



TECNOLOGICO SUPERIOR
“CORDILLERA”

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL

“ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN ACERCA DE LA FELICIDAD INTERNA BRUTA (FIB), PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL ARCHIVO NACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN REGISTRAL EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2016”

Proyecto previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración de

Recursos Humanos-Personal.

Autora: Grace Alexandra Guamán Simbaña

Tutor: Ing. Ángela Camino

Quito, Mayo 2016

DECLARATORIA DE APROBACIÓN DE TUTOR Y LECTOR

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN ACERCA DE LA FELICIDAD INTERNA BRUTA (FIB), PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL ARCHIVO NACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN REGISTRAL EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2016"

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Declaro que este proyecto es de mi autoría, que el contenido es absolutamente original y auténtico; además que se han citado las fuentes de investigación de manera adecuada y acorde a las disposiciones legales que protegen los derechos del autor. Las ideas, conclusiones y recomendaciones, son de mi absoluta responsabilidad.

Grace Alexandra Guamán Simbaña

CI:

1721102661

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, **Grace Alexandra Guamán Simbaña** portador de la cédula de ciudadanía No. **1721102661** de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: *“La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato”*; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: “Elaboración y socialización de un plan de capacitación acerca de la Felicidad Interna Bruta (FIB), para el desarrollo integral del personal que labora en el Archivo Nacional de la Dirección de Gestión de Información Registral en el Distrito Metropolitano de Quito 2016”, facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

FIRMA

NOMBRE

Grace Alexandra Guamán Simbaña

CEDULA

172110266-1

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme culminar esta etapa de mi vida y por colocar en mi entorno a tantas personas valiosas.

Una inmensa gratitud a todos los ingenieros que hacen mención a su título, pero sobre todo que se destacan por su calidad humana, como no mencionar al Ing. Ricardo Cevallos, Karla Jiménez, Ing. Napoleón Castro y a la Ing. Pamela Hidalgo, quienes estuvieron prestos para brindar su ayuda y orientación sin escatimar en horarios.

Gracias a mis compañeras y amigas con quienes la labor estudiantil y la jornada se hicieron más ligera; realmente se hizo un trabajo en grupo y afianzo una fructífera amistad.

Gracias a la Ing. Ángela Camino; mi tutor de tesis por su apoyo y colaboración, pero sobre todo por ser el engranaje para culminar esta meta.

Y por último quiero agradecer a la Señorita Diana Aguirre por su amistad incondicional por ser una excelente amiga y compañera cuya estima va más allá de un salón de clase o un sitio de trabajo, comenzamos juntas y concluimos de la misma manera.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por permitirme dejar una pequeña marca en mí paso por la vida.

A mi mami; mi guerrera incansable, mi luchadora invencible, a quien he fallado muchas veces y sin embargo ella nunca me falla, a quien he expuesto mi agotamiento y sin embargo jamás me permitió desistir. A ti que no solo supiste ser una excelente madre para mí, sino que además hiciste de madre para mi hijo en mis ausencias.

A mi padre por su apoyo incondicional, por su entrega absoluta y predisposición tan total sin escatimar en esfuerzos ni limitaciones.

A mis hermanas por ser un soporte durante mi formación para mi hijo y mis padres.

A Luis Eduardo, mi eterno enamorado, por su comprensión, su amor infalible, por entender mi ausencia y mis prioridades, la espera ha terminado.

Y sobre todo a mi Toñito, que tan solo con su existencia le ha dado un giro a mi vida, él es la razón de mi vida y el motor que me impulsa a seguir, por ti quiero ser mejor persona y llegar más lejos para poder darte lo mejor hasta que tú puedas ser mejor persona y llegar más lejos para poder darte lo mejor hasta que tú puedas volar con tus propias alas

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE APROBACIÓN DE TUTOR Y LECTOR.....	II
DECLARATORIA DE AUTORÍA	III
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	IV
AGRADECIMIENTO	V
DEDICATORIA	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE TABLAS	XV
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XVI
RESUMEN EJECUTIVO	XVII
ABSTRACT	XVIII
CAPÍTULO I	
ANTECEDENTES.....	1
1.01 Contexto	1
1.02. Justificación.....	3
1.03. Definición del Problema	5
Tabla No 1 Matriz T	6
Contextualización de la Matriz T.	7

CAPÍTULO II

2.01.Mapeo de involucrados	9
Figura No 1 Mapeo Mental de Involucrados _____	10
2.02.Análisis de Involucrados	11
Tabla No 2 Matriz de Análisis de Involucrados _____	11
Conceptualización de la matriz de análisis de involucrados _____	12

CAPÍTULO III

PROBLEMAS Y OBJETIVOS	14
3.01.Árbol de Problemas.....	14
Figura No 2 Árbol de Problemas _____	15
3.01.01 Análisis de las causas y efectos _____	16
3.02.Árbol de Objetivos	16
Figura No 3 Árbol de Objetivos _____	17
3.02.01. Análisis de los medios y fines _____	18

CAPÍTULO IV

4.01.Análisis de Alternativas.....	19
Tabla No 3 Matriz de Análisis de Alternativas _____	20
4.01.01. Análisis de la Matriz de análisis de alternativas _____	21
4.02.Impacto de Objetivos	23
Tabla No 4 Matriz de Impacto de Objetivos _____	23
4.02.01. Análisis de la matriz de impacto de objetivos _____	24
4.03.Análisis de Estrategias.	27

Figura No 4 Diagrama de estrategias	27
4.03.01. Análisis del Diagrama de Estrategias _____	28
4.04.Marco Lógico	30
Tabla No 5 Matriz de Marco Lógico _____	30
4.04.01. Conceptualización del Marco Lógico _____	32
 CAPÍTULO V	
PROPUESTA.....	35
5.01. Antecedentes	35
5.02.Justificación.....	36
5.03.Objetivo general	36
5.04.Orientación al Estudio.....	36
Felicidad Interna Bruta _____	36
Servidores públicos _____	38
Desarrollo integral_____	39
Plan de Capacitación _____	40
Motivación _____	42
Responsabilidad Social _____	43
Actitud_____	43
Flexibilidad al cambio_____	45
Filosofía institucional. _____	46
Figura No 5 Organigrama Estructural _____	48
Figura No 6 Flujograma de procesos Centros de atención al usuario. _____	50
Proyecto “Ecuador sonrío, somos gente amable” _____	51

Comunicación asertiva _____	53
Buen Vivir _____	54
Nueva lógica de la cultura organizacional. _____	56
Empoderamiento _____	58
Felicidad en el trabajo _____	59
5.05. Relación de contenido.....	63
5.06. Descripción de la Herramienta Metodológica.....	64
5.06.01. Enfoque de la investigación _____	64
5.06.02. Modalidad básica de la investigación _____	65
5.06.03. Población y muestra _____	65
5.06.04. Tipo de la investigación _____	66
5.06.05. Recolección de la información _____	66
5.06.06. Técnica de recolección de datos _____	67
5.06.07. Modelo de encuesta _____	67
5.06.08. Validez de la información _____	68
5.06.09. Técnicas de análisis de datos _____	68
5.06.10. Análisis de la encuesta _____	68
Tabla No 6 Pregunta 1. _____	69
Figura No 8 Pregunta 1. _____	69
Tablac No 7 Pregunta 2. _____	70
Figura No 9 Pregunta 2. _____	70
Tabla No 8 Pregunta 3 _____	71
Figura No 10 Pregunta 3 _____	71
Tabla No 9 Pregunta 4 _____	72
Figura No 11 Pregunta 4 _____	72

Tabla No 10 Pregunta 5 _____	73
Figura No 12 Pregunta 5 _____	73
Tabla No 11 Pregunta 6 _____	74
Figura No 13 Pregunta 6 _____	74
Tabla No 12 Pregunta 7 _____	76
Figura No 14 Pregunta 7 _____	76
Tabla No 13 Pregunta 8 _____	77
Figura No 15 Pregunta 8 _____	77
Tabla No 14 Pregunta 9 _____	79
Figura No 16 Pregunta 9 _____	79
Tabla No 15 Pregunta 10 _____	81
Figura No 17 Pregunta 10 _____	81

PLAN DE CAPACITACIÓN

Presentación	86
Importancia	86
Marco legal	87
Modelo de gestión	88
Capacitación interna	89
Plan de capacitación	89
Políticas de capacitación _____	89
Difusión del Plan de Capacitación _____	90
Políticas participación. _____	91
Políticas para la Ejecución de la Capacitación _____	91

Objetivos del modelo de capacitación.	91
Objetivo general _____	91
Objetivos específicos _____	91
Planificación	92
Modalidad de capacitación: _____	92
Estrategias _____	92
Metodología a desarrollar para la ejecución de los eventos de capacitación _____	92
Efectos _____	93
Programación	93
Ejecución e implementación de la capacitación _____	93
MÓDULO. 1 EMPODERAMIENTO	
Tabla No 18 Objetivo Modulo 2.....	95
Tabla No 17 Tabla de contenidos _____	96
MÓDULO 2. FELICIDAD INTERNA BRUTA (FIB)	
Tabla No 18 Objetivo Modulo 2 _____	98
Tabla No 19 Tabla de contenidos _____	99
MÓDULO. 3 NUEVA LÓGICA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL	
Tabla No 20 Objetivos Módulo 3 _____	101
Tabla No 21 Tabla de contenidos _____	102
EVALUACIONES	104
Guía de Asistencia Técnica Requerida:	107
Recursos requeridos	108
Tabla No 22 Recursos requeridos _____	108
5.07.Taller	109

5.07.01.	Video de Bienvenida _____	109
5.07.02.	Reglas de Oro _____	109
5.07.03.	EVENTO N 1 _____	110
1.	Tema 1 Filosofía Institucional _____	110
2.	Tema 2 Responsabilidad Social _____	111
3.	Tema 3 Proyecto "Sonríe Ecuador, somos gente amable" _____	111
4.	Tema 4 Plan Nacional del Buen Vivir. _____	112
5.07.04	EVENTO N 2 _____	113
1.	Tema 1 Felicidad Interna Bruta _____	113
2.	Tema 2 Felicidad en el Trabajo _____	113
3.	Tema 3 Servicio Público _____	114
5.07.05	EVENTO N 3 _____	115
1.	Tema 1 Nueva Lógica de la Cultura organizacional _____	115
2.	Tema 2 Calidad de servicio _____	116
3.	Tema 3 Flexibilidad al cambio _____	116

CAPÍTULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS..... 118

6.01	Recursos	118
	Recursos Humanos _____	118
	Recursos Financieros _____	119
	Recursos Materiales _____	119
6.02.	Presupuesto	121
	Tabla No 23 Presupuesto del proyecto _____	121
6.03.	Cronograma.....	122

Tabla No 24 Cronograma _____ 122

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 123

7.01.Conclusiones 123

7.02.Recomendaciones..... 124

BIBLIOGRAFÍA..... 125

ANEXOS 131

Anexo N 1 Encuesta..... 131

Anexo N 2 Encuesta Online..... 133

Anexo N 3 Area de Validación..... 133

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No 1 Matriz T	6
Tabla No 2 Matriz de Análisis de Involucrados	11
Tabla No 3 Matriz de Análisis de Alternativas.....	20
Tabla No 4 Matriz de Impacto de Objetivos	23
Tabla No 5 Matriz de Marco Lógico	30
Tabla No 6 Pregunta 1.....	69
Tabla No 7 Pregunta 2.....	70
Tabla No 8 Pregunta 3.....	71
Tabla No 9 Pregunta 4.....	72
Tabla No 10 Pregunta 5.....	73
Tabla No 11 Pregunta 6.....	74
Tabla No 12 Pregunta 7.....	76
Tabla No 13 Pregunta 8.....	77
Tabla No 14 Pregunta 9.....	79
Tabla No 15 Pregunta 10.....	81
Tabla No 16 Objetivos Modulo. 1.....	95
Tabla No 17 Tabla de contenidos	96
Tabla No 18 Objetivo Modulo 2	98
Tabla No 19 Tabla de contenidos	99
Tabla No 20 Objetivos Módulo 3.....	101
Tabla No 21 Tabla de contenidos	102
Tabla No 22 Recursos requeridos	108
Tabla No 23 Presupuesto del proyecto.....	121
Tabla No 24 Cronograma	122

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No 1 Mapeo Mental de Involucrados	10
Figura No 2 Árbol de Problemas	15
Figura No 3 Árbol de Objetivos.....	17
Figura No 4 Diagrama de estrategias	27
Figura No 5 Organigrama Estructural.....	48
Figura No 6 Flujograma de procesos Centros de atención al usuario.....	50
Figura No 7 Articulación del SNAP	505
Figura No 8 Pregunta 1.....	69
Figura No 9 Pregunta 2.....	70
Figura No 10 Pregunta 3	71
Figura No 11 Pregunta 4	72
Figura No 12 Pregunta 5	73
Figura No 13 Pregunta 6	74
Figura No 14 Pregunta 7	76
Figura No 15 Pregunta 8	77
Figura No 16 Pregunta 9	79
Figura No 17 Pregunta 10	81

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación está orientada a distinguir la importancia de la Felicidad Interna Bruta (FIB), como tema eje dentro de la planificación del programa interno de capacitación orientado al beneficio de los servidores públicos; mediante el desarrollo y diseño de un Plan de Capacitación para los trabajadores de Archivo Nacional, específicamente para el área de Validación que está integrado por 25 funcionarios; ello a través del sistema E-ssid realizan la validación de datos de todos los ciudadanos que se presentan en las diferentes agencias a nivel nacional a solicitar un servicio y que presentan inconsistencias, y con ellos un estimado de más de 2300 empleados públicos a nivel nacional se beneficiaran la planificación, ya que el FIB es el sustento teórico de los proceso políticos, sociales y públicos que se han realizado en nuestro país, y los servidores públicos representantes y artífices de la Administración pública no pueden quedar excluidos de la temática pues además está íntimamente relacionado con temas como: Responsabilidad social, Nueva lógica de la Cultura organizacional, Felicidad en el Trabajo y Empoderamiento Institucional. La recomendación es clara; que los conocimientos se traduzca en planes y programas de acción, que el seguimiento sea continuo y permanente.

