

PROYECTO

“DIAGNÓSTICO INTEGRAL DEL RECURSO Y TALENTO HUMANO”

- INSTITUCIÓN PÚBLICA
- ORGANIZACIÓN PRIVADA
- ORGANISMO INTERNACIONAL

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
DEL RECURSO Y TALENTO HUMANO

APLICACIONES:

- Relacionadas con la capacitación y entrenamiento para la productividad, eficiencia y fortalecimiento institucional
- Para el desarrollo y potenciación del talento humano
- Con la formación de funcionarios públicos y privados de alto rendimiento
- Valoración del rendimiento de los procesos internos
- Determinación de la eficacia en los procedimientos
- Medición de la calidad en los servicios prestados
- Calidez en la atención al usuario o cliente interno-externo
- Orientación hacia el trabajo y servicio de excelencia
- Detección de las necesidades de capacitación
- Información objetiva para evaluaciones del desempeño
- Obtención de datos para los indicadores de gestión
- Alimentación para la planificación estratégica, POA, PAC

“DIAGNÓSTICO INTEGRAL DEL RECURSO Y TALENTO HUMANO”

APLICACIONES:

- VALORAR EL RENDIMIENTO DE LOS PROCESOS INTERNOS
- DETERMINAR LA EFICACIA EN LOS PROCEDIMIENTOS
- DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN
- CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA PRODUCTIVIDAD, EFICIENCIA Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
- DESARROLLO Y POTENCIACIÓN DEL TALENTO HUMANO
- FORMACIÓN DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS DE ALTO RENDIMIENTO
- CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCIÓN AL USUARIO O CLIENTE
- INFORMACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
- ORIENTACIÓN HACIA EL SERVICIO DE EXCELENCIA

1. INTRODUCCIÓN:

La construcción y el fortalecimiento de las capacidades y potencialidades de la población y de los **funcionarios públicos y privados**, son un **eje estratégico** del desarrollo nacional y una condición indispensable para la consecución del Buen Vivir, tal como lo plantea la Constitución del 2008.

Las propuestas constitucionales podrán hacerse efectivas a través de la **formación y capacitación de funcionarios públicos y privados**, a partir de procesos de **adquisición y actualización de conocimientos**, desarrollo de potencialidades y valores, tendientes a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, **calidad, calidez**, justicia y equidad reflejados en sus funciones de manera **eficaz y eficiente**.

Hoy en día, las organizaciones se desarrollan en un entorno de constantes cambios, lo que provoca incertidumbre y desempoderamiento de los funcionarios, ante los posibles cambios y estrategias tendientes a conseguir los objetivos institucionales. Un componente esencial clave para lograr la **GESTIÓN DEL CAMBIO PERMANENTE**, y a la vez común en las instituciones exitosas, es sin duda alguna el **talento humano**, como factor decisivo para lograr la supervivencia, prosperidad y mejora de las mismas.

La capacitación, formación, entrenamiento, así como el clima, entorno laboral, junto con las estructuras, las características organizacionales, los procesos, procedimientos, y los funcionarios que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico que tiene **UN IMPACTO DIRECTO EN LOS RESULTADOS, EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN**.

2. PRESENTACIÓN.

Este proyecto ha sido formulado en función de las necesidades y requerimientos de las entidades del sector público y privado, tomando en cuenta el importante momento histórico que vive el país, ya que con las nuevas políticas de Estado, en relación a la potenciación de la industria nacional, cambio de la matriz productiva, fortalecimiento de las instituciones públicas y privadas, etc., es imperante que estas se vigoricen para poder desarrollar sus actividades con mayor productividad y eficiencia.

Como una de las finalidades de este proyecto, se busca medir, redefinir, y potenciar las habilidades y competencias de los funcionarios, para lo cual se debe conocer sus fortalezas y debilidades, también conocer los parámetros de calidad, calidez, productividad y eficiencia con los que desarrollan sus actividades, con el objetivo de plantear nuevos modelos de gestión de calidad y productividad, que originen planes y programas de capacitación y entrenamiento, que satisfagan los requerimientos y necesidades de los funcionarios y de la institución o empresa.

