cualquier disputa, interpretación o reclamos que tuvieren.

La presente relación por su naturaleza excluye cualquier liquidación, indemnización o remuneración que pudiera causarse por la aplicación de cualquier ley laboral o relación con el régimen laboral a la finalización del presente contrato.

DÉCIMA.- DEL ATRASO Y/O LA INASISTENCIA A LA CLASES:

En caso de que el/la INSTRUCTOR/A llegare injustificadamente 15 minutos tarde a dictar las horas de clase que le han sido asignadas, el administrador del presente contrato, aplicará una multa equivalente al uno (1) por ciento sobre el valor total del contrato.

Cuando el/la INSTRUCTOR/A sin justificación alguna deje de asistir a dictar un día las horas de clase que le han sido asignadas, el SECAP aplicará una multa equivalente al dos (2) por ciento sobre el valor total del contrato, sin perjuicio de la obligación que tiene el PRESTADOR DEL SERVICIO de recuperar obligatoriamente dichas horas clases. Si el instructor faltare más del 30% de horas de clase, el SECAP dará por terminado el contrato en forma inmediata.

En caso que el/la INSTRUCTOR/A, no recuperare la hora no dictada, el SECAP multará con un dos (2) por ciento sobre el valor total del contrato; si la conducta se repitiera por una segunda ocasión, el SECAP dará por terminado el presente contrato.

DÉCIMA PRIMERA.- ADMINISTRADOR DEL CONTRATO:

El Administrador del presente Contrato es el Director/Coordinador del Centro Operativo Tena, quien deberá velar por el estricto cumplimiento de las estipulaciones del presente instrumento jurídico y de todo lo relacionado con la ejecución del mismo.

DÉCIMA SEGUNDA.- CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

El contrato de prestación de servicios podrá terminar por las siguientes causales:

1. Por el cabal cumplimiento del objeto del contrato.
2. Por mutuo acuerdo entre las partes.
3. Por cumplimiento del plazo del contrato.
4. Por incumplimiento del contrato por parte de el/la INSTRUCTOR/A, previo informe del Administrador del Contrato.
5. Incapacidad absoluta y permanente de el/la INSTRUCTOR/A.
6. Pérdida de los derechos de ciudadanía declarada judicialmente en providencia ejecutoriada.
7. Por fallecimiento de el/la INSTRUCTOR/A.
8. Por sentencia ejecutoriada que declare la resolución o nulidad del contrato.
9. Por no entregar el informe en el término establecido en la Cláusula Sexta del Presente Contrato.

En el caso de lo señalado en los numerales 4 y 9 de la presente cláusula, adicionalmente el Administrador del Contrato deberá notificar del particular a la Dirección de Evaluación y Control de Procesos Formativos para que proceda a registrar el particular en la lista de instructores acreditados en el SECAP.

DÉCIMA TERCERA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO:

El SECAP, podrá dar por terminado el presente contrato unilateralmente cuando lo desee, por necesidades institucionales técnicas o económicas, para cuyo efecto deberá notificar por escrito a el/la INSTRUCTOR/A con su decisión, con diez días de anticipación por lo menos.

Con motivo de la terminación anticipada del contrato, se liquidarán los honorarios en proporción al tiempo que el/la INSTRUCTOR/A efectivamente haya prestado sus servicios lícitos y personales, para lo cual deberá emitir la correspondiente factura. En los casos establecidos en los numerales 4 y 9 de la cláusula Décima Segunda, el SECAP cobrará una multa a el/la INSTRUCTOR/A equivalente al 30% del monto total del contrato.

Las partes ratifican la imposibilidad de exigir algún tipo de liquidación, indemnización o remuneración especial con motivo de la terminación del contrato.

DÉCIMA CUARTA.- CONFIDENCIALIDAD:

El/la INSTRUCTOR/A, se compromete y obliga a guardar absoluta reserva respecto de toda la información que por la prestación de sus servicios ponga a su conocimiento el SECAP. Por tanto, todos los documentos, cartas, planes, proyectos, configuraciones, bases de datos, redes, sistemas, programación, códigos, contraseñas, contratos y demás instrumentos o información que el SECAP ponga a conocimiento de el/la INSTRUCTOR/A no podrá ser fotocopiado ni reproducido por cualquier medio, ni tampoco ser trasladado fuera de las instalaciones del SECAP, a menos que con el fin de cumplir con los servicios materia del presente contrato deba trasladarlos a otros lugares, para lo cual requerirá autorización expresa del Administrador del Contrato.

La información confidencial a la que el/la INSTRUCTOR/A tenga acceso no podrá ser divulgada a ningún tercero, y por ningún motivo. Esta prohibición estará vigente hasta cinco (5) años después de la finalización del presente Contrato.

En caso de comprobarse negligencia, dolo o culpa leve por parte de el/la INSTRUCTOR/A en la divulgación de información confidencial, el SECAP podrá terminar unilateralmente el presente contrato, reservándose el derecho de iniciar las acciones legales y resarcimiento de daños y perjuicios a que hubiere lugar.