ABSTRACT

The research is aimed to distinguish the importance of Gross National Happiness (FIB), as the focus topic in planning internal training program oriented to the benefit of public servants; through the development and design of a training plan for employees of the National Archives, specifically for Validation area which is composed of 25 officials; it through the system E-ssid perform data validation of all citizens presented in the different agencies nationwide to request a service and present inconsistencies, and with them an estimated more than 2,300 public employees nationwide planning will benefit, as the FIB is the theoretical basis of political, social and public that have taken place in our country process and public servants representatives and agents of the public administration can not be excluded from the subject as well is closely related to topics such as social responsibility, new logic of organizational culture, Happiness at Work and Institutional Empowerment. The recommendation is clear; that knowledge is translated into action plans and programs, that monitoring is continuous and permanent

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.01. Contexto

Ahora las empresas vuelven su mirada a la felicidad como un nuevo indicador para medir el bienestar y calidad de vida, Nic Marks, desde el 2006 ha desarrollado avances importantes en el tema, apoyado por el Gobierno del Reino Unido y la New Economics Foundation, creó las herramientas de medición de la felicidad: Happy Planet Index, y posteriormente, Happiness at Work; la primera enfocada a medir la felicidad de países y la segunda enfocada al trabajo.

“En el país ya se presentan casos de empresas que analizan y ven a la felicidad como un indicador importante. El estudio denominado ‘Felicidad en el Trabajo’, desarrollado por The Edge Group en alianza con Ipsos Consultor, es un ejemplo. A través de un cuestionario online y de entrevistas presenciales esta investigación encuestó a 1034 trabajadores del Ecuador” (Revista Líderes, 2015).

Los resultados de este estudio revelaron que los ecuatorianos tienen deficiente capacidad para sobreponerse a situaciones adversas en el tema económico y dificultad para equilibrar lo personal y laboral, además se identificó que para nuestra sociedad los aspectos como: el sistema de gestión, las relaciones que se generan al interior de las organizaciones, el ambiente y las relaciones personales, son

determinantes para evaluar la felicidad en el trabajo y que su principal temor es perder el empleo

Por su parte el gobierno ecuatoriano implementó El Buen Vivir como principio constitucional basado en el 'Sumak Kawsay'; para posteriormente una vez centrado el ser humano en un entorno natural y social con una nueva visión, estructurar una estrategia comunicacional para convertir al país en Potencia Turística, bajo el eslogan "Ecuador ama la vida".

En el año 2008 el ex vicepresidente de la República Lenín Moreno, impulsó la campaña "Sonríe Ecuador, somos gente amable", llevará a cabo su segunda etapa con el propósito de fomentar y divulgar valores que contribuyan a la cohesión social y al progreso de la comunidad ecuatoriana. La primera etapa de esta campaña inició el 20 de febrero de 2008 y se fundamentó en la difusión de mensajes relativos al rescate de valores como la amabilidad, el buen humor, la tolerancia, la integración familiar y social." (Ecuadorinmediato, 2016)

Ésta campaña incluyó caravanas de la alegría que recorrieron varias ciudades presentando espectáculos teatrales y conjuntamente desarrolló capacitaciones para los funcionarios públicos en temas esenciales para el mejoramiento de la atención al servicio público, con enfoque tanto en los clientes internos como en los clientes externos, para contribuir en el progreso del modelo de gestión pública.

La iniciativa de Moreno apuntó a propagar la alegría para que la amabilidad sea el eje las relaciones interpersonales, apoyada de difusión de spots de televisión y cuñas radiales para transmitir la alegría, entusiasmo, esperanza en el futuro y, buen humor que según Moreno "es fundamental en la vida de los seres humanos puesto que ello contribuye al mejoramiento de la calidad de vida" (Ecuadorinmediato, 2016)

Actualmente se está midiendo el bienestar subjetivo y utilizando esos datos como guía para el diseño de la prestación de servicios públicos, el Archivo Nacional de la DIGERCIC (Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación), institución pública ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito interesada en mejorar su gestión, implemento desde el 2015 el Departamento de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa.

Actualmente en la institución antes mencionada la ciencia de la felicidad aun es un enigma, ya que no se trabaja en la identificación de los factores que impulsan y movilizan la felicidad, de tal manera que, la idea de que la institución sea una especie de plataforma que facilite el desarrollo de una cultura de felicidad, esta aun distante, por lo que los trabajadores desconocen y no conciben a la ciencia de la felicidad como una herramienta para obtener el desarrollo del bienestar a través de una actitud positiva, que se consigue desde ellos.

1.02. Justificación

“Cada vez más, la felicidad se considera una medida justa de progreso social y un objetivo de la política pública. Un número cada vez mayor de los gobiernos nacionales y locales están utilizando los datos e investigación sobre la felicidad en la búsqueda de políticas que pudieran permitir a la gente vivir una vida mejor” (Helliwell, Layard, & Sachs, 2016).

En el Ecuador se ha dado un cambio substancial en lo que se refiere a la Gestión Pública, los esfuerzos esta encaminados a mejorar la calidad del servicio al ciudadano, es por ello que la elaboración y socialización de un Plan de capacitación, acerca de la Felicidad Interna Bruta (FIB), no solo contribuye al desarrollo integral del personal capacitado; sino que asiste a las políticas de gestión a nivel nacional y de esta forma participa de la Responsabilidad Social.

En el Archivo Nacional de la DIGERCIC no se considera a la FIB como un tema relevante y de vital importancia para alcanzar mayores grados de satisfacción laboral, esto se ve reflejado en el servicio que brinda pues no se hace énfasis en mejorar los factores que determinan índice de la felicidad del trabajador, el mismo que continuamente se ve afectado por presión de la responsabilidad social y la excesiva carga laboral, además de permanecer en la inestabilidad laboral que se remite a contratos de servicios ocasionales.

Valores como la amabilidad, el buen humor, la tolerancia, se ponen en juego constantemente, hay que considerar que el ciudadano de ahora ya no es sumiso ante el servidor público, por el contrario conocedor de sus derechos es más exigente; incluso es déspota y se altera frente a la burocracia. Situaciones que le exigen al servidor público equilibrio que solo se obtiene con una capacitación especializada y continúa.

El sector público del país requiere, desarrollar madurez en la gestión institucional y profundizar en la percepción de calidad de los servicios públicos. El Departamento de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa de la DIGERCIC interesado en el tema ratifica el valor de este proyecto en la institución y la necesidad de la implementación en lo posterior para obtener cambios favorables y resultados positivos.

Ahora el área de Talento Humano está considerando a la felicidad de los trabajadores como parte de una estrategia competitiva, de ahí que este proyecto cumple con la responsabilidad social y se vincula con el Plan Nacional del Buen Vivir en el objetivo No. 4 que dice: "Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía", y se correlaciona con el objetivo No 10 que plantea "Impulsar la transformación de la matriz productiva".

1.03. Definición del Problema

La definición del problema se realiza a través de la elaboración de la matriz T en la que se puede apreciar la situación actual de la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación con respecto a la insuficiente información acerca de la Felicidad Interna Bruta (FIB), debido a la carencia de un plan de capacitación determinado como el problema central para lo cual basada en un rango del 1 al 5 se ha establecido una ponderación para I= intensidad real y PC= potencial de cambio con la siguiente valoración:

1 = bueno; 2 = medio bueno; 3 = medio; 4 = medio alto; 5 = alto

Tabla No 1 Matriz T

SITUACIÓN EMPEORADA	SITUACIÓN ACTUAL				SITUACIÓN MEJORADA
Servidores públicos con incapacidad de decisión personal para potenciar su desarrollo integral, que debilitan su desempeño laboral y personal.	Insuficiente información acerca de la Felicidad Interna Bruta (FIB), debido a la carencia de un plan de capacitación alusivo al tema dirigido al personal del Archivo Nacional de la DIGERCIC.				Servidores públicos capacitados, acerca de la FIB, que propenden a su desarrollo integral a nivel laboral y personal.
FUERZAS IMPULSADORAS	REAL I	IDEAL PC	REAL I	IDEAL PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
	(-)	(+)	(+)	(-)	
Planificar actividades para dar a conocer acerca de la FIB, y su importancia en la nueva lógica de la cultura organizacional.	1	5	5	2	Personal desmotivado y apatía por parte de los involucrados en esta problemática debido a la deficiente planificación.
Retroalimentación de la filosofía institucional para incentivar el empoderamiento y responsabilidad social.	2	5	4	2	Deficiente socialización de la información para los empleados, generando confusión e incertidumbre.
Replicar la intención del proyecto “Ecuador sonrío, somos gente amable” a nivel institucional.	2	5	4	2	Desinterés e incapacidad del personal de asumir el proyecto con seriedad y responsabilidad.
Modificar actitudes para mejorar el clima laboral y disponer de trabajadores más receptivos a la supervisión y diligentes con su gestión.	2	4	4	1	Personal con inadecuada actitud, resistente al cambio que impide cumplir con los propósitos institucionales

Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán

I= intensidad; PC= potencial de cambio

- 1 = bueno
- 2 = medio bueno
- 3 = medio
- 4 = medio alto
- 5 = alto

Contextualización de la Matriz T.

En la definición del problema central durante la elaboración de la Matriz T se determinó que: la situación actual es la insuficiente información acerca de la Felicidad Interna Bruta (FIB), debido a la carencia de un plan de capacitación alusivo al tema dirigido al personal del Archivo Nacional de la DIGERCIC, su situación empeorada es servidores públicos con incapacidad de decisión personal para potenciar su desarrollo integral, que debilitan su desempeño laboral y personal.

La situación mejorada a la que se estima llegar es a lograr servidores públicos capacitados, acerca de la FIB, que propenden a su desarrollo integral a nivel laboral y personal, con el sustento de cuatro fuerzas impulsadoras, cada una con la respectiva fuerza bloqueadora, las mismas que se detallan a continuación con la valoración de la intensidad real (I) y potencial de cambio (PC) valorados en una escala del 1 al 5; donde 1 corresponde a bueno y 5 a un nivel de alto.

La primera fuerza impulsadora es planificar actividades para dar a conocer acerca de la FIB y su importancia en la nueva lógica de la cultura organizacional, ésta tiene una intensidad real de uno es decir un nivel bueno, debido a que el tema no es de interés común y se establece un potencial de cambio cinco que corresponde a un nivel alto, ya que se perfila un programa de socialización adecuada, la fuerza bloqueadora que se presenta ante esto es personal desmotivado y apatía por parte de los involucrados en esta problemática, con un índice real de cinco que corresponde a nivel alto debido a la deficiente planificación y un potencial cambio dos que se ubica en una categoría medio baja, ya que se fortalecerá la calidad de servicio y atención al ciudadano.

La siguiente fuerza impulsadora es realizar una retroalimentación de la filosofía institucional para incentivar el empoderamiento y responsabilidad social, la

misma que actualmente presenta un índice real de dos (medio-bajo) puesto que no se evidencia compromiso por parte del personal, se consideró un potencial de cambio cinco (alto), puesto que se determina que el empoderamiento es fundamental en la calidad del servicio, la fuerza bloqueadora que se identifica es la deficiente socialización de la información para los empleados generando confusión e incertidumbre, en intensidad real de cuatro, ya que no se goza de una comunicación asertiva con potencia de cambio dos mejorando los canales de comunicación.

A continuación se establece como fuerza impulsadora replicar la intención del proyecto "Ecuador sonríe, somos gente amable" a nivel institucional con un índice real de dos, pues no se hace énfasis en fomentar y divulgar valores que contribuyan a la cohesión social y al progreso de la comunidad, se establece llegar a un potencial de cambio alto utilizando las premisas del proyecto y adaptarlas al escenario, a esto la fuerza bloqueadora es el desinterés e incapacidad del personal de asumir el proyecto con seriedad y responsabilidad que se presenta en un rango medio alto de cuatro porque el personal minimiza su rol y se estima un potencial del cambio de categoría medio buena (dos) con la participación activa del personal apelando a particularidad juvenil.

Finalmente la fuerza impulsadora es modificar actitudes para mejorar el clima laboral y disponer de trabajadores más receptivos a la supervisión y diligentes con su gestión con intensidad real de dos debido a que actualmente se da lugar a contrariedades laborales, se fija un potencia de cambio medio alto es decir cuatro considerando gestionar desde la premisa de que los hábitos de los trabajadores ya no son responsabilidad de la empresa sino del propio trabajador. La fuerza bloqueadora es personal con inadecuada actitud, resistente al cambio que impide cumplir con los propósitos institucionales con intensidad real de cuatro a causa de la desatención al personal con potencial de cambio a uno asumiendo que el móvil de toda organización pública o privada es la calidad de talento humano.

CAPÍTULO II

2.01.Mapeo de involucrados

“El análisis de involucrados es una herramienta que permite identificar los actores sociales más importantes, que puedan ser la base para la implementación de una intervención. Así mismo permite conocer el rol de los actores sociales, las funciones, actividades y responsabilidades e influencia en la implementación del proyecto” (Cempro palnes y proyectos, 2011).

Figura No 1 Mapeo Mental de Involucrados



Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán

1. Servidores Públicos del Archivo Nacional
2. Departamento de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa.
3. Director General - Coordinadores
4. Comunidad
5. Secretaria del Buen Vivir.

2.02. Análisis de Involucrados

Tabla No 2 Matriz de Análisis de Involucrados

Actores involucrados	Interés sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos Mandatos Capacidades	Interés sobre el proyecto	Conflictos potenciales
Servidores Públicos del Archivo Nacional	Disminuir la actitud inadecuada y la resistencia al cambio para lograr cumplir con los propósitos institucionales.	Imperceptible apoyo por parte de supervisores y directivos.	<ul style="list-style-type: none"> • LOSEP • Departamento de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa. 	Adquirir actitudes que permitan mejorar el clima laboral y elevar la calidad de servicio que se brinda.	Insuficiente retroalimentación que no permita prolongar los resultados en el tiempo.
Departamento de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa	Reducir el índice de personal desmotivado y aplacar la apatía por parte de los involucrados en esta problemática subsanando la deficiente planificación.	Deficiente autogestión y falta de atención al tema por parte de las autoridades.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Nacional del Buen Vivir Obj #9 • Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles • Profesionales especializados. 	Planificar actividades para dar a conocer acerca de la FIB, y potenciar el desarrollo integral del personal.	Difusión inadecuada del tema y falta de colaboración por parte del personal.
Director General – Coordinadores	Reducir el desinterés y potenciar la capacidad del personal para asumir la problemática con seriedad y responsabilidad.	Descuido por parte del departamento correspondiente para difundir el tema.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Nacional del Buen Vivir Obj #4 • Personal Capacitado. • Departamento de planificación. 	Conocer diferentes aspectos relacionados con el desarrollo desde la perspectiva de la nueva lógica de cultura organizacional.	Gestión deficiente por parte de los departamentos involucrados en el desarrollo del personal para aprovechar el proyecto.
Comunidad	Atenuar la necesidad de un plan de capacitación acerca del tema que permita elevar la calidad de gestión.	Desinterés sobre la coyuntural relación entre la comunidad y la formación de los servidores públicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Juntas parroquiales • Plan Nacional del Buen Vivir Obj #3 	Garantizar un servicio basado en la excelencia, que contribuya a la cohesión social y al progreso de la comunidad.	Escaso interés por exigir un servicio de calidad que responda a la exigencia del Buen Vivir.
Secretaría del Buen Vivir.	Mitigar una socialización deficiente de la información para eliminar la confusión e incertidumbre.	Formas inapropiadas de difusión y politización del tema.	<ul style="list-style-type: none"> • M. Trabajo inspectores de trabajo. • Plan Nacional del Buen Vivir 	Apoyar a las políticas de gestión a nivel nacional y contribuir con la Responsabilidad Social.	Indiferencia frente al tema y desatención a los factores determinantes de la FIB.

Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán

Conceptualización de la matriz de análisis de involucrados

Los Servidores Públicos del Archivo Nacional constituyen los primeros involucrados, cuyo interés sobre el problema central radica en disminuir la actitud inadecuada y la resistencia al cambio para lograr cumplir con los propósitos institucionales, el problema que se percibe es el apoyo imperceptible por parte de supervisores y directivos. El mandato en el que se respalda es la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), la capacidad con la que cuenta es el Departamento de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa, por otro lado el interés sobre el proyecto es adquirir actitudes que permitan mejorar el clima laboral y elevar la calidad de servicio que se brinda, el conflicto potencial que se identifica es la insuficiente retroalimentación que no permita prolongar los resultados en el tiempo.

Para el Departamento de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa; el segundo involucrado, el interés sobre el problema central reducir el índice de personal desmotivado y aplacar la apatía por parte de los involucrados en esta problemática subsanando la deficiente planificación, a esto se agrega como problema percibido la deficiente autogestión y falta de atención al tema por parte de las autoridades. El recurso al que asiste es el Plan Nacional del Buen Vivir principalmente el objetivo nueve y la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, la capacidad con la que cuenta es profesionales especializados. El interés sobre el proyecto es planificar actividades para dar a conocer acerca de la FIB, y potenciar el desarrollo integral del personal cuyo conflicto potencial es la difusión inadecuada del tema y falta de colaboración por parte del personal.

La intervención del Director General (Coordinadores) reside en el interés sobre el problema central es reducir el desinterés y potenciar la capacidad del personal para asumir la problemática con seriedad y responsabilidad, localizo como problema percibido el descuido por parte del departamento correspondiente para

difundir el tema, el recurso del que se vale es el Plan Nacional del Buen Vivir con énfasis en el objetivo cuatro y la capacidad de la que dispone es personal capacitado y el departamento de planificación. El interés sobre el proyecto es conocer diferentes aspectos relacionados con el desarrollo desde la perspectiva de la nueva lógica de cultura organizacional, el principal conflicto potencial que se determina es la gestión deficiente por parte de los departamentos involucrados en el desarrollo del personal para aprovechar el proyecto.

La comunidad como actor involucrado asume como interés sobre el problema central atenuar la necesidad de un plan de capacitación acerca del tema que permita elevar la calidad de gestión del que se deriva el problema percibido que es desinterés sobre la coyuntural relación entre la comunidad y la formación de los servidores públicos, para ello la capacidad con la que cuenta es la existencia de las juntas parroquiales y mandato en el que se respalda es Plan Nacional del Buen Vivir esencialmente el objetivo tres, El interés sobre el proyecto es garantizar un servicio basado en la excelencia, que contribuya a la cohesión social y al progreso de la comunidad el conflicto potencial que identifica es el escaso interés por exigir un servicio de calidad que responda a la exigencia del Buen Vivir.

La participación directa de la Secretaria del Buen Vivir en el interés sobre el problema central es mitigar una socialización deficiente de la información para eliminar la confusión e incertidumbre, el problema que se percibe es la forma inapropiada de difusión y politización del tema, el recurso del que dispone es el Ministerio del Trabajo, con la capacidad de inspectores de trabajo que se ampara en el Plan Nacional del Buen Vivir El interés sobre el proyecto es apoyar a las políticas de gestión a nivel nacional y contribuir con la Responsabilidad Social, el conflicto potencial que se despliega es la indiferencia frente al tema y desatención a los factores determinantes de la FIB.

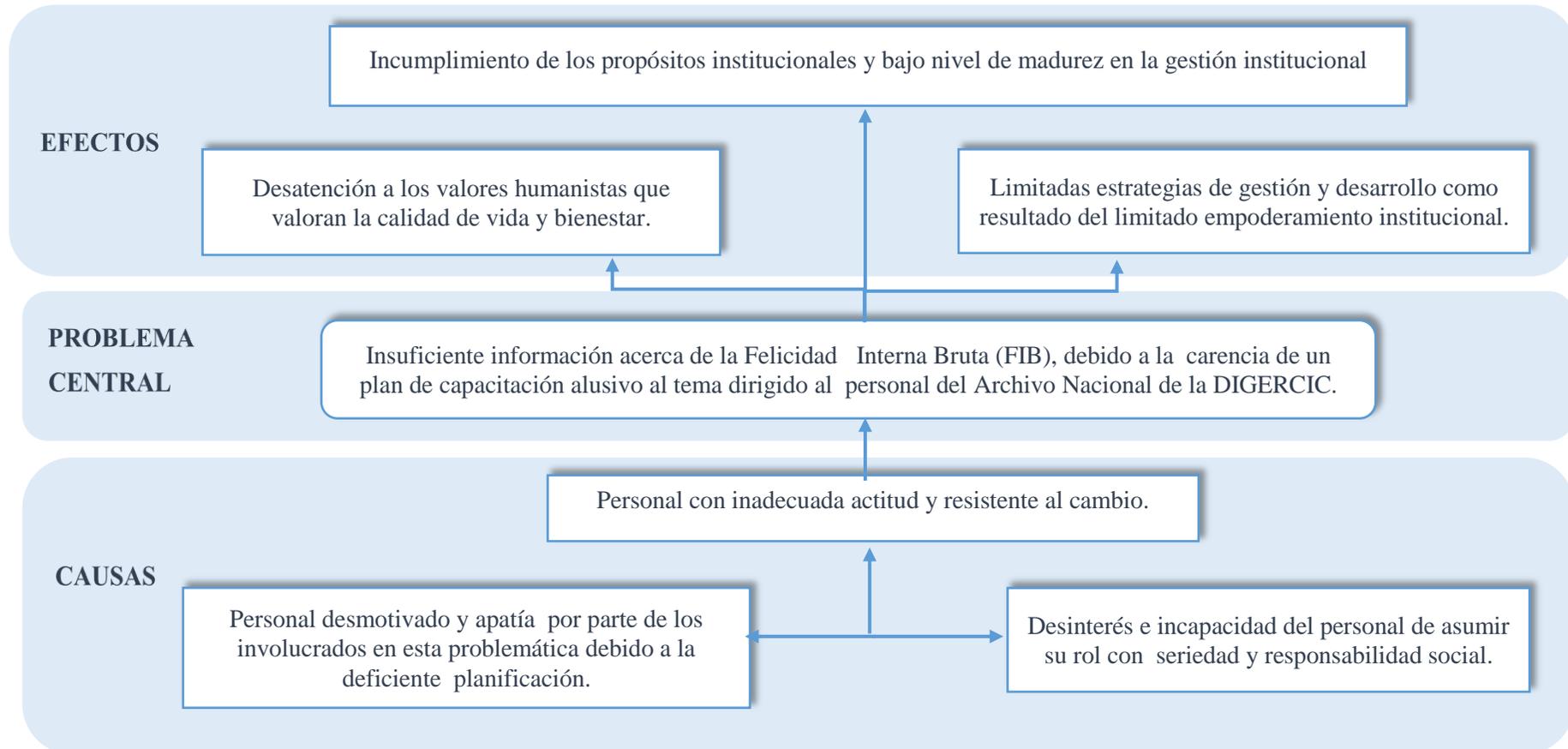
CAPÍTULO III

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01. Árbol de Problemas

“El árbol de problemas es una técnica de análisis que puede ser utilizada en la planificación con un marco lógico, en el diagnóstico participativo o como punto de partida para la asesoría participativa”. (Grundmann & Stahl, 2003, pág. 17). Esta técnica permite identificar el problema percibido dentro de la organización y determinar la relación que tiene con las respectivas causas y efectos.

Figura No 2 Árbol de Problemas



Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán

3.01.01 Análisis de las causas y efectos

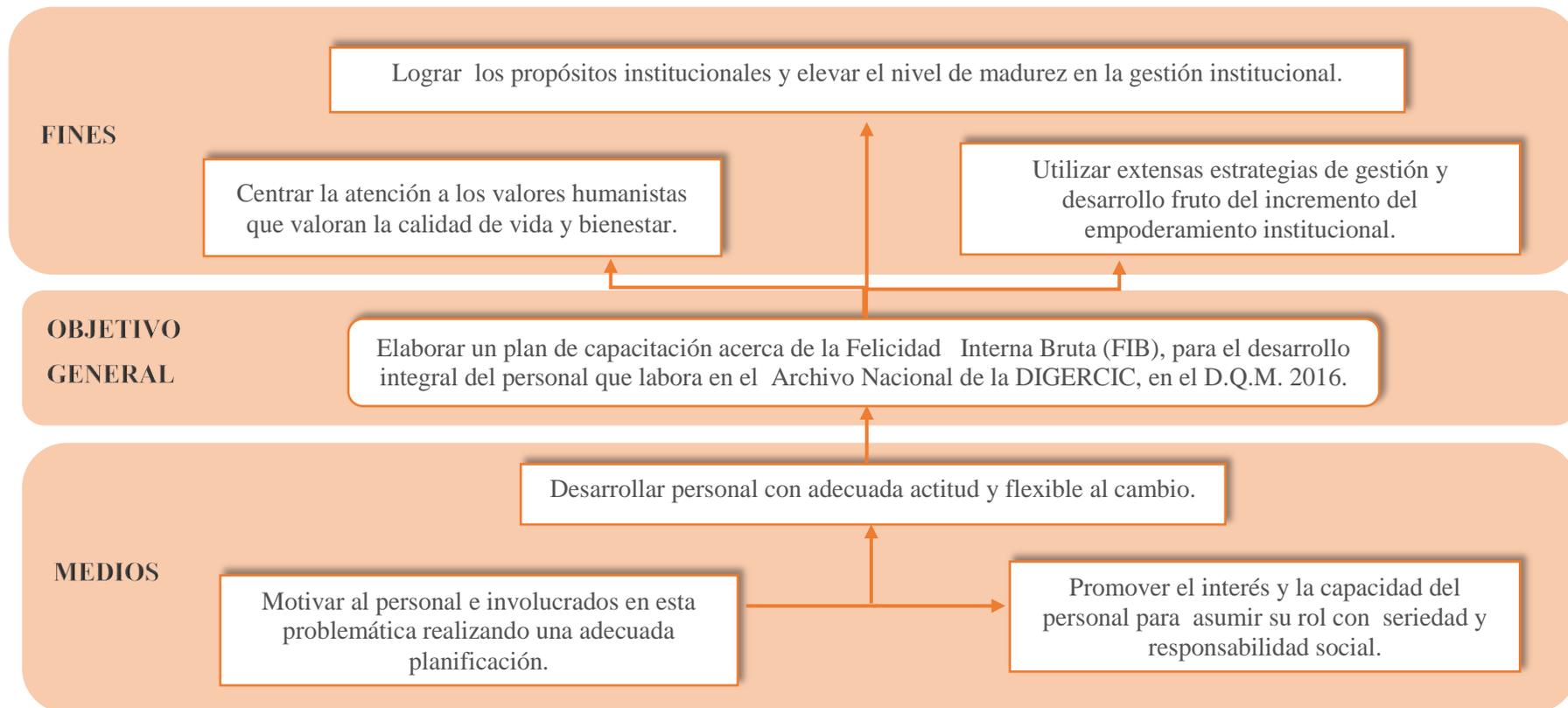
El problema central es la insuficiente información acerca de la Felicidad Interna Bruta (FIB), debido a la carencia de un plan de capacitación alusivo al tema dirigido al personal del Archivo Nacional de la DIGERCIC, entre las principales causas tenemos: personal desmotivado y apatía por parte de los involucrados en esta problemática debido a la deficiente planificación, el desinterés e incapacidad del personal de asumir su rol con seriedad y responsabilidad social, y el personal con inadecuada actitud y resistente al cambio.

Todas estas causas desembocan en tres efectos principales que son: desatención a los valores humanistas que valoran la calidad de vida y bienestar, el uso de limitadas estrategias de gestión y desarrollo como resultado del mínimo empoderamiento institucional y el incumplimiento de los propósitos institucionales y bajo nivel de madurez en la gestión institucional

3.02.Árbol de Objetivos

“El árbol de objetivos es la interpretación positiva del árbol de problemas, permite identificar las áreas concretas de intervención en las que se plantea el problema propuesto. Es importante revisar y analizar cada problema negativo para convertirlo en un objetivo positivo que proporcione soluciones al mismo, de esta manera los efectos se convierten en fines y las causas en medios”. (Martínez & Fernández, 2010)

Figura No 3 Árbol de Objetivos



Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán

3.02.01. Análisis de los medios y fines

El objetivo general del proyecto es “Elaborar un plan de capacitación acerca de la Felicidad Interna Bruta (FIB), para el desarrollo integral del personal que labora en el Archivo Nacional de la DIGERCIC, en el Distrito Metropolitano de Quito (2016)”, los principales medios para lograrlo son: motivar al personal e involucrados en esta problemática realizando una adecuada planificación, además promover el interés y la capacidad del personal para asumir su rol con seriedad y responsabilidad social y desarrollar personal con adecuada actitud y flexible al cambio.

Los fines que se proyectan son: centrar la atención a los valores humanistas que valoran la calidad de vida y bienestar y utilizar extensas estrategias de gestión y desarrollo fruto del incremento del empoderamiento institucional, la finalidad mayor es lograr los propósitos institucionales y elevar el nivel de madurez .en la gestión institucional.