Para obtener la información requerida que nos conduzca a obtener una visión **real y objetiva** del estado en el que se encuentra el recurso y talento humano, se plantean **4 alternativas de ejecución**:

(A). “ENCUESTA VIRTUAL CLIMA, TALENTO Y SENTIMIENTO LABORAL”

(B). “IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA MYSTERY SHOPPER”

(C). “ESTUDIO EXPLORATORIO FORMULATIVO”

(D). IMPLEMENTACIÓN “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES”

A través de **una o varias de estas 4 herramientas de investigación**, se logrará obtener información totalmente real, objetiva y confiable, que permita el diseño y formulación de planes y programas de capacitación, que conlleven a un indudable robustecimiento de la entidad.

Las autoridades, directores, jefes y funcionarios que deseen implantar una **cultura de calidad, calidez, productividad y eficiencia** en la gestión administrativa de su organización que le conduzca a un verdadero y efectivo **FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**, es **indispensable** que primero realicen un “**DIAGNÓSTICO INTEGRAL DEL RECURSO Y TALENTO HUMANO**”, con el objetivo de **NO equivocarse** los programas de capacitación y optimizar el uso de los **recursos**, especialmente los **económicos**.

3. JUSTIFICACIÓN.

Organizar y dictar seminarios o programas de capacitación, **sin** haber previamente realizado un **“Diagnóstico Integral del Recurso y Talento Humano”** que permita conocer sus fortalezas y debilidades en forma **real y objetiva**, es una gestión bastante **infructuosa**, pues los resultados finales por lo general **no son productivos**.

Todavía existen algunos directivos en las organizaciones públicas y privadas, que emprenden programas de capacitación, basados solamente en **pedidos informales, observaciones superficiales, presunciones infundadas o en ligeras percepciones**, es decir sin fundamentos lógicos y claros, logrando desperdicio de tiempo, logística y recursos económicos, y obteniendo niveles de retentiva y asimilación del conocimiento que en promedio no superan el 40%.

Es por eso que las puntuaciones en las **evaluaciones del desempeño** en relación a la eficiencia y productividad de los SERVIDORES PÚBLICOS Y PRIVADOS, siguen siendo modestas, a pesar de que se realizan importantes esfuerzos al organizar y ejecutar pocos o muchos programas de capacitación. En definitiva **están mal enfocados**.

El **“Diagnóstico Integral del Recurso y Talento Humano”**, ejecutado en cualquiera de sus **CUATRO ALTERNATIVAS o herramientas de investigación**, provee información **real y objetiva altamente confiable**, para formular, planificar e implementar programas de capacitación 100% eficaces, que conduzcan a lograr el **desarrollo y potenciación del talento humano**, así como la **formación de funcionarios públicos y privados de alto rendimiento**, y por ende a obtener el tan apreciado FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.

Lo dice la **Constitución del Ecuador del 2008**, es una política de Estado el hecho de que es **obligatorio para todas las instituciones del sector público, e indicativo para las entidades del sector privado**, que todos los servicios que prestan, deben desarrollarse con **CALIDAD**, que los usuarios y clientes internos-externos deben ser atendidos con **CALIDEZ**, de igual manera que las actividades que realizan las instituciones, se ejecutarán con la mayor **EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD**, procurando llegar a niveles de **EXCELENCIA** en su desarrollo.

Es conocido a “vox populi” que un importante número de funcionarios públicos y privados, **no conocen a su institución, su visión, misión, valores, objetivos y proyectos estratégicos institucionales**; así mismo no están conscientes de la importancia que tiene para su organización y para su desarrollo profesional y personal, el hecho de **trabajar con calidad, calidez, productividad y eficiencia**, lo cual se traduce en una falta de empoderamiento y de fortalecimiento de la organización, **afectando** en forma importante su imagen personal y corporativa, así como la eficiencia en su desempeño y gestión.

De esta manera **se justifica** plenamente el hecho de que las instituciones públicas y privadas planifiquen sus programas anuales de capacitación, así como la contratación y ejecución a lo largo del año de **programas de capacitación de acuerdo a las necesidades y requerimientos del momento**, más aun si tomamos en cuenta que tanto en el POA como en el PAC, se determina claramente estos productos y el presupuesto para tal fin.