DÉCIMA QUINTA.- PROPIEDAD INTELECTUAL:

Los descubrimientos o invenciones, las mejoras en los procedimientos, así como los trabajos y resultados de las actividades ejecutadas por el/la INSTRUCTOR/A, mientras preste sus servicios para el SECAP, quedarán en propiedad exclusiva del SECAP, quien podrá patentar o registrar a su nombre tales inventos o mejoras.

DÉCIMA SEXTA.- CUSTODIA DE LOS BIENES:

El/la INSTRUCTOR/A será el responsable y custodio de los bienes institucionales que el SECAP le entregue para efectos del curso de perfeccionamiento, capacitación o formación que imparte. Una vez finalizado el curso, en el plazo máximo de 24 horas, deberá devolver al SECAP los bienes a su cargo. En caso de pérdida, robo o daño de los mismos, el/la INSTRUCTOR/A, deberá restituir los bienes al SECAP, previo al pago de los honorarios profesionales. En el

caso de no devolver éstos, el SECAP, en base al informe presentado por la Dirección Administrativa, procederá a descontar el valor del bien no devuelto, del total de honorarios fijados en el presente contrato civil de prestación de servicios profesionales.

Para efectos de la entrega y recepción, se realizará un Acta de entrega - recepción entre el/la INSTRUCTOR/A y el custodio de bienes del SECAP del Centro en el cual preste su servicio profesional.

DÉCIMA SÉPTIMA.- JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA:

En caso de conflictos o controversias derivadas de la ejecución del presente contrato las partes tratarán de lograr un acuerdo amistoso dentro de los dos días posteriores al conflicto. Si no fuere posible aquello las partes renuncian fuero y domicilio y acuerdan que la resolución de sus conflictos contarán con la asistencia de un mediador del Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado en la ciudad de Quito. En el evento de que el conflicto no fuere resuelto mediante este mecanismo de solución de controversias, las partes renuncian fuero y domicilio y someterán el conflicto al Tribunal Contencioso Administrativo con sede en la ciudad de Quito.

DÉCIMA OCTAVA.- NOTIFICACIONES:

- a) El/la INSTRUCTOR/A fija su domicilio para cualquier notificación en Atacapi, entre Yuralpa y Yuzupino, Barrio Las Guayusas, Tena, Napo
- b) El SECAP recibirá notificaciones en su domicilio, ubicado en la ciudad de Quito, calle José Arizaga E3-24 y Coronel Conar, sector Iñaquito.

En caso de cambio de la dirección de el/la INSTRUCTOR/A, este deberá notificar al SECAP dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes al cambio de domicilio, caso contrario las partes declaran que su domicilio es el que consta en el presente instrumento jurídico.

Para constancia de todo lo acordado y en aceptación de todas las estipulaciones del presente contrato los comparecientes suscriben en tres ejemplares de igual valor y contenido.

En la ciudad de Tena, a los 12 días del mes de septiembre del 2014.

ARIAS MAUNE ESTEBAN JOSE
DIRECTOR/A ZONAL 2
CC: 1707022933

GUERRERO SANCHEZ CARLOS REINALDO
PRESTADOR DEL SERVICIO
CC: 1802679652

INSTRUCTIVO PARA CALIFICACIÓN DE INSTRUCTORES DEL SECAP

Tiene el objetivo de informar y facilitar el proceso de postulación a las y los ciudadanos interesados en ser instructores calificados por el SECAP en la modalidad de servicios ocasionales.

1. POSTULACIÓN DE INSTRUCTORES POR PRIMERA VEZ

Las postulaciones se realizan únicamente en las fechas establecidas conforme al Cronograma de Convocatorias, publicado en la página web SECAP y en redes sociales SECAP.

La postulación es un proceso que se realiza en las siguientes fases:

- a) Registro de los datos del postulante en el sistema SISECAP, mediante la página web: www.secap.gob.ec
- b) Entrega-recepción de los documentos del postulante, en físico. En el Centro Operativo o Múltiple SECAP más cercano.
- c) Entrevista conductual, técnico-pedagógica al postulante. En el Centro Operativo o Múltiple SECAP más cercano.
- d) Publicación de los resultados de la postulación. En la página web SECAP y mediante notificación al correo electrónico del postulante.

Los postulantes que salieran negados en las fases de revisión de documentos físicos o de la entrevista conductual técnico-pedagógica, deberán volver a completar su documentación (de ser el caso) o presentarse a la entrevista, en una nueva convocatoria.

La valoración de cada una de las fases de la postulación se realiza de la siguiente manera:

- **Educación 30%:** Revisión documental equivalente al 15%; y entrevista conductual - técnico pedagógica al 15%.
- **Capacitación y Formación 30%:** Revisión documental equivalente al 15% y entrevista conductual – técnico pedagógica al 15%.
- **Experiencia 40%:** Revisión documental equivalente al 20% y entrevista conductual - técnico pedagógica al 20%.