CAPÍTULO IV

4.01. Análisis de Alternativas

“Para poder delinear el proyecto de manera concreta, se realiza el análisis de alternativas las cuales se consideran como un conjunto de medios que pueden trabajarse, ya sea con uno a varios medios agrupados” (Erika, 2014).

“Este análisis consiste en la selección de una alternativa que se aplicará para alcanzar los objetivos deseados. Durante el análisis de alternativas o estrategias, conviene determinar los objetivos que quedarán fuera de la intervención” (Erika, 2014).

Tabla No 3 Matriz de Análisis de Alternativas

OBJETIVOS	IMPACTO SOBRE EL PROPÓSITO	FACTIBILIDAD TÉCNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD POLÍTICA	TOTAL	CATEGORÍA
Motivar al personal e involucrados en esta problemática realizando una adecuada planificación.	5	5	5	4	4	23	ALTO
Promover el interés y la capacidad del personal para asumir su rol con seriedad y responsabilidad social.	5	5	4	4	4	22	MEDIO ALTO
Desarrollar personal con adecuada actitud y flexible al cambio.	5	5	4	5	4	23	ALTO
“Elaborar un plan de capacitación acerca de la Felicidad Interna Bruta (FIB), para el desarrollo integral del personal que labora en el Archivo Nacional de la Dirección de Gestión de Información Registral, en el D.Q.M 2016”.	5	5	5	5	4	24	ALTO

Fuente: Investigación del proyecto
 Elaborado por: Grace Guamán

4.01.01. Análisis de la Matriz de análisis de alternativas

En ésta matriz se establecen las soluciones alternativas que son estrategias del proyecto y se representan por cadenas de objetivos vinculados con los medios-fines, a cada uno se evalúa la factibilidad técnica, financiera, social y política que puede permitir lograr los objetivos, además se establece la estrategia general a ser adoptada por el proyecto, expresa en la finalidad, propósito y componentes definidos, con escala de valoración del 1 al 5 donde: 5 alto, 4 medio alto, 3 medio, 2 medio bajo y 1 bajo.

El primer objetivo específico; motivar al personal e involucrarlos en la problemática realizando una adecuada planificación, el impacto que tiene sobre el propósito es 5 (alto), ya que constituye la base para socializar de manera eficiente acerca del FIB, factibilidad técnica tiene ponderación 5 (alta), al igual que la factibilidad financiera que se define en 5 (alta), ya que se cuenta con la capacidad necesaria para desarrollar el proyecto, la factibilidad social con categoría de 4 (media alta), debido a sucesos sociales que pueden ocurrir y la factibilidad política están en un nivel medio alto con valoración cuatro ya que hay eventualidades que se pueden presentar en el sistema gubernamental que no permitan desarrollar efectivamente el proyecto, el total que se obtuvo es de 23 que está dentro de la categoría alta.

Promover el interés y la capacidad del personal para asumir su rol con seriedad y responsabilidad social, tiene una valoración alta de 5 en el impacto sobre el propósito ya que el interés en los resultados obtenidos son la parte fundamental del propósito, por su parte la factibilidad técnica es de 5 (alta) debido a que se cuenta con la capacidad requerida, mientras que a la factibilidad financiera se valoró en 4 (medio alta) ya que la permanencia exige un aporte continuo de los recursos, la factibilidad social se pondero con un valor medio alto de 4 pues se requiere de la participación activa y compromiso del personal de manera continua y permanente en el tiempo y la factibilidad política se estableció un valor de 4 que corresponde a un nivel medio pues para promover el interés y capacidades se exige

total compromiso gubernamental. El total que se obtuvo es 22 que entra en la categoría de medio alto.

Desarrollar personal con adecuada actitud y flexible al cambio, en cuanto al impacto sobre el propósito se pondero con 5 (alto) debido a que es fundamental la actitud activa para la recepción de nuevos conocimientos, la factibilidad técnica en se ubica en nivel alto con un valor de 5, pues cuenta con la metodología y técnica suficiente para lograr el desarrollo y un mejor servicio, por otro lado la factibilidad financiera se valoró con 4 al tratarse de una entidad pública depende del financiamiento del Estado, la factibilidad social corresponden a un nivel medio alto con valoración de 4 ya que se refiere a un giro en la calidez del servidor público y la factibilidad política con un valor de 4 (medio alta) debido a que no se tiene autonomía en la toma de decisiones ya que se trata de una institución pública y hay un marco legal y jurídico que se debe cumplir. La valoración total es de 23 que corresponde a un nivel alto.

Por su parte el objetivo general: “Elaborar un plan de capacitación acerca de la Felicidad Interna Bruta (FIB), para el desarrollo integral del personal que labora en el Archivo Nacional de la Dirección de Gestión de Información Registral, en el D.Q.M 2016”, tiene un impacto sobre el propósito alto valorado en 5, ya que está completamente vinculado con el empoderamiento institucional y su nivel de ejecución es alto , para la factibilidad técnica se categorizo con 5 (alto) pues se cuenta con la capacidad requerida, factibilidad financiera igualmente es de 5 (alta) debido a que el Estado financia la capacitación y desarrollo del personal, la factibilidad social se determinó una ponderación de 5 equivalente a alto, pues al tratarse de una institución pública el Estado garantiza la formación de los servidores y por consiguiente un buen servicio, mientras que factibilidad política disminuye a 4 un nivel medio alto debido a la situación actual del país; la política subordinada a las reformas, dando como total 24 que corresponde a la categoría alta..

4.02. Impacto de Objetivos

Tabla No 4 Matriz de Impacto de Objetivos

OBJETIVOS	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE (Alta. Media-Baja) (5 - 3 - 1)	IMPACTO DE GENERO (Alta. Media-Baja) (5 - 3 - 1)	IMPACTO AMBIENTAL (Alta. Media-Baja) (5 - 3 - 1)	RELEVANCIA (Alta. Media-Baja) (5 - 3 - 1)	SOSTENIBILIDAD (Alta. Media-Baja) (5 - 3 - 1)	TOTAL	CATEGORÍA
Motivar al personal e involucrados en esta problemática realizando una adecuada planificación.	El principal beneficiado es el servidor público(5)	Promueve el derecho de los trabajadores a un ambiente amigable no discriminatorio. (5)	Mejora el clima laboral(5)	Responde a la exigencia laboral(4)	Instituciones que requieren potenciar el conocimiento y destrezas en la gestión de los empleados. (4)	23	ALTO
Promover el interés y la capacidad del personal para asumir su rol con seriedad y responsabilidad social.	Resultados que sirven para tomar acciones(5)	Garantizar un trabajo digno y en condiciones adecuadas(5)	Mejora el entorno físico(4)	Responde al desarrollo integral (4)	Empleados que requieren capacitación continua para el ejercicio de sus funciones (4)	22	MEDIO ALTO
Desarrollar personal con adecuada actitud y flexible al cambio.	Un colaborador capacitado brinda su mejor contingente(5)	Garantiza un servicio de calidad y calidez.(5)	Mejora el servicio que se proporciona(4)	Responde a una necesidad institucional(5)	Demanda interna de capacitación y necesidad de potencializar las competencias definidas en el perfil del puesto. (4)	23	ALTO
“Elaborar un plan de capacitación acerca de la Felicidad Interna Bruta (FIB), para el desarrollo integral del personal que labora en el Archivo Nacional de la Dirección de Gestión de Información Registral, en el D.Q.M. 2016”.	Los servidores públicos deben ser parte de la formación y capacitación continua (5)	Respeto a los derechos del cliente interno y externo(5)	Mejora la imagen institucional(5)	Responde a las exigencias de la ciudadanía(5)	Potencializar el conocimiento, las destrezas de gestión y el cumplimiento de la misión y objetivos Institucionales orientados a alcanzar el buen vivir” (4)	24	ALTO

Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán

4.02.01. Análisis de la matriz de impacto de objetivos

A continuación se analiza la factibilidad de cada uno de los objetivos y se detallan los elementos del entorno que podrían afectarlos a corto, mediano y largo plazo.

Para el objetivo primero que es motivar al personal e involucrados en esta problemática realizando una adecuada planificación la factibilidad de lograrse es que el principal beneficiado es el servidor público corresponde a un rango de 5 (alto) porque se asume un completo apoyo por parte de la autoridad competente, el impacto de género que promueve el derecho de los trabajadores a un ambiente amigable no discriminatorio con un valor de 5 es decir de categoría (alta) porque garantiza el desempeño de sus funciones en un entorno pleno, el impacto ambiental debido a que su interés se concentra en mejorar el clima laboral tiene una valoración de 5 (alto) porque aborda una actividad fundamental para un buen desarrollo laboral, la relevancia radica en que responde a la exigencia laboral valorada en 4 que constituye un nivel (media alto) porque su desarrollo incide en los resultados requeridos y la sostenibilidad de que las instituciones requieren potenciar el conocimiento y destrezas en la gestión de los empleados considerada es 4 es decir (media alta), porque aborda un tema coyuntural actual. El total obtenido es de 23 que está en la categoría alta.

El segundo objetivo que es promover el interés y la capacidad del personal para asumir su rol con seriedad y responsabilidad social, se le asignó una valoración 5 (alta) a la factibilidad de lograrse con resultados que sirven para tomar acciones porque se asume apoyo total de los involucrados, el impacto de género que garantiza el trabajo digno y en condiciones adecuadas se valoró en 5 equivalente a un rango alto porque promueve condiciones de trabajo seguro, por otro lado el impacto ambiental propende a mejora el entorno físico es medio alto valorado en 4 porque

excluye a todo factor que pueda causar desventaja, su relevancia que responde a la exigencia de un desarrollo integral es considerada medio alta con un valor de 4 porque exige la participación activa de todo el personal y la sostenibilidad radica en la exigencia de empleados que requieren capacitación continua para el ejercicio de sus funciones con una ponderación medio alta de 4 porque subsiste en el tiempo. Suman total 22 que corresponde a la categoría media alta.

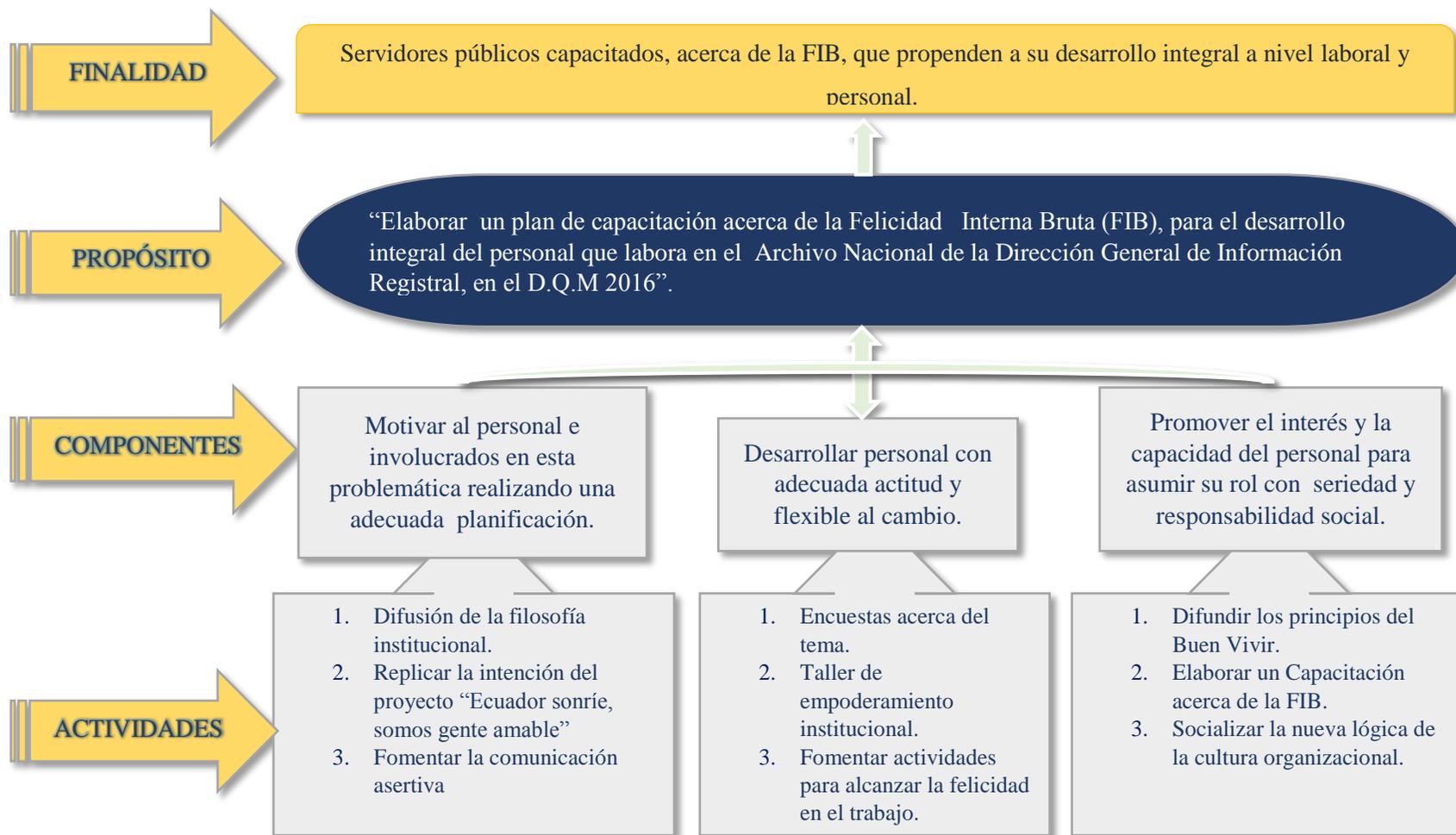
El siguiente objetivo que es desarrollar personal con adecuada actitud y flexible al cambio asume la factibilidad de lograrse sobre la premisa de que un colaborador capacitado brinda su mejor contingente con valoración de 5 (alta) porque se aprecia el valor costo beneficio, el impacto de género que garantiza un servicio de calidad y calidez es valorado en 5 que constituye un rango alto puesto que confluye a cumplir en Plan Nacional del Buen Vivir, el impacto ambiental que propende a mejorar el servicio que se proporciona es 4 que corresponde a la categoría media alta porque sin duda el cambio de actitud repercute en el cambio del entorno, la relevancia que responde a una necesidad institucional es alta por lo que se valoró en 5 pues es indispensable el compromiso permanente de los involucrados y su sostenibilidad preexiste por la demanda interna de capacitación y necesidad de potencializar las competencias definidas en el perfil del puesto es considerada medio alta es decir 4 debido el desarrollo del talento humano es una labor permanente. El total alcanzado es de 23 que se ubica en la categoría alta.