4. MARCO LEGAL.

Para la implementación, viabilidad y desarrollo de las capacidades y potencialidades de los funcionarios públicos y privados, se citan las siguientes Leyes, normativas y reglamentaciones vigentes:

Constitución 2008	Artículos 340 y 343
Plan Nacional Buen Vivir 2013-2017	Objetivo#4: Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía
Losep	Unidades de Administración del Talento Humano: Artículos 52 (literales b, i, j, n, p), 53, 69, 70, 71, 72, 73 Evaluación del Desempeño: Artículos 76, 77, 77, 78, 79, 80
Contraloría General del Estado	Acuerdo 039-CG - Normas de Control Interno: Normas: 200-03/407-01/407-04/407-06/410-5/600-02
Ministerio del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y monitoreo de las <u>Unidades Administrativas del Talento Humano</u> (UATH) del sector público. • Auditoría de Recursos Humanos del Sector Público: <ul style="list-style-type: none"> 1.4 Subsistema de Capacitación y Desarrollo de Personal 1.5 Subsistema de Evaluación del Desempeño

5. OBJETIVOS.

5.1 OBJETIVOS GENERALES.

(A). Cumplir con los enunciados en la Constitución del Ecuador 2008 en articulación con el Plan Nacional para el Buen Vivir, referentes a la capacitación y **desarrollo de potencialidades de los funcionarios públicos y privados**, así como inducirlos para que cumplan con la nueva filosofía del Estado en lo referente a brindar servicios de calidad y atención con calidez y eficiencia a los usuarios o clientes internos y externos.

(B). Lograr que las entidades del sector público y privado, obtengan un aumento exponencial en su **fortalecimiento institucional**, a través de la capacitación, entrenamiento e implantación de una **cultura de calidad, eficiencia y productividad** en los funcionarios públicos y privados.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

(a). Lograr el desarrollo de potencialidades y valores de los funcionarios, tendientes a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidad, calidez, justicia y equidad reflejados en su trabajo de manera eficiente.

(b). Difundir y sensibilizar a los funcionarios el enfoque estratégico y planificado de lo que es el fortalecimiento institucional, mediante conceptos y metodologías prácticas, que permitan comprender la importancia y complejidad de los **procesos de gestión del cambio** y como abordarlos, logrando un mayor grado de involucramiento y compromiso.

(c). Lograr el desarrollo de las potencialidades de los funcionarios en el ejercicio de sus funciones, rol y competencias, a través del impulso de sus aptitudes y actitudes.

- (d). Desarrollar una visión integral y objetiva, que logre identificar y promover las buenas prácticas profesionales en la entidad, elevando los niveles de eficiencia en los servicios que ofrece la institución.
- (e). Sensibilizar a los funcionarios sobre la vital importancia que tiene para sí mismo, su familia, institución y país, el ser un trabajador competente y productivo.
- (f). Potenciar las habilidades de liderazgo y de pensamiento estratégico en los funcionarios con el fin de cumplir un plan de fortalecimiento aplicado a la realidad institucional.
- (g). Fomentar un ambiente de trabajo adecuado, que ayude a reflejar los valores de la organización, sensibilizando a los funcionarios con el fin de promover la integración institucional en todos los niveles.

6. DIAGNÓSTICO.

Se trata de obtener información certera que permita **analizar, valorar y diagnosticar** en forma cuantitativa y cualitativa, desde todos los ángulos y en forma totalmente objetiva y profunda, las deficiencias, debilidades y carencias que tiene el recurso humano, así como **DETECTAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**, con el objetivo de proveer soluciones a través de la implementación de un nuevo modelo en la gestión del recurso humano, diseñando o replanteando programas de capacitación y entrenamiento a corto, mediano y largo plazo.

La información para obtener un **“DIAGNÓSTICO INTEGRAL EFECTIVO DEL RECURSO Y TALENTO HUMANO”**, se la puede obtener a través de una de las 4 siguientes herramientas de investigación:

- (A). “Encuesta Virtual Clima, Talento y Sentimiento Laboral”
- (B). “Implementación Programa Mystery Shopper”
- (C). “Estudio Exploratorio Formulativo”
- (D). “Implementación Encuesta de Satisfacción a Clientes”

No obstante, con el objetivo de obtener una visión más profunda sobre la realidad del estado del talento y recurso humano, una combinación entre 2 o más de las herramientas indicadas, **sería lo ideal.**

PRESENTACIÓN Y CONTENIDOS DE LAS 4 ALTERNATIVAS O
HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN CON LAS CUALES SE REALIZA EL
**“DIAGNÓSTICO INTEGRAL
DEL RECURSO Y TALENTO HUMANO”**