FASE 1: REGISTRO DE DATOS EN SISTEMA SISECAP

1.1. Preparación de documentación física para postulación

Durante esta fase la o el ciudadano postulante deberá organizar la información de su hoja de vida y los documentos de respaldo requeridos, según se indica a continuación:

- Cédula de ciudadanía o pasaporte y papeleta de votación. (Debidamente notarizados).
- Respaldos de Educación Formal: Títulos Académicos obtenidos, debidamente registrados en la SENESCYT (notarizados).
- Certificados de formación complementaria Técnica Profesional: Asistencia o aprobación de cursos relacionados al área de postulación. (Mínimo 120 horas de acuerdo al área que aplique, notarizados).
- Respaldo/s de formación pedagógica: Certificados de Asistencia o Aprobación de Cursos en temas aplicados a la enseñanza-aprendizaje, (Al menos un certificado, notarizado).
- Respaldos de la experiencia laboral: Certificados de Acreditación de Experiencia Técnica Profesional, expresada en fechas de ingreso y salida, (mínimo 4 años en el área que aplica. Debidamente notarizados).
- Respaldos de experiencia docente: Certificados de Acreditación de Experiencia Pedagógica (como facilitador, instructor, docente), expresada en horas pedagógicas, mínimo 100 horas (notarizados).
- Formulario de postulación electrónica (impreso del SISTEMA SISECAP), firmado.

Además:

- Verificar que la información presentada sea completa, real y comprobable.
- La documentación de respaldo debe ser debidamente legalizada ante Notario Público.
- Toda la información de respaldo (notarizada), deberá estar en un solo archivo de formato digital PDF, que se debe cargar en la postulación electrónica.
- La postulación obliga a las y los ciudadanos a cumplir con lo señalado en este instructivo, para cada una de las fases de la postulación.

1.2. Postulación electrónica

El sistema SISECAP se habilitará de acuerdo a las fechas de convocatoria para que las y los ciudadanos accedan a su postulación.

Se recomienda utilizar Mozilla Firefox como explorador en una versión actualizada.

- **Obtener una cuenta personal:**

Para crear una cuenta se requieren los siguientes datos:

- Nro. de documento, (Cedula - Pasaporte).
- Correo electrónico personal (a este correo se remitirá toda información del proceso).
- Contraseña.

Para registrar su hoja de vida necesita un usuario y una contraseña válidos.

Tipo de Documento Cédula Pasaporte

Nº de Documento:

Correo electrónico:

Contraseña:

Repita la Contraseña:

- Clic **Registrar**.
- Si ya está registrado por favor, digite su usuario y clave, luego pulse en *Ingresar*.

- **Registro de perfil del postulante**

- Nombres.
- Apellidos.
- Fecha de Nacimiento.
- Cédula de Identidad, (pasaporte).
- Nombre de usuario (por default será la cédula)
- Correo electrónico
- Crear contraseña
- Confirmar Contraseña
- Si pierdes la contraseña, ¿Cómo podemos ayudarte a recuperarla?
- Número de teléfono convencional
- Número de teléfono celular
- Correo electrónico alternativo.

- **Registro de área y especialidad:**

El o la postulante debe seleccionar y registrar el área/s y especialidad/es para las cuales postula, de acuerdo a su formación profesional, experiencia y formación complementaria.

Previamente debe revisar la información de áreas y especialidades a las que se desea postular, considerando la clasificación determinada por la SETEC (**Anexo 01**).

Se podrá seleccionar hasta dos áreas y dentro de cada una de ellas, hasta dos especialidades como máximo.

La información debe corresponder a la descrita en los documentos de respaldo:

- **Educación Formal:**

Institución educativa / Título obtenido

- **Formación académica y pedagógica**

Curso / Certificado obtenido / Institución /horas

- **Formación Pedagógica:** Certificados de Asistencia o aprobación de Cursos en temas aplicados a la enseñanza-aprendizaje.

- **Experiencia:**

- Cargo ejercido /Nombre de la organización / Responsabilidades / Fecha de ingreso / Fecha de salida / Horas.

- **Experiencia Docente:**

Cargo ejercido / Nombre de la organización / área de capacitación / Materias / Fecha de ingreso / Fecha de salida / Horas.

- **Idiomas:**

Idioma / Lectura / Escritura / Comprensión / Comunicación verbal

- **Referencias**

Nombre de contacto / Organización / E-mail / teléfono

Información aclaratoria:

- **Ingreso de la documentación en formato digital PDF**

Una vez finalizada el ingreso de toda la información en el sistema SISECAP, tiene que subir toda la documentación escaneada en formato PDF como respaldo de la postulación electrónica.

- **Obtención del impreso del formulario de postulación**

Al finalizar el ingreso de información, siempre que el postulante esté seguro de que la información presentada sea completa, real y comprobable, se debe imprimir el formulario de postulación (**Hoja SISECAP**), y firmarlo para ser incluido en la documentación física.