Finalmente se establece elaborar un plan de capacitación acerca de la Felicidad Interna Bruta (FIB), para el desarrollo integral del personal que labora en el Archivo Nacional de la Dirección de Gestión de Información Registral, en el D.Q.M. 2016, cuya factibilidad de lograrse está supeditada a la necesidad de formar servidores públicos de forma continua y permanente cuya valoración es de 5 (alta) porque aborda un tema relevante, el impacto de género que procura el respeto a los derechos del cliente interno y externo es también valorado en 5 (alto) porque

promueve el escenario favorable para el desarrollo integral del trabajador, por otro lado el impacto ambiental que estimula el restablecimiento de la imagen institucional se valoró en 5 (alto) porque garantiza condiciones de trabajo saludable y un ambiente amigable, la relevancia que responde a las exigencias de la ciudadanía es así mismo de 5 alta porque restablece la necesidad de potenciar la gestión pública y la sostenibilidad persiste en la necesidad de potencializar el conocimiento, las destrezas de gestión y el cumplimiento de la misión y objetivos Institucionales orientados a alcanzar el buen vivir se ubica dentro de un rango medio alto con 4 porque responde al contexto actual y sus requerimientos. El total alcanzado es de 24 que corresponde a una categoría alta.

4.03. Análisis de Estrategias.

Figura No 4 Diagrama de estrategias



Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán

4.03.01. Análisis del Diagrama de Estrategias

Para lograr servidores públicos capacitados, acerca de la FIB, que propenden a su desarrollo integral a nivel laboral y personal, que constituye la máxima finalidad de este proyecto que es “Elaborar un plan de capacitación acerca de la Felicidad Interna Bruta (FIB), para el desarrollo integral del personal que labora en el Archivo Nacional de la Dirección de Gestión de Información Registral, en el D.Q.M. 2016”, sean determinado tres componentes cada uno con sus respectivas actividades para cumplir su efecto.

Motivar al personal e involucrados en esta problemática realizando una adecuada planificación, es una estrategia que se apoya en la:

1. Difusión de la filosofía institucional para fortalecer el empoderamiento institucional
2. Replicar la intención del proyecto “Ecuador sonríe, somos gente amable”, para incentivar el cambio de actitud
3. Fomentar la comunicación asertiva de tal manera que el dialogo sea una herramienta positiva.

Promover el interés y la capacidad del personal para asumir su rol con seriedad y responsabilidad social es el segundo componente que se enfoca en tres acciones fundamentales que son:

1. Difundir los principios del Buen Vivir de tal manera que se propague la concepción de vivir mejor y disfrutar de una mejor calidad de vida.

2. Elaborar un Capacitación acerca de la Felicidad Interna Bruta para que el personal conozca acerca del tema y propenda a su desarrollo de manera autónoma e independiente.
3. Socializar la nueva lógica de la cultura organizacional con el fin de generar competencia en el personal, partiendo de la premisa de que la responsabilidad de mejorar el clima laboral ya no es competencia del empleador sino de cada empleado.

Ambos componentes convergen en el componente tres que es desarrollar personal con adecuada actitud y flexible al cambio, el cual se asiste de las siguientes actividades:

1. Realiza encuestas acerca del tema que permitan establecer indicadores.
2. Elaborar un taller de empoderamiento institucional con el fin de fortalecer el sentido de pertenencia y responsabilidad social del trabajador.
3. Fomentar actividades para alcanzar la felicidad en el trabajo para mejorar el clima laboral y crear un ambiente en el que prime la colaboración y compromiso.

4.04. Marco Lógico

Tabla No 5 Matriz de Marco Lógico

	INDICADORES		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FINALIDAD	Servidores públicos capacitados, acerca de la FIB, que propenden a su desarrollo.	Incrementar el nivel de conocimiento de los 25 funcionarios, acerca de índices de desarrollo, de un 16% a un 85%, en lo relacionado con aspectos de Felicidad en el trabajo y responsabilidad social, hasta inicios del 2017.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las estadísticas auditadas de atención al cliente. ✓ Resultados de la encuesta aplicada a la ciudadanía. ✓ Datos de la calidad de servicio público. 	<ul style="list-style-type: none"> + Tolerancia de los servidores para asistir a la capacitación. + Apoyo de las autoridades competentes.
PROPÓSITO	“Elaborar un plan de capacitación acerca de la Felicidad Interna Bruta (FIB), para el desarrollo integral del personal que labora en el Archivo Nacional de la Dirección de Gestión de Información Registral, en el D.Q.M 2016”.	Capacitar en un 100% a los trabajadores de Registro Civil del Archivo Nacional, siguiendo el cronograma establecido hasta el segundo evento del año 2016 de los tres eventos programados.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrevista al área de Talento Humano. ✓ Entrevista al Jefe inmediato. ✓ Encuesta aplicada a los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> + Acogida del contenido de la capacitación por parte de los involucrados. + Asistencia por parte de servidores y directivas a las actividades planificadas.
COMPONENTES	1. Motivar al personal e involucrados en esta problemática realizando una adecuada planificación.	A finales del mes de septiembre del 2016 se estima que; una vez mejorado el bienestar y calidad de vida del Trabajador alcanzar en un 80% la eficacia del Servicio relacionado con el rendimiento receptivo de los 25 funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados de la encuesta aplicada al personal. ✓ Entrevista al personal involucrado. ✓ Estadística del nivel de producción. 	<ul style="list-style-type: none"> + Que la institución adopte políticas y normas que favorezca al logro del objetivo. + Que los conocimientos adquiridos se transformen en acciones.
	2. Promover el interés y la capacidad del personal para asumir su rol con seriedad y responsabilidad social.	A finales del mes de septiembre del 2016 se estima que el 50 % de los 25 trabajadores mejoren la predisposición mejorando la calidad de servicio.		
	3. Desarrollar personal con adecuada actitud y flexible al cambio.	A finales del mes de septiembre del 2016 se estima identificar que el 75% de los 25 trabajadores se ha realizado un cambio de actitud con miras al autodesarrollo integral.		

RESUMEN DE PRESUPUESTO			MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
ACTIVIDADES	1.1. Difusión de la filosofía institucional.	\$ 35,00		
	1.2. Replicar la intención del proyecto “Ecuador sonríe, somos gente amable”	\$ 50,00		
	1.3. Fomentar la comunicación asertiva	\$ -		
	2.1. Difundir los principios del Buen Vivir.	\$ -		
	2.2. Elaborar un Capacitación acerca de la FIB.	\$ 718,75		
	2.3. Socializar la nueva lógica de la cultura.	\$ -		
	3.1. Encuestas acerca del tema.	\$ -		
	3.2. Taller de empoderamiento institucional.	\$ -		
	3.3. Fomentar actividades para alcanzar la felicidad en el trabajo.	\$ 50,00		
		TOTAL \$ 853,75		
		<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto 2016 • Planificación 2016 • Proformas • Contrato prestación de servicios. • Facturas • Recibos • Notas de venta 	<ul style="list-style-type: none"> — Que la demanda de servicio no permita cumplir con la planificación. — Inasistencia de los directivos al taller. — Desinterés por parte de la institución en mejorar los sistemas de evaluación. Organización inadecuada. — Espacio físico inadecuado para la ejecución del taller. — Falta de coordinación en la ejecución de las actividades. 	

Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán



4.04.01. Conceptualización del Marco Lógico

La finalidad del proyecto es desenvolver servidores públicos capacitados, acerca de la Felicidad Interna Bruta, que propenden a su desarrollo integral utilizando como indicador, el incrementar el nivel de conocimiento de los 25 funcionarios, acerca de índices de desarrollo, de un 16% a un 85%, en lo relacionado con aspectos de Felicidad en el trabajo y responsabilidad social, hasta inicios del 2017, para su efecto se empleara como medios de verificación; las estadísticas auditadas de atención al cliente sumados resultados de la encuesta aplicada a la ciudadanía y los datos de la calidad de servicio público, basado en el supuesto de la existencia de plena tolerancia de los servidores para asistir a la capacitación por un lado y por otro el apoyo de las autoridades competentes.

Para el propósito; “Elaborar y socializar un plan de capacitación acerca de la Felicidad Interna Bruta (FIB), para el desarrollo integral del personal que labora en el Archivo Nacional de la Dirección de Gestión de Información Registral, en el D.Q.M 2016”, se determinó como indicador, capacitar en un 100% a los trabajadores de Registro Civil del Archivo Nacional, siguiendo el cronograma establecido hasta el segundo evento del año 2016 de los tres eventos programados, para ello se estableció como medios de verificación: entrevista al área de Talento Humano, entrevista al Jefe inmediato y encuesta aplicada a los trabajadores, sustentados en el supuesto de que exista tanto acogida del contenido de la capacitación por parte de los involucrados como asistencia por parte de servidores y directivas a las actividades planificadas.

A fin de que se cumpla el propósito determinado para este proyecto se han establecido tres componentes: primero motivar al personal e involucrados en esta problemática realizando una adecuada planificación, segundo promover el interés y la capacidad del personal para asumir su rol con seriedad y responsabilidad social y

por ultimo desarrollar personal con adecuada actitud y flexible al cambio son los componentes, para los mismo se estableció que los indicadores apropiados son para el primer componente, a finales del mes de septiembre del 2016 se estima que; una vez mejorado el bienestar y calidad de vida del Trabajador alcanzar en un 80% la eficacia del Servicio relacionado con el rendimiento receptivo de los 25 funcionarios, para el siguiente componente, a finales del mes de septiembre del 2016 se estima que el 50 % de los 25 trabajadores mejoren la predisposición mejorando la calidad de servicio y para el tercer componente, que a finales del mes de septiembre del 2016 se estima identificar que el 75% de los 25 trabajadores se ha realizado un cambio de actitud con miras al autodesarrollo integral, cuya fuente de los medios de verificación yace en: resultados de la encuesta aplicada al personal, entrevista al personal involucrado y estadística del nivel de producción fundamentándose en los supuestos de que la institución adopte políticas y normas que favorezca al logro del objetivo y que los conocimientos adquiridos se transformen en acciones.

Para efectos de los componentes señalados se han determinado las siguientes actividades para el primer componente; realizar la difusión de la filosofía institucional, replicar la intención del proyecto “Ecuador sonríe, somos gente amable” y fomentar la comunicación asertiva, para el segundo; difundir los principios del Buen Vivir, elaborar un Capacitación acerca de la FIB y socializar la nueva lógica de la cultura y finalmente para el ultimo componente; realizar encuestas acerca del tema, elaborar un taller de empoderamiento institucional y fomentar actividades para alcanzar la felicidad en el trabajo.

El presupuesto establecido para la difusión de la filosofía institucional utilizando material impreso es \$35, para replicar la intención del proyecto “Ecuador sonríe, somos gente amable” una base de \$ 50,00 para la elaboración de una cartelera corporativa y actualización trimestral de su contenido. Para la elaboración del Capacitación acerca de la FIB, se estableció un total de \$ 718,75 del cual; \$600

corresponden a honorarios profesionales en total por los tres eventos y las doce horas de capacitación, \$ 112,5 están estimados para el refrigerio y \$ 6,25 para el material. Para fomentar actividades para alcanzar la felicidad en el trabajo se estimó un fondo de \$50 que servirá para el desarrollo de dinámicas grupales o trabajos en equipo en total se presupuestó \$ 853,75. El resto de actividades no representan un gasto corriente ni gastos de inversión, más bien se pueden llevar a cabo sin incurrir en el uso de recursos económico.

Dentro de los medio de verificación se contempló; a la Planificación 2016, Proformas de servicios, Contrato prestación de servicios, Facturas, Recibos y Notas de venta como fuentes de datos para el control del desarrollo de las actividades. Además se consideraron cinco factores negativos como supuesto que pudieren intervenir en el desarrollo adecuado de los componentes; que la demanda de servicio no permita cumplir con la planificación, la inasistencia de los directivos al taller, desinterés por parte de la institución en mejorar los sistemas de evaluación, organización inadecuada, espacio físico inadecuado para la ejecución del taller y la falta de coordinación en la ejecución de las actividades para identificar factores de riesgo que podrían incidir en la ejecución del proyecto y a los cuales se deben prestar mayor atención.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.01. Antecedentes

El Registro Civil fue creado el 29 de octubre de 1900, durante el primer gobierno del Gral. Eloy Alfaro, mediante decreto publicado un día después en el Registro Oficial No. 1252, desde entonces hasta hoy ha sufrido una serie de transformaciones. “El 31 de octubre de 2007, el Presidente de la República Rafael Correa anuncia el Estado de Emergencia de Registro Civil, mediante la promulgación del Decreto 706, derogado por el Congreso Nacional y puesto nuevamente en vigencia, con Decreto 818, de 21 de diciembre de 2007, en el que se declara prioritario el Proyecto de Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación, el monto asignado es de \$91.123.615 con lo que se pretende invertir en tres aspectos fundamentales: Infraestructura ya que es urgente mejorar las instalaciones físicas en todo el país, Emisión de Cédulas Inteligentes que contarán con 30 niveles de seguridad para evitar la falsificación y garantizará seguridad y confiabilidad del documento y Atención al Talento Humano respecto a la selección, contratación y capacitación para mejorar el nivel profesional de los servidores del Registro Civil”. (Revista Infórmate, 2008)

Actualmente la institución ha profundizado en: procesos, planificación y sistematización del trabajo, sin embargo se requiere avanzar en la planificación de

capacitaciones que fomenten el desarrollo integral del de tal forma que se eleve el nivel de satisfacción del personal y éste se vea reflejado en la calidad de servicio.

5.02. Justificación

La capacitación es un proceso de aprendizaje a corto plazo, que aplicado de manera sistemática y organizada y con un adecuado proceso de retroalimentación se puede lograr que las personas reciban la información, la transformen en conocimiento y en lo posterior este conocimiento sea fuente para generar competencia. Partiendo de ese punto de vista la capacitación constituye un método importante para mejorar el desempeño y fomentar el desarrollo no solo en el ámbito profesional sino además en el personal; de ahí que es necesario identificar un tema de relevancia para ser difundido de tal forma que contribuya a la evolución del trabajador y por defecto a elevar el nivel de la organización de manera permanente.