- **Durante esta fase de postulación, el postulante deberá considerar:**

- El sistema permite guardar la información ingresada por bloques, para lo cual se pueden realizar las sesiones necesarias y guardar la información hasta concluir el formulario.
- Se debe revisar cada uno de los datos ingresados previo a ser grabados, dado que el sistema no permite editar los campos guardados.
- Una vez finalizado el ingreso total de información en el formulario no se permite hacer cambios.
- El formulario electrónico se mantendrá en estado pasivo hasta que se confirme recepción satisfactoria de la documentación de respaldo en físico.
- Considere la fecha máxima de postulación mediante el sistema SISECAP, la misma que se encuentra establecida en la página web institucional.

- Para proceder a la postulación en el sistema SISECAP, referirse al **Anexo 3**.

FASE 2: ENTREGA RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN EN FÍSICO

2.1. Respaldos en físico

Durante esta fase la o el ciudadano postulante deberá entregar los respaldos en físico de la información ingresada en el sistema, a las oficinas del SECAP más cercanas a su lugar de residencia. La documentación, se entregará de manera ordenada, según se indica a continuación:

- Formulario de registro personal impreso y firmado por parte del postulante (Hoja SISECAP).
- Copia de la cédula ciudadanía o pasaporte y papeleta de votación.
- Todos los documentos de respaldo de la información ingresada al formulario de postulación electrónica, debidamente notariados.

Es de entera responsabilidad del postulante el correcto ingreso y la posterior verificación de la información de correo electrónico, dado que el sistema enviará automáticamente notificaciones, tanto de confirmación de registro, notificación de resultados luego de la revisión de documentos y el proceso de calificación, así como resultados finales.

2.2. Durante esta fase de postulación, el postulante deberá considerar:

- Revisar la información de áreas y especialidades a las que se desea postular, considerando la clasificación determinada por la SETEC. Se podrá seleccionar dos áreas y dentro de cada una de ellas dos especialidades como máximo (**Anexo 1**).
- Remitir los documentos físicos de su postulación a las oficinas del SECAP más cercanos a su residencia (**Anexo 2**).
- Considerar la fecha máxima de remisión de documentación física. Esta será receptada como máximo hasta la fecha determinada en la convocatoria.

- Es de exclusiva responsabilidad del postulante entregar la documentación física completa, durante el proceso de postulación, a la cual se adjunta el formulario de postulación que el sistema entrega al postulante.

2.3. Calificación de los documentos de la postulación

- No serán considerados dentro del proceso de calificación de instructores aquellos y aquellas postulantes que no hayan registrado sus datos en el Sistema SISECAP.
- No se aceptará los documentos de respaldo en físico sin el formulario de postulación impreso y firmado por el o la postulante.
- La información ingresada en el formulario de postulación será verificada en función de aquella que el postulante entregue físicamente en las oficinas del SECAP de la ciudad de postulación.
- Se revisará que todo documento de respaldo, tanto físico como digital, debe ser claro, legible y contar con las debidas formalidades de emisión por parte de las autoridades o instituciones competentes; de lo contrario, no serán considerados válidos para la valoración de formación académica, capacitación complementaria, experiencia profesional y pedagógica de la o el postulante.
- Luego de la calificación de los documentos, el SECAP notificará al correo electrónico del/la postulante respecto a los resultados de la revisión documental.

FASE 3: ENTREVISTA CONDUCTUAL TÉCNICO-PEDAGÓGICA

Durante esta fase del proceso, la o el ciudadano postulante que cumpla con los parámetros de la primera calificación de documentación, se presentará a una entrevista Conductual - Técnico pedagógica en el Centro operativo o Múltiple SECAP, según las siguientes indicaciones.

- Una vez aprobada la documentación, el aspirante a instructor será convocado a través de una notificación por vía telefónica, en la que se le indicará el lugar, fecha y hora de la entrevista a realizarse.
- La entrevista será realizada por la/el Director Zonal y la presencia de un instructor o experto designado de acuerdo al área / áreas de postulación.
- Una vez que la entrevista sea calificada, se notificará el resultado de la misma al correo electrónico de la persona postulante.

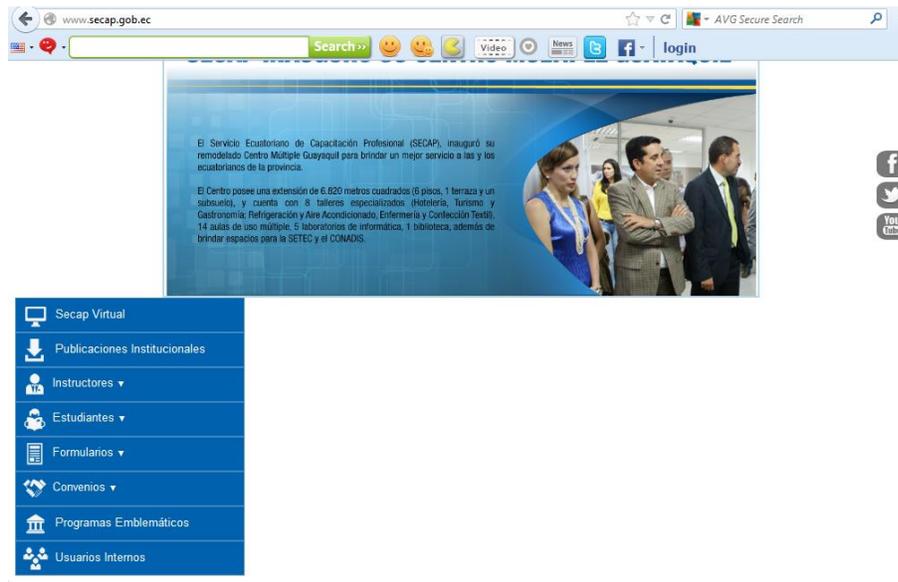
FASE 4: PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA POSTULACIÓN

Una vez finalizada la convocatoria con todas las fases se notificará al instructor calificado mediante el correo electrónico personal o también se puede verificar en la página web institucional www.secap.gob.ec

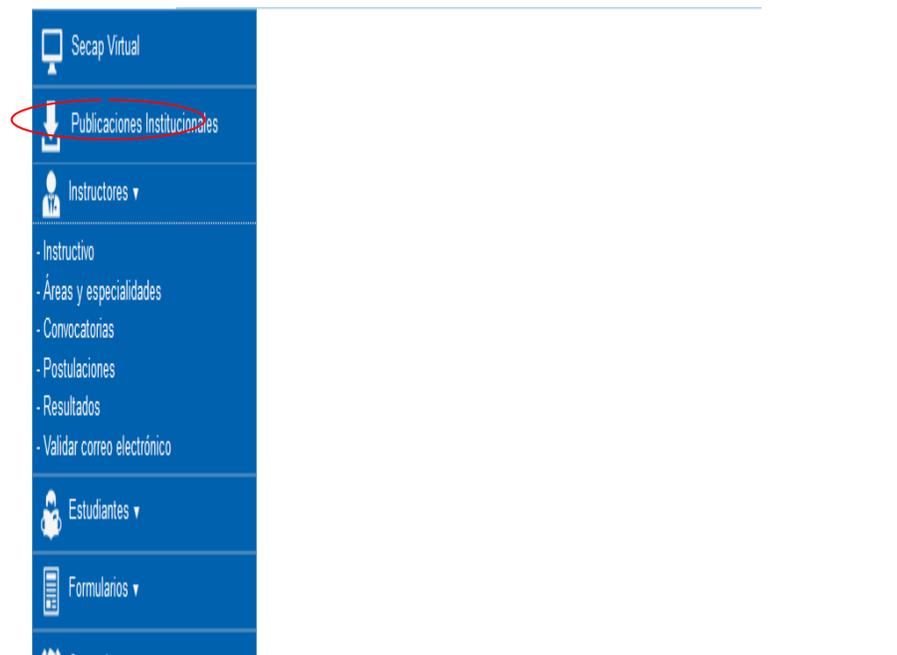
- Instructores.
- Resultados.
- Seleccione el número de convocatoria.
- Ingrese el número de cedula o apellidos y nombres.

Pasos para la postulación

1. Ingresar a la página web de SECAP: www.secap.gob.ec; luego, en la parte izquierda dar click en el botón “INSTRUCTORES”.



2. Dar click en el botón “POSTULACIONES”. Disponer de todos los respaldos de la información de su hoja de vida para facilitar el proceso de registro.



3. Dar click en el botón “Crear una cuenta”.

Ministerio de Relaciones Laborales

Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional
SECAP

REGISTRO DE USUARIOS

Para registrar su hoja de vida necesita un usuario y una contraseña válidos.
Si se le han proporcionado estos datos por favor digítelos y pulse en Ingresar.

Nº de Documento:

Contraseña:

[Crear una cuenta](#)

4. Registrar:
 - a) Su número de cédula de identidad/ciudadanía o pasaporte del/la postulante en N° de Documento; luego
 - b) Su contraseña. Recuerde que su número de cédula y su contraseña son personales y deben ser de fácil recordación. Inmediatamente, dar click en “**Registrar**”.

Para registrar su hoja de vida necesita un usuario y una contraseña válidos.

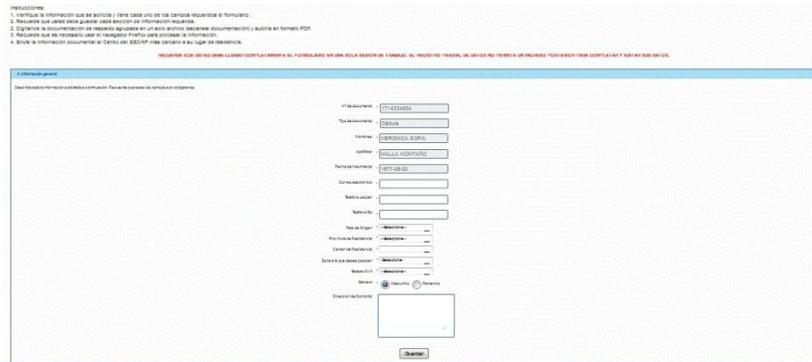
Tipo de Documento Cédula Pasaporte

Nº de Documento:

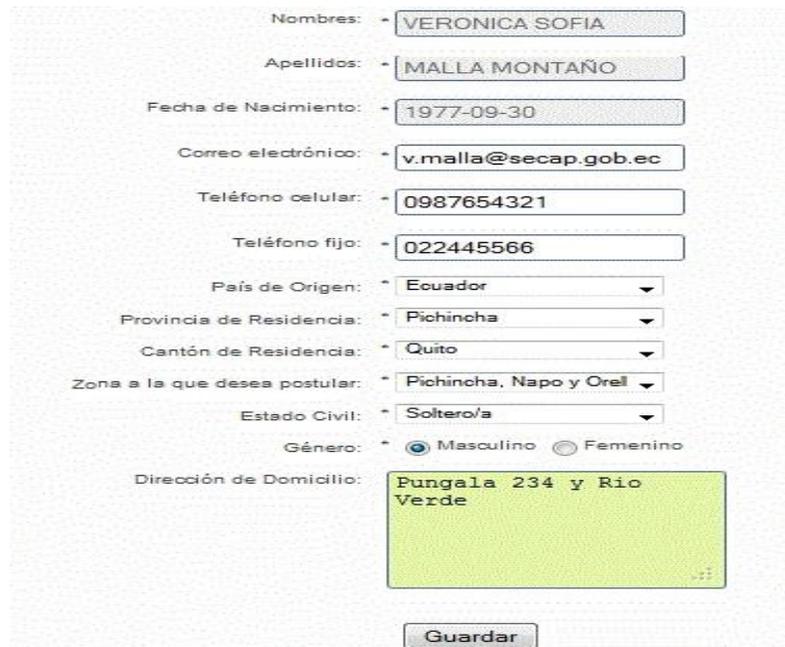
Contraseña:

Repita la Contraseña:

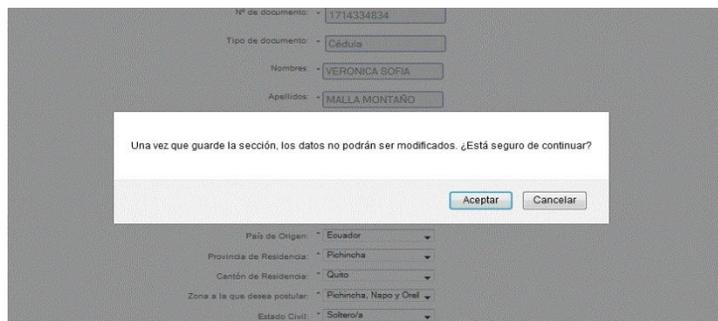
5. Completar sección A. Información General. Leer las instrucciones del encabezado del formulario de postulación. Toda la información solicitada es obligatoria. Verificar que la información a ser ingresada al formulario sea completa, real y comprobable. Recuerde que el formulario no es modificable. El formulario está dividido en secciones de información general, áreas académicas de postulación, educación y capacitación, experiencia profesional y pedagógica, referencias laborales e idiomas. Previo al ingreso al sistema deberá tener su hoja de vida con todos sus respaldos debidamente notariados y en formato físico y digital.



6. Guardar la información de cada sección del formulario.



7. Dar click en “Aceptar” o “Cancelar” en cada cuadro de diálogo para la verificación de sus datos y pasar de sección a sección.



8. Completar la información en la sección B. Áreas en las que se desempeña. En esta sección podrá escoger un máximo de dos áreas académicas de interés y dentro de cada una de ellas dos especialidades como máximo.

B. Áreas en las que se Desempeña

Seleccione las áreas y especialidades a las que usted está postulando. Recuerde que solamente puede escoger dos áreas y dos especialidades respectivamente.

Administración y Legislación <input checked="" type="checkbox"/>	Electricidad y Electrónica <input type="checkbox"/>	
Escoja su especialidad		
Administración General <input checked="" type="checkbox"/>	Especies Acuáticas y Pesca <input type="checkbox"/>	
Gestión del Talento Humano <input checked="" type="checkbox"/>	Comunicación y Artes Gráficas <input checked="" type="checkbox"/>	
Administración Contable y de Costos <input type="checkbox"/>	Escoja su especialidad	
Evaluación de Proyectos <input type="checkbox"/>	Medios de Comunicación Social <input checked="" type="checkbox"/>	
Atención y Servicios de Oficina <input type="checkbox"/>	Medios Audiovisuales <input type="checkbox"/>	
Legislación <input type="checkbox"/>	Métodos y Técnicas de Promoción y Difusión <input checked="" type="checkbox"/>	
Gestión de la Calidad <input type="checkbox"/>	Traducción e Interpretación <input type="checkbox"/>	
Agronomía <input type="checkbox"/>	Lenguaje <input type="checkbox"/>	
Zootecnia <input type="checkbox"/>	Grabados y Litografía <input type="checkbox"/>	
Alimentación, Gastronomía y Turismo <input type="checkbox"/>	Gráfica <input type="checkbox"/>	
Tecnologías de la Información y Comunicación <input type="checkbox"/>	Periodismo e Investigación <input type="checkbox"/>	
	Edición <input type="checkbox"/>	

9. Completar la información en la sección C. Educación Formal. El requisito mínimo es Formación Técnica o Artesanal. Utilizar los signos “+/-” para agregar/disminuir campos.