5.03. Objetivo general

Apoyar al progreso integral del personal con orientaciones estructurales y estratégicas que posibiliten su desarrollo a nivel laboral y personal por iniciativa propia a través de la Capacitación y Formación Profesional de tal forma que contribuyan al desarrollo social y económico y se cumpla con la responsabilidad social teniendo como finalidad alcanzar el buen vivir.

5.04. Orientación al Estudio

Felicidad Interna Bruta

“Felicidad Interior Bruta (FIB), también conocido como Felicidad Nacional Bruta (FNB), es un indicador que mide la calidad de vida en términos más holístico y

psicológicos que el PIB. El término fue propuesto por Jigme Singye Wangchuck, rey de Bhután, en 1972, en respuesta a las críticas de la constante pobreza económica de su país. Este concepto se aplicaba a las peculiaridades de la economía de Bhután cuya cultura estaba basada principalmente en el budismo. Mientras que los modelos económicos convencionales observan el crecimiento económico como objetivo principal, el concepto del índice de FIB se basa en la premisa de que el verdadero desarrollo de la sociedad humana se encuentra en la complementación y refuerzo mutuo del desarrollo material y espiritual. Los cuatro pilares de la FIB son: la promoción del desarrollo socioeconómico sostenible e igualitario; la preservación y promoción de valores culturales; la conservación del medio ambiente; y, el establecimiento de un buen gobierno”. (Phelan & Guillen, 2016)

Según Ura, Sabina, Tshoki, Karma (2012), citado por (Clavijo Aldana, 2014) “El Índice Nacional de Felicidad (GNH) está construido, en base a encuestas periódicas que son representativas por distritos, género, edad, residencia urbana y rural, etc. Conceptualmente este índice mediría la calidad de un país en una forma más global (que el PIB) y cree que el mayor beneficio de los seres humanos toma lugar cuando el crecimiento espiritual y material ocurre paso a paso, para complementarse y reforzarse ambas (...)”.

“(...) Existen tres puntos de corte (cut-off points) que se usan para identificar los grados de felicidad y son los siguientes:

- a. No necesariamente para todas las personas debería cubrir los indicadores que se han propuesto para ser felices.
- b. Las personas son diferentes en la manera y capacidad en la cual perciben su manera de vivir, y por lo tanto, no todas las variables deberían estar presentes para llevar a cabo su manera de vivir (ser feliz).

- c. Las personas tienen libertad en elegir por cual camino pueden llevar a cabo su manera de vivir, por lo tanto, las variables que se aplicaron para la construcción del índice en Bután no necesariamente tendrían una aplicación universal” (Clavijo Aldana, 2014)

Servidores públicos

“En nuestro país se consideran como servidores públicos a quienes laboran para la administración pública y cuya función es la de brindar servicios públicos a todos los ecuatorianos. El servicio público es una actividad amplia por sus características, organización y forma; es un interés general que está por encima de cualquier otra circunstancia, en donde el Estado tiene la obligación de asegurar la prestación del mismo con eficiencia y eficacia” (Valarezo, 2013).

“Los servicios públicos en general, están ligados a la mayor o menor calidad de vida de las personas, en cualquier sociedad. Estos a su vez constituyen indicadores claros del grado de desarrollo de un país, la convivencia social y el bienestar general de la población tienen mucho que ver con la calidad, cobertura y eficiencia con que se presten dichos servicios públicos. Los indicadores sociales relacionados con el desarrollo están supeditados, necesariamente con la buena o mala prestación de los servicios públicos”. (Sitios.cl)

Según Calzada Leticia “un servidor público es una persona que brinda un servicio de utilidad social. Esto quiere decir que aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas más allá del salario que pueda percibir el sujeto por este trabajo”. Citado por (Valarezo, 2013)

“La actuación de un servidor público está sujeta a diversos reglamentos y normativas. En esta última instancia, la Constitución de la República, impone las obligaciones de un servidor público. En cuanto al régimen laboral del servidor público, estos trabajadores suelen contar con mayores seguridades que los empleados privados, para conferirles independencia frente a las autoridades de turno y para evitar que los mejores hombres se vayan al sector privado. Respecto al primer punto, se impide que las nuevas autoridades despidan a los empleados públicos y contraten a gente de su entorno. En cuanto al segundo aspecto, los servidores públicos tienen la posibilidad de desarrollar carreras profesionales que, en las empresas privadas, resultarían mucho más dificultosas de lograr”. (Valarezo, 2013).

“En el artículo 229 de la Constitución de la República establece que serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo”. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

Desarrollo integral

“En su más auténtico sentido el desarrollo es un proceso de perfeccionamiento del hombre. La perfección implica totalidad, integralidad. El perfeccionamiento del ser humano no se encuentra en la mera acumulación y goce de bienes materiales. La visión puramente económica del proceso de desarrollo es demasiado parcial. El proceso de perfeccionamiento del hombre consiste concretamente en la realización de éste en todas sus dimensiones, y no solo del hombre considerado como

individualidad, sino de todos los hombres, y del mundo como campo en el cual se ejerce la acción humana. Esa realización del hombre significa también liberación respecto de aquello que lo oprime". (Arango, s.f.).

Plan de Capacitación

“El departamento de capacitación, aprendizaje y desarrollo dentro de la empresa está asociado a la adquisición sistémica de aptitudes, habilidades y competencias, que se van mejorando con el tiempo de acuerdo Goldstein y Ford (2002, citado en Landy Conte, Ponce, & Vázquez, 2005). El aprendizaje es fundamental en el área de capacitación, se considera que es un cambio permanente en la cultura organizacional y personal. Kraiger, Ford y Salas (1993, citado en Landy Conte, Ponce, & Vázquez, 2005), se refieren a tres grandes categorías claves al hablar del área de capacitación y aprendizaje. Resultado cognoscitivo, el cual hace referencia a las normas, la ética y principios. Los resultados en habilidades los cuales están expresados en procedimientos experimentales relacionados a las habilidades motoras. Y por último los resultados afectivos, expresados en actitudes, creencias que ponen al individuo frente a un comportamiento”. (Espinosa Crespo, 2014)

“Se puede definir a la capacitación como un conjunto de actividades didácticas orientadas a suplir las necesidades de la empresa y que se orientan hacia una ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados la cual les permitirá desarrollar sus actividades de manera eficiente. En pocas palabras, capacitar implica proporcionarle al trabajador las habilidades y conocimientos que lo hagan más apto y diestro en la ejecución de su propio trabajo. Esos conocimientos pueden ser de varios tipos y pueden enfocarse a diversos fines individuales y organizacionales”. (Emprendepyme.net, 2015)

Modalidades para impartir capacitación:

CURSO

“Evento de capacitación formal

Desarrolla la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes

Puede combinar la teoría y la práctica

Su duración depende del tiempo disponible y contenidos, en promedio 20 horas

Se emplea cuando se desea involucrar al trabajador en actividades más teóricas”. (rrhh-web.com, 2016)

TALLER

“Evento de capacitación que desarrolla temas vinculados a la práctica

Es de corta duración (menor de 12 horas)”. (rrhh-web.com, 2016)

SEMINARIO

“Tiene como objetivo la investigación o estudio de temas

Los participantes fungen como investigadores

Se conforman por grupos de discusión y análisis de temas

Su duración es corta (2 a 4 horas diarias aproximadamente)

Se utiliza para tener un conocimiento más profundo de determinados temas y/o situaciones”. (rrhh-web.com, 2016)

CONFERENCIA

“Su finalidades proporcionar información, datos, temas, etc.

El ponente debe ser un experto que explique, ilustre, etc.

Su duración es relativa, depende de la prolongación de las sesiones

Se lleva a cabo principalmente para capacitar a personal de nivel directivo y cuando se dispone de poco tiempo para el desarrollo de un tópico o grupo de ellos”. (rrhh-web.com, 2016)

Motivación

“Motivar a una persona es proveerle ciertos estímulos para que adopte un determinado comportamiento deseado. Es crear las condiciones adecuadas para que aflore un determinado comportamiento en las personas. La importancia de la motivación radica en que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos que interesan a las organizaciones y a la misma persona”. (Arana Mayorca, 2003)

Frederick Herzberg “señala que en la motivación intervienen: 1) Factores higiénicos (políticas y administración, supervisión, relación con el supervisor, condiciones de trabajo, sueldos, relación con los compañeros, vida personal, relación con los subordinados, estatus y seguridad) que tratan de evitar la insatisfacción laboral; y 2) Factores motivadores (logro, reconocimiento, el trabajo mismo, responsabilidad, ascenso y crecimiento) que elevan la satisfacción y por ende la productividad” citado por. (Arana Mayorca, 2003)

“Existen algunas teorías acerca de la motivación humana que están intentando explicar la conducta de los empleados en las organizaciones y de acuerdo con Schein (1993), explica a la motivación como el anhelo por utilizar las capacidades y estar actualizados para poder tener los recursos necesarios. El autor habla de la motivación como la necesidad ante determinadas razones para el sustento y que además juega un papel importante que mantiene positivos a las personas en el desempeño diario. Según el autor nombrado, los humanos tienen tendencias biológicas, y rasgos genéticos iguales entre sí, los cuales interactúan para crear dichas necesidades que están atadas a talentos, actitudes y valores que llevan a la motivación de las personas”. (Espinosa Crespo, 2014)

Responsabilidad Social

“La responsabilidad de la empresa con la sociedad se entendía tradicionalmente simplemente como filantropía. Hoy en día se refiere más bien a una forma de hacer negocios que toma en cuenta los efectos sociales, ambientales y económicos de la acción empresarial, integrando en ella el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente”. (Correa, Flynn, & Amit, 2004)

“Los servicios públicos dejan de ser simples prestaciones sociales para convertirse en medios para la garantía de derechos. El ejercicio de los derechos humanos y de la naturaleza es consustancial a la planificación nacional, en primer lugar, porque la política pública los garantiza, de acuerdo al marco constitucional del Ecuador y, en segundo lugar, porque ellos son en sí mismos los pilares de la sociedad del Buen Vivir”. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades, 2014)

Actitud

"El concepto de actitud... se refiere a las concepciones fundamentales relativas a la naturaleza del ser humano, implica ciertos componentes morales o humanos y exige un compromiso personal y se define como una tendencia o disposición constante a percibir y reaccionar en un sentido; por ej. De tolerancia o de intolerancia, de respeto o de crítica, de confianza o de desconfianza, etcétera. (Martínez, 1999b:181)” citado por (Teoría General de las Actitudes)

“Representan respuestas de carácter electivo ante determinados valores que se reconocen, juzgan y aceptan o rechazan. Las actitudes apuntan hacia algo o alguien, es decir, representan entidades en términos evaluativos de ese algo o alguien.

"...cualquier cosa que se puede convertir en objeto de pensamiento también es susceptible de convertirse en objeto de actitud"(Eagly y Chaiken en Morales (Coord.), 1999:195)" (Teoría General de las Actitudes)

La actitud tiene tres componentes:

"Pensamientos, o cogniciones. Se trata de todos los pensamientos y creencias asociadas a determinada actitud". (Gross, 2013)

"Componente emocional. La emoción desencadenada por el objeto social, puede ser a favor o en contra y variar en intensidad, más fuerte o más débil". (Gross, 2013)

"Conducta. Es la variable observable de la actitud, es decir, como actúa la persona ante el objeto. La conducta está mediatizada por la situación. Muchas veces la presión social nos impide o facilita la expresión conductual de nuestras actitudes. Imaginemos estar en una playa nudista o al contrario". (Gross, 2013)

La inteligencia actitudinal

"La inteligencia actitudinal es la capacidad para elegir las actitudes adecuadas para: la resolución de problemas que nos podamos encontrar en nuestro entorno, creación de sistemas de interpretación de la realidad con el objeto de manipularla, creación de nuestros fines, tanto a corto como largo plazo, como persona y como sociedad, elección de los objetivos y consecución de los mismos". (Goni Sanz & Orienta, 2013)

"Con la inteligencia actitudinal creamos una herramienta de trabajo muy importante para las personas, las empresas, la sociedad, ya no dependemos de

nuestras capacidades, o de nuestra motivación, sino que nuestro motor fundamental es la elección consciente, la voluntad y el trabajo”. (Goni Sanz & Orienta, 2013)

Flexibilidad al cambio

“Es la capacidad para adaptarse a los cambios, modificando si fuera necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí”. (Universidad de Cadiz, 2016)

“Esta competencia hace referencia a la versatilidad en el comportamiento, a la emisión de conductas adaptativas y no tanto a los cambios de tipo cognitivos o en los sistemas de valores, expectativas o creencias”. “Las personas que poseen esta habilidad se caracterizan porque: Aceptan y se adaptan fácilmente a los cambios, Responden al cambio con flexibilidad, Son promotores del cambio, Manejan adecuadamente las múltiples demandas, reorganizan pronto las prioridades, Adaptan sus respuestas y tácticas a las circunstancias cambiantes, Su visión de los acontecimientos es sumamente flexibles. Las personas con esta competencia son capaces de adquirir nuevas pericias o habilidades y de incorporarse fácilmente a un nuevo equipo de trabajo. Permanecen abiertas a los nuevos datos y pueden renunciar a las antiguas creencias y adaptarse a los nuevos tiempos”. (Universidad de Cadiz, 2016)

Según (Fernandez, 2014), los requerimientos de Flexibilidad y Adaptación al Cambio más frecuentes son:

“Por parte de las empresas: Colaboradores más cercanos: incluso en horario fuera de oficina. Posibilidad de contar con su respuesta y colaboración de una manera rápida, movilidad: movilidad geográfica, disponibilidad para viajar.

Transversalidad: adaptación a nuevos roles y puestos de trabajo, nuevas funciones, de una manera rápida y eficiente y Perfiles camaleónicos: que se adapten rápidamente a nuevos entornos de trabajo, equipos, proyectos, clientes” (Fernandez, 2014).

“Por parte de los empleados / colaboradores: Flexibilidad horaria: posibilidad de salir del marco de 8 h diarias para gestionar la dedicación laboral de un modo más efectivo, según las necesidades de los proyectos y la carga de trabajo, permitiendo incluso compaginar la vida personal con la profesional, Conciliación personal y profesional: punto directamente vinculado con el punto anterior. Asimismo, posibilidad de adaptar los contratos a los horarios de dedicación de los colaboradores de una manera más personalizada, Trabajo por objetivos / Orientación a resultados: no estar por estar, sino estar sabiendo para qué se está y qué es necesario en cada una de las funciones, y dentro de un marco temporal y por objetivos, valorar el cumplimiento final de éstos”. (Fernandez, 2014).

Filosofía institucional.

“El Registro Civil ecuatoriano, tiene antecedentes en la época colonial, pues la Iglesia Católica influenció en los actos políticos del Estado, así también en las funciones que actualmente corresponden a Registro Civil, bajo otro tipo de concepción, ya que las inscripciones de nacimiento por ejemplo, se las realizaba a través del bautizo. Fue en la presidencia del General Eloy Alfaro, en el año 1900 que nace el Registro Civil, institución que lleva cuenta de nacimientos, defunciones y registro e identificación de las personas en el país” (Vásquez Jaramillo)

En adelante la Dirección de Registro Civil ha experimentado una serie de cambios sobre todo en lo que respecta a sistematización y procesamiento electrónico de información, el tecnología de comunicaciones de analógica a digital permitió

mejorar la calidad de servicio, en ese sentido según la página web oficial de la institución www.registrocivil.gob.ec , la filosofía institucional está definida así:

Misión

“Somos la entidad del estado que presta servicio de identificación integral de personas y de registro de hechos y actos civiles a través de medios físicos y electrónicos, garantizando calidad, seguridad, transparencia y uso oportuno de la información; contribuyendo así a la sociedad de la información” (Dirección de Registro Civil , 2013)

Visión

“Al 2017 somos la mejor institución pública del país en la prestación de servicios electrónicos y presenciales, para garantizar la satisfacción plena del usuario y aportar activamente al Gobierno Inteligente” (Dirección de Registro Civil , 2013).

Valores

“Honestidad y transparencia

Compromiso

Responsabilidad

Apertura al cambio

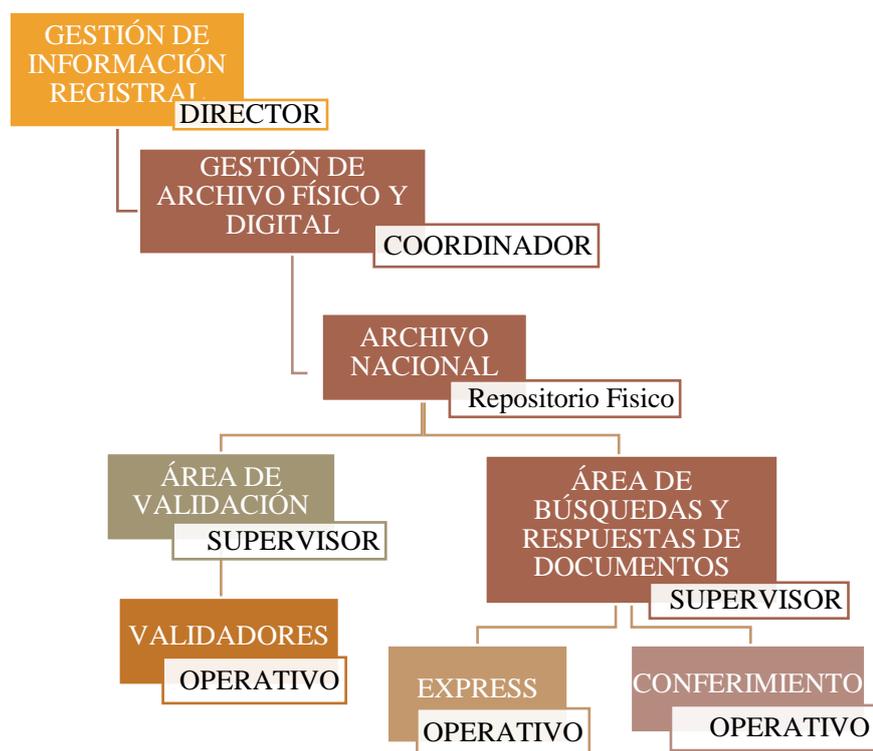
Actitud positiva

Compañerismo y respeto

Trabajo en equipo y Comunicación” (Dirección de Registro Civil , 2013)

Organigrama estructural de la Dirección de Gestión de Información Registral.

Figura No 5 Organigrama Estructural



Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán

Director: Tiene como función dirigir las áreas y procesos que están dentro de su competencia para que los procesos fluyan de manera eficiente.

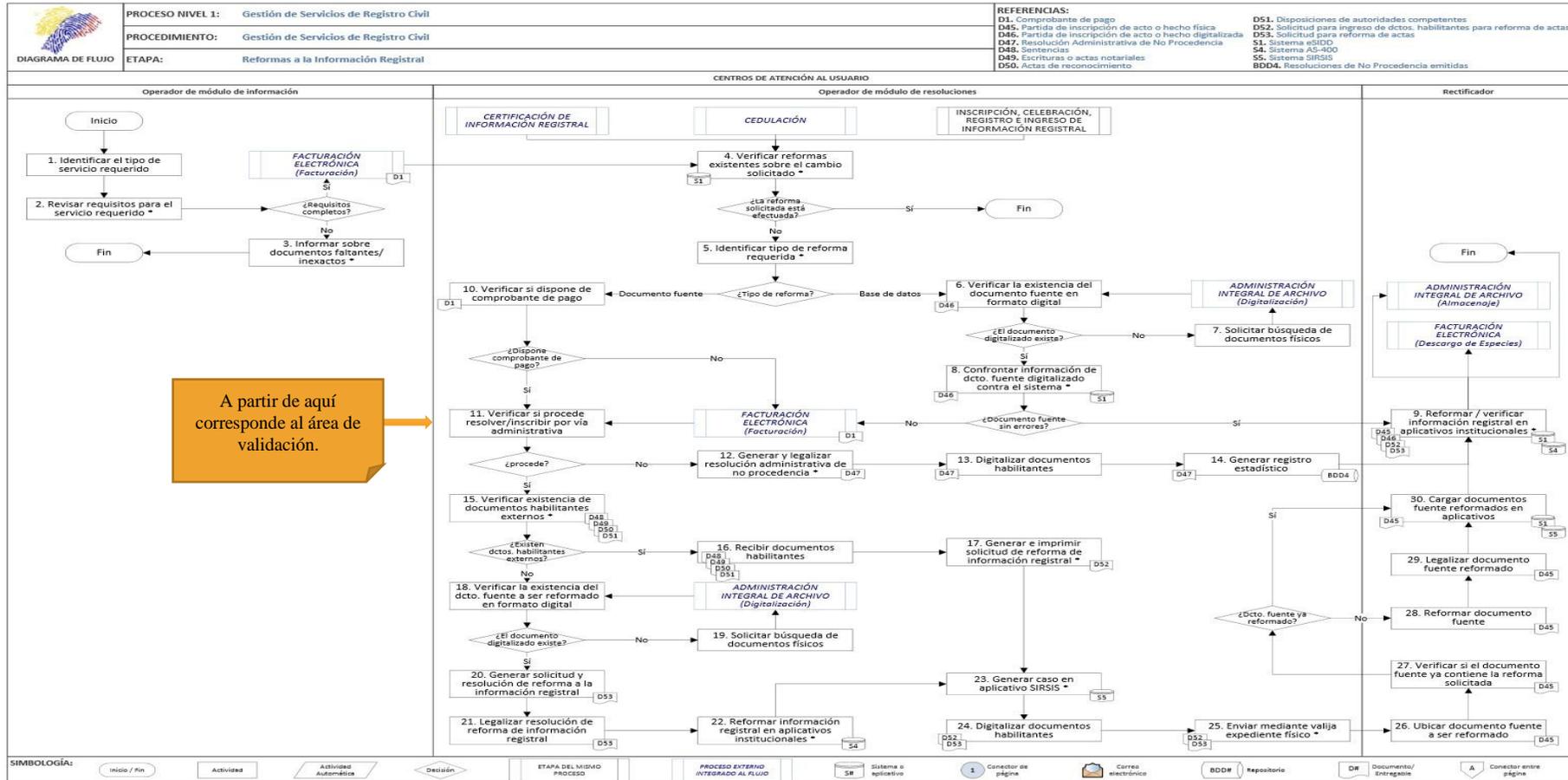
Gestión de Archivo físico y digital: Ejercicio de la administración, manejo, archivo y conservación de los documentos públicos físicos y digitales.

Archivo Nacional: Archivo físico al que se traslada la documentación física y original de toda la información pública correspondiente a inscripciones de nacimiento, matrimonio y defunción realizadas tanto en el Ecuador como el exterior.

Supervisor del área de validación: Controla y verifica la gestión de validación de datos asignados por el sistema Essid a cada operador, a través del reporte diario de matrices elaboradas con la cantidad de casos resueltos y pendientes.

Supervisor del área de búsqueda y respuesta de documentos: Controla el proceso de conferimiento, supervisa el desempeño del servicio Express y delega la emisión de Razones de Inexistencia.

Figura No 6 Flujoograma de procesos Centros de atención al usuario.



Fuente: Dirección de Servicios de Registro Civil
 Elaborado por: Miguel Ángel Saltos, Cinthya Baca y otros.

Proyecto “Ecuador sonrío, somos gente amable”

“Fortalece los valores ciudadanos de amabilidad, solidaridad y respeto al prójimo. Pone énfasis en el valor de la amabilidad, referente del ciudadano ecuatoriano/a. Busca sostener el proceso de reconstitución de los principios y valores humanos con la sensibilización de la ciudadanía en general” (Vicepresidencia Republica del Ecuador).

“Utilizada como herramienta de cambio político y social, abarcará nuevas facetas, en las que se considere el humor, la solidaridad y alegría como valores que permitan consolidar una sociedad inclusiva”. (Vicepresidencia Republica del Ecuador)

ECUADOR ALEGRE Y SOLIDARIO

Descripción del proyecto “Restitución de la práctica de los Valores y Principios Humanos: Ecuador Alegre, Ecuador Solidario.”

A decir de Vallejo citado por (Intriago Roman, 2012) “Ecuador Alegre y Solidario” es un programa mentalizado por el Vicepresidente Lenin Moreno, que tiene como objetivo crear conciencia en la ciudadanía ecuatoriana sobre la importancia de los principios y valores de respeto, amabilidad, alegría y solidaridad como base de una buena convivencia y la construcción de una sociedad más justa y solidaria”.

“Se ha considerado como herramienta importante el logro de dicho objetivo, realizar campañas basadas en el humor, debido a los beneficios físicos y emocionales que proporciona al ser humano”. (Intriago Roman, 2012)

Según (Intriago Roman, 2012) “El proyecto se divide en cuatro fases:

- Sensibilización y Motivación de Funcionarios Públicos para asumir el compromiso activo con la Solidaridad y Amabilidad (Sonrie Ecuador)
- Sensibilización a la ciudadanía para asumir el compromiso activo con la Solidaridad y Amabilidad (Sonrie Ecuador)
- Formación de Circos Comunitarios
- Administración del proyecto”.

Objetivos

Objetivo General

“Propiciar la reconstitución de una cultura de respeto, amabilidad, alegría y solidaridad en la sociedad a través de la comunicación de principios y valores”.
(Intriago Roman, 2012)

Objetivos Específicos

- “Sensibilizar principalmente a funcionarios públicos para que recuperen los principios humanos para la convivencia.
- Demostrar a la sociedad la capacidad de recuperación de los valores y principios de respeto, amabilidad, alegría y solidaridad.
- “Sostener el proceso de reconstitución de los principios y valores humanos con la sensibilización de la ciudadanía en general”.
(Vicepresidencia República del Ecuador)
- Coadyuvar a la formación de circos comunitarios a aumentar las acciones solidarias, especialmente para las personas menos favorecidas o en situaciones de riesgo [...]” (Intriago Roman, 2012)

Comunicación asertiva

“El entrenamiento para lograr una conducta y una comunicación asertivas, fue una de las primeras técnicas desarrolladas por los terapeutas de la conducta en la década de 1950 y comienzos de la década de 1960, de acuerdo con Janda (1998). La palabra asertivo, de aserto, proviene del Latín asertus y significa afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza [...]”. (Naranjo Pereira, 2008)

“Se considera que la asertividad es una conducta y no una característica de la personalidad, por lo que se habla de asertividad como una habilidad en el campo de las habilidades sociales. De ahí que es posible realizar un entrenamiento de la autoafirmación, que permita mejorar las habilidades sociales de las personas [...]” (Naranjo Pereira, 2008)

“Las personas asertivas tienen la capacidad de reconocer e identificar sus necesidades y hacérselas saber a otras personas con firmeza y claridad. A la vez, aceptan que éstas tienen exactamente el mismo derecho de hacerse valer. Por esta razón, expresan sus ideas o reclamaciones con cortesía y escuchan con respeto las reclamaciones o ideas que manifiestan las demás personas, señalan Neidharet, Weinstein y Conry (1989). Agregan que la sinceridad es la característica más distintiva de las personas asertivas. Defienden la realidad y por tal razón narran los hechos según ocurrieron, sin distorsiones, exageraciones, autoalabanzas o vanaglorias. Desean saber quiénes son ellas en realidad y quiénes son en realidad las personas que las rodean. La base de la asertividad personal consiste en afirmar el verdadero yo; no un yo imaginario, inventado para manipular a las otras personas”. (Naranjo Pereira, 2008)

Buen Vivir

“En suma, se trata de abogar por una construcción colectiva de la sociedad y del Buen Vivir, aspecto que entronca con la dimensión más política del Sumak Kawsay. “Es la sociedad la que construye una constitución (...), no se puede esperar entonces que la Constitución de Montecristi haga por sí sola la realidad del Buen Vivir o Sumak Kawsay”, advierte Alberto Acosta, que concibe el texto constitucional como un “proyecto de vida común”, una tarea de ciudadanos y de ciudadanas” (Hernández M. , 2009)

“El Buen Vivir se planifica, no se improvisa. El Buen Vivir es la forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental; es armonía, igualdad, equidad y solidaridad. No es buscar la opulencia ni el crecimiento económico infinito”. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades, 2014)

“El 17 de febrero de 2013, el pueblo ecuatoriano eligió un programa de gobierno para que sea aplicado –siempre ceñido a la Constitución de Montecristi–, en el nuevo periodo de mandato de la Revolución Ciudadana. Ese programa tiene su reflejo inmediato en el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, el cual representa una postura política muy definida y constituye la guía de gobierno que el país aspira tener y aplicar en los próximos cuatro años [...]”. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades, 2014)

“Para alcanzar el Buen Vivir, el Gobierno asumió desde su inicio el compromiso de defender el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y el respeto a los derechos de la naturaleza. Estos derechos fueron consagrados en nuestra Constitución de 2008 que, además, convirtió al Ecuador en un referente, por ser el primer país en el planeta que reconoce los derechos de la naturaleza en su marco

constitucional". (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades, 2014)

El socialismo del Buen Vivir

“El Sumak Kawsay fortalece la cohesión social, los valores comunitarios y la participación activa de individuos colectividades en las decisiones relevantes, para la construcción de su propio destino y felicidad. Se fundamenta en la equidad con respeto a la diversidad, cuya realización plena no puede exceder los límites de los ecosistemas que la han originado. No se trata de volver a un pasado idealizado, sino de encarar los problemas de las sociedades contemporáneas con responsabilidad histórica.” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades, 2014)

Figura No 7 Figura 1 Articulación del Sistema Nacional de Planificación y Participación.