Secundaria

Centro de Formación: Colegio Nacional B Título Obtenido: Título B

Formación Técnica o Artesanal

Centro de Formación: Título Obtenido:

Universitaria

Centro de Formación: Universidad Nacional C Título Obtenido: Título C + -

Centro de Formación: Universidad Internacional D Título Obtenido: Título D + -

Postgrado

Centro de Formación: Universidad de Maestría E Título Obtenido: Título E + -

Doctorado

Centro de Formación: Título Obtenido: + -

Guardar

10. Completar la información en la sección D. Formación Académica y Pedagógica. Debe ingresar únicamente aquellos cursos con una duración superior o igual a 10 horas. Utilizar los signos “+/-” para agregar/disminuir campos. Seleccionar correctamente si el certificado es de aprobación o asistencia.

D. Formación Académica y Pedagógica

Describe la información que se solicita a continuación. Recuerde que no se permite registrar cursos de menos de 8 horas de duración

Cursos / Programas de capacitación / Formación en el área a la que aplica

Nombre del Curso	Certificado Obtenido	Institución	Duración en horas		
* Curso Uno	* Aprobación	* Institución Uno	* 15	+	-
* Curso Dos	* Asistencia	* Institución Dos	* 20	+	-
* Curso Tres	* Aprobación	* Institución Tres	* 10	+	-

Cursos de Formación Pedagógica

Nombre del Curso	Certificado Obtenido	Institución	Duración en horas		
* Curso Cuatro	* Aprobación	* Institución Cuatro	* 10	+	-

Guardar

11. Completar la información en la sección E. Experiencia, tanto Profesional Técnica y Pedagógica. Para estimar la duración en horas considerar: días laborados: 8 horas; mes completo: 240 horas; y, año completo 2.880 horas. Para períodos parciales, calcular los proporcionales con la referencia anterior. Utilizar los signos “+/-” para agregar/disminuir campos.

E. Experiencia

Describe la información referente a su Experiencia. Recuerde que no se permite ingresar menos de 8 horas de duración.

Experiencia Profesional Técnica

Cargo Ejercido	Nombre de la Organización	Responsabilidades	Fecha Ingreso	Fecha Salida	Duración en Horas		
* Gerente Uno	* Empresa Uno	AAAAA/BBBB/CCCC	* 2011-01-01	* 2013-12-31	* 5760	+	-
* Jefe Dos	* Empresa Dos	AAAAA/BBBB/CCCC	* 2010-06-01	* 2011-12-30	* 4320	+	-
* Asistente Tres	* Empresa Tres	AAAAA/BBBB/CCCC	* 2009-05-04	* 2010-01-29	* 1920	+	-

Experiencia Pedagógica

Cargo Ejercido	Nombre de la Organización	Área de Capacitación	Materias Dictadas	Fecha Ingreso	Fecha Salida	Duración en Horas		
* Docente	* Universidad	* Ingeniería	AAAAA/BBBB/CCCC	* 2012-07-02	* 2013-02-28	* 1680	+	-

Tiene experiencia en el uso de plataformas virtuales?

Si No

Guardar

12. Completar la información en la sección F. Idiomas. Utilizar los signos “+/-” para agregar/disminuir campos.

F. Idiomas

Describe los idiomas que usted conoce. Recuerde seleccionar el nivel por cada idioma registrado.

Idiomas

Idioma	Lectura	Escritura	Comprensión	Comunicación Verbal		
* Inglés	* Avanzado	* Intermedio	* Avanzado	* Avanzado	+	-
* Italiano	* Intermedio	* Intermedio	* Básico	* Intermedio	+	-

Guardar

13. Completar la información en la sección G. Referencias. Utilizar los signos “+/-” para agregar/disminuir campos.

G. Referencias

Describa sus referencias. Recuerde ingresar correctamente su e-mail y su teléfono.

Nombre de Contacto	Organización en la que Trabaja	E-mail	Teléfono		
* Señor Uno	* Empresa Uno	* uno@ecuador.com	* 022998877	+	-
* Señor Dos	* Empresa Dos	* dos@ecuador.com	* 023112233	+	-

Guardar

14. Cargar el archivo digital de su hoja de vida y todos los documentos de respaldo debidamente notariados.

H. Información digital

Usted deberá cargar en formato PDF los documentos que acrediten toda la información ingresada. Tamaño máximo 20mb.

Subir Digital: * C:\Users\SECAP\Desktop\CV-Verónica Mall

15. Aceptar la declaración de información al final del formulario de postulación.

Información Declaratoria

Declaro además, bajo prevenciones de Ley que la información aquí consignada es verídica y de mi entera responsabilidad; por lo cual, el SECAP podrá verificar esta información en cualquier momento, y en caso de comprobarse falsedad en la misma, podrán iniciarse las acciones administrativas, civiles y penales que ampara la legislación ecuatoriana vigente.

Acepto

16. Dar click en “Aceptar” o “Cancelar” en el cuadro de diálogo para continuar con el proceso de postulación.

Guardar

Recuerde que usted debe imprimir y firmar su hoja de vida para continuar con el proceso, caso contrario no será tomado en cuenta para su respectiva calificación

Aceptar Cancelar

* Señor Dos * Empresa Dos * dos@ecuador.com * 023112233 + -

17. El formulario con la información ingresada se muestra en la pantalla.

http://200.107.37.5...zaFormularioPdf.php +

200.107.37.50/sisecap/hojaVidaInstructores/previsualizaFormularioPdf.php

Ministerio de Relaciones Laborales

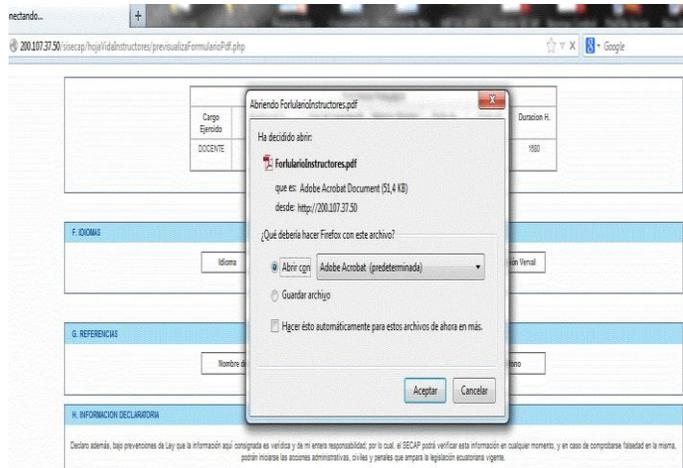
Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional **SECAP**

INFORMACION DEL POSTULANTE EN VISTA PREVIA

A. INFORMACION GENERAL

N° Documento:	1714334834
Nombres:	VERONICA SOFIA
Apellidos:	MALLA MCNTALJO
Fecha de Nacimiento:	1977-09-30
Correo Electrónico:	v.malla@secap.gob.ec
Teléfono Fijo:	022445888
Teléfono Móvil:	0987654321
País de Organ:	ECUADOR
Provincia de Residencia:	PICHINCHA
Ciudad:	QUITO
Estado Civil:	SOLTERO/A
Género:	MASCULINO
Dirección de Domicilio:	PUNGALA 234 Y RIO VERDE

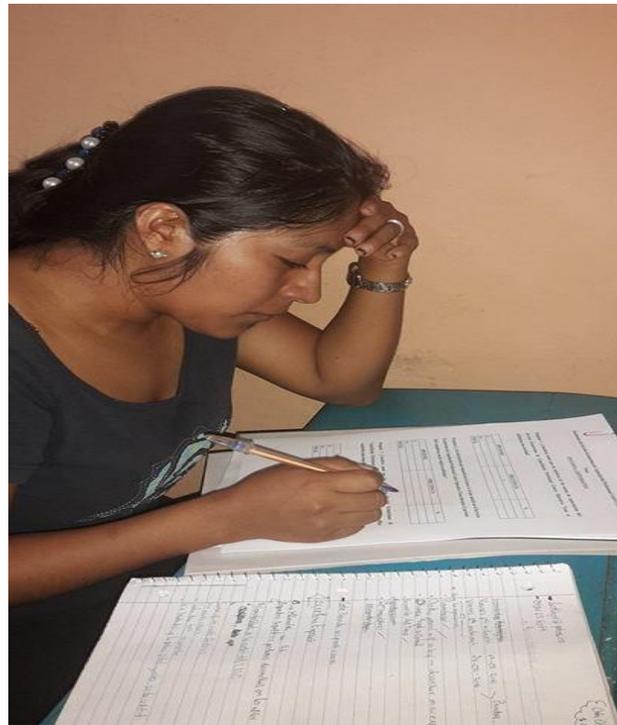
18. Guardar el formulario de postulación, imprimirlo y enviarlo físicamente junto con los documentos de respaldo a las oficinas de SECAP conforme su lugar de domicilio.



19. El sistema envía un mensaje en pantalla acerca de la finalización del proceso de postulación. Revisar su cuenta de correo electrónico y remitir la información física conforme lo solicitado.



Anexo 3: Encuesta a Estudiantes



Anexo 4: Entrevista Coordinador SECAP Centro Operativo Tena



Anexo 5: Encuesta a Instructores y Personal Administrativo