Fuente y elaboración: Senplades

Fuente: (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades, 2014)

Objetivos nacionales para el Buen Vivir

“Los doce objetivos nacionales que a continuación se desarrollan, presentan el pensamiento que guía la acción de gobierno y establecen las políticas necesarias para alcanzarlos. Cada una de las políticas se desagrega en líneas estratégicas que

conducen la acción pública. (...), un conjunto de metas que permitirán realizar un seguimiento y una evaluación permanentes de la política pública”. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades, 2014)

- ✓ “Objetivo 1: “Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular”
 - ✓ Objetivo 2: “Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad”
 - ✓ Objetivo 3: “Mejorar la calidad de vida de la población”
 - ✓ Objetivo 4: “Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía”
 - ✓ Objetivo 5: “Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad”
 - ✓ Objetivo 6: “Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos”
 - ✓ Objetivo 7: “Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global”
 - ✓ Objetivo 8: “Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible”
 - ✓ Objetivo 9: “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas”
 - ✓ Objetivo 10: “Impulsar la transformación de la matriz productiva”
 - ✓ Objetivo 11: “Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica”
 - ✓ Objetivo 12: “Garantizar la soberanía y la paz, y profundizar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana”. ”
- (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades, 2014)

Nueva lógica de la cultura organizacional.

“Tradicionalmente, las organizaciones pierden de vista estas peticiones y no fomentan una interacción entre los directivos y los empleados, que ayuden a mejorar las relaciones laborales y humanas. Para mejorar las necesidades humanas y laborales de los trabajadores, D’aprix propone una cultura, sustentada en la comunicación, que satisface las exigencias y las necesidades de los empleados, conociendo sus intereses y así lograr un mejor entendimiento, que ayude al desarrollo de sus actividades”. (Arellano, 2016)

“La propuesta se centra en cambiar el proceso tradicional de comunicación, esto es, la elaboración de mensajes por parte de los responsables por lo mismo plantea responderle al personal seis preguntas básicas, que todo trabajador se hace con respecto a la organización y su actividad laboral: 1. Responsabilidades del trabajador. ¿Cuál es mi tarea?, 2. Retroalimentación de desempeño. ¿Qué tal estoy haciendo las cosas?, 3. Necesidades individuales. ¿Le importa a alguien?, 4. Objetivos de la unidad de trabajo. Resultados. ¿Cómo le va a mi unidad?, 5. Visión, misión y valores. ¿Dónde vamos?, 6. Dar poder de decisión. ¿Cómo puedo ayudar?” (Arellano, 2016)

“La propuesta comunicativa de D’aprix sobre las nuevas orientaciones laborales, pone en el centro de acción al trabajador y al director, ambos tendrán un rol más activo que les permita estar en constante interacción para conocer y evaluar, los valores, los procedimientos, prácticas laborales y las motivaciones personales, así como los niveles de participación en la toma de decisiones del equipo de trabajo, con el fin de desarrollar una organización que responda a las necesidades sociales, económicas y culturales, que vive actualmente la humanidad”. (Arellano, 2016)

Actualmente estamos viviendo una serie de cambios, que según (Hernández & Cendejas, 2006) “este proceso de cambio de valores y creencias, o llamémosle mejor de su transformación hacia los ejes, es básico analizar la capacidad de la organización para manejar los cambios, ya que una vez iniciado el cambio éste

adquiere una dinámica propia: ocurren una serie de eventos, acciones, reacciones, consecuencias y efectos que no pueden ser anticipados y controlados por completos. Por lo que el cambio, cualquiera que este sea, incluida la transformación de valores en una empresa es un proceso lento y a veces un poco confuso”.

“Ante tal situación las organizaciones se plantean retos y se han demostrado que el presente es de quienes se adapten más agresivamente a las nuevas realidades del contexto social y económico y que los nuevos valores y creencias, tienen sentido cuando se aplican adecuadamente, que los retos del futuro son superables cuando se toma conciencia del papel de la innovación en los entornos cambiantes, esto lo vemos reflejado ya en las empresas más admiradas por los públicos externos (Coca-Cola, FEMSA, Cemex, entre otras) y que han logrado su posicionamiento gracias a una cultura organizacional sólida, flexible y adaptable”. (Hernández & Cendejas, 2006)

“Las organizaciones con visión proactiva e innovadora tienen la capacidad de percibir y entender los cambios y efectos de su propio devenir, por lo tanto su ajuste de valores y creencias les otorgará la facilidad de competir en el mercado de los sistemas culturales fuertes y no de los bienes y servicios. El proceso de reeducación de las organizaciones, enfocadas a los nuevos valores organizacionales (gestión del conocimiento, aprendizaje organizacional, nuevas tecnologías y responsabilidad social) asegura que el nuevo estado del comportamiento organizacional sea relativamente adecuado a las demandas actuales del entorno”. (Hernández & Cendejas, 2006)

Empoderamiento

Según (Silva, 2004)[...] “el empoderamiento es también concebido como un proceso cognitivo, afectivo y conductual. Rappaport (1984) refiere que el empoderamiento implica un proceso y mecanismos mediante los cuales las personas,

las organizaciones y las comunidades ganan control sobre sus vidas. En su formulación del empoderamiento los procesos y los resultados están íntimamente ligados. Por su parte, Cornell Empowerment Group (1989) define el empoderamiento como un proceso intencional, continuo, centrado en la comunidad local, que implica respeto mutuo, reflexión crítica, cuidado y participación grupal, a través del cual personas carentes de un compartir equitativo de recursos valorados ganan mayor acceso a, y control sobre esos recursos”.

Para Mechanic (1991) citado por (Silva, 2004) “el empoderamiento es un proceso en el que los individuos aprenden a ver una mayor correspondencia entre sus metas, un sentido de cómo lograrlas y una relación entre sus esfuerzos y resultados de vida”.

“Por su parte, Montero (2003) prescinde del neologismo empowerment para referirse a su significado con el término "fortalecimiento", propio de la lengua castellana y de uso anterior a la aparición del concepto empowerment. Señala que existe una correspondencia casi total entre ambos términos. Lo define como: “El proceso mediante el cual los miembros de una comunidad (individuos interesados y grupos organizados) desarrollan conjuntamente capacidades y recursos para controlar su situación de vida, actuando de manera comprometida, consciente y crítica, para lograr la transformación de su entorno según sus necesidades y aspiraciones, transformándose al mismo tiempo a sí mismos" (p.72).” citado por (Silva, 2004)

Según Zimmerman (2000) y Rappaport (1988) citados por (Silva, 2004) “coinciden en que el empoderamiento es un constructo que relaciona fortalezas individuales y capacidades (competencias), sistemas naturales de ayuda y conductas proactivas con asuntos del cambio social y de política social”.

Felicidad en el trabajo

“La encuesta de Happiness at Work fue generada por Nic Marks, un pionero en la investigación del bienestar por más de 10 años dentro del mercado americano e inglés, el mismo que creó métodos estadísticos para medir la felicidad, analizar e interpretar los datos de manera que se puede aplicar en ámbitos políticos y sociales. Marks, empieza a estudiar un buen desempeño laboral porque pretendía llegar a saber lo que verdaderamente importa, la Felicidad”. (Espinosa Crespo, 2014)

“Nic Marks (2012), plantea que los empleados que se encuentran más felices en sus lugares de trabajo a menudo suelen presentar resultados provechosos para la empresa, junto con esto el autor afirma que la felicidad y bienestar laboral tiene un estrecho vínculo con el compromiso que tiene el colaborador con la empresa, proporcionado así un mejor servicio y sirviendo como líderes dentro de la organización”. (Espinosa Crespo, 2014)

¿Qué es el Proyecto Happiness?

“El tema de Happiness en empresas ecuatorianas encaja muy bien porque se logra incrementar la productividad de la organización a través de baterías de medición diseñadas para mejorar el bienestar y felicidad de los colaboradores, con el fin de llegar a entender que no se debe hablar del departamento de Recursos Humanos porque la personas no somos un recurso somos un potencial humano a desarrollar”. (Espinosa Crespo, 2014)

“La sociedad siempre ha creído que para ser felices tenemos que tener éxito. Happiness propone cambiar la ecuación de que al ser felices seremos exitosos, tal como añade Marks (2012), acerca de su herramienta para medir la felicidad en los colaboradores de las empresas. Así mismo brinda retroalimentaciones en los resultados de la prueba incentivando a trabajar por lograr metas deseadas, no por motivaciones externas. Además, el manejo del tiempo es un factor que también

analiza la herramienta de la Felicidad para generar un equilibrio en la vida laboral y personal del empleado”. (Espinosa Crespo, 2014)

“Es un proceso de incorporación de la felicidad en toda cultura organizacional, con un enfoque diferente al del clima organizacional, en el que la empresa necesita gestionar todo. Aquí la responsabilidad cae sobre cada trabajador. La empresa no puede tener la responsabilidad; es uno quien decide ser feliz y quien puede desarrollar su felicidad. La organización debe ser un espacio donde las personas puedan desarrollarse”. (Stuve, 2015)

“Entonces, el empleador tiene la responsabilidad de generar un buen clima...

La felicidad de las personas depende solo en un 10% de las condiciones externas. Es decir, que el 90% depende de cada uno. Así que si el trabajador no toma la decisión de ser feliz, su empleador no podrá impulsar su progreso”. (Stuve, 2015)

¿Cómo participan los trabajadores en esa gestión?

“Se puede resumir en seis grandes elementos. Para alcanzar su felicidad, los individuos deben trabajar en: tener claridad de propósitos, que significa entender para qué desarrolla sus actividades; estar conectado, que supone generar un soporte social; mantenerse físicamente activo; entregarse al otro sin esperar nada a cambio; aprender todo el tiempo; y tener lo que en inglés se llama ‘mindfulness’, que implica estar siempre atento para aprovechar las oportunidades”. (Stuve, 2015)

¿Qué tan difícil es lograrlo?

“Técnicamente es muy simple. Como cada uno es el interesado en desarrollar su felicidad, la empresa solo ofrece las condiciones. Pero simple no es igual a fácil. Se trata de un concepto nuevo y a veces se piensa que los pequeños cambios no van a tener un gran impacto”. (Stuve, 2015)

¿Qué áreas se trabajan?

“Los planes están orientados a incorporar nuevos hábitos para afianzar la felicidad dentro de la cultura. Entonces, se tiene que trabajar tanto en el modelo de liderazgo como en los procesos organizacionales y con los individuos. Las áreas de Recursos Humanos siempre están en la búsqueda de nuevas cosas.

Pero como esto supone un cambio en la cultura organizacional, depende de la decisión de la dirección general”. (Stuve, 2015)

¿Cuánto tiempo tarda una empresa en asumirlo?

“Incorporar la felicidad es un proceso largo, de dos años. Empieza con una etapa de sensibilización para que toda la organización conozca de qué se trata, cuáles son sus niveles propios de felicidad, cómo puede mejorar y en qué se beneficia. Hay varias mediciones a lo largo de proceso. Después de sensibilizar a los colaboradores en el tema de la felicidad, se mide su estado para entender la situación de ese momento y saber cómo y dónde intervenir. En base a esto se elaboran los planes de acción de corto, mediano y largo plazo de acuerdo a la psicología positiva. Esta fase tarda unos tres o cuatro meses”. (Stuve, 2015)

El impacto en el manejo de las emociones

“Johan Stuve señala que pese a la adopción de hábitos para promover la felicidad, como la actividad física o la conciencia plena, es natural que las personas experimenten temporadas menos activas en el trabajo. Sin embargo, destaca que se puede mantener una buena gestión de las emociones: “La felicidad no se mide de forma binaria. Uno no es necesariamente feliz o infeliz, sino que hay niveles y van variando. Pero es preciso tener en cuenta que, técnicamente, la felicidad no es una emoción. Esto significa que uno puede ser feliz independientemente del estado

emocional. Aun experimentando la tristeza, la ira o el miedo, se puede ser feliz y manejar los sentimientos". (Stuve, 2015)

5.05.Relación de contenidos

La elaboración de un plan de capacitación acerca de la Felicidad Interna Bruta (FIB), esta orientado a promover el desarrollo integral del personal que labora en el Archivo Nacional que pertenece a la Dirección de Información Registral, es una institución Pública que brinda sus servicios a la comunidad en el registro de hechos y actos civiles así como la identificación integral de las personas.

Por tal motivo ha incorporado en su estructura de procesos un conjunto de cambios y normas que permitan cumplir la misión y visión de la institución que configuran su filosofía institucional. Sin embargo se requiere trabajar más profundamente en la gestión con personas, para alcanzar el desarrollo integral o lo que considera el perfeccionamiento del hombre; que es la realización en todas sus dimensiones, y no de manera individual sino colectivamente.

Motivar al personal e involucrados en la temática utilizando una adecuada planificación, es primordial ya que implica empezar desde temas fundamentales para ejercer la gestión; la filosofía institucional sienta las bases para el ejercicio público estructurando la visión, misión y valores de tal forma que apunten a un servicio de calidad y calidez, a esto se suma la necesidad de desarrollar la comunicación asertiva como una herramienta básica que permita al personal tener la capacidad de reconocer e identificar sus necesidades y hacérselas saber a otras personas con firmeza y claridad, además exige la inclusión de nuevos conceptos base de una buena convivencia y la construcción de una sociedad más justa y solidaria.

Además se requiere promover el interés sobre estos temas ejes e impulsar la capacidad del personal para asumir su rol con seriedad y responsabilidad social, tal es así que los servicios públicos dejan de ser simples prestaciones sociales y pasan a ser partícipes de la ejecución de los derechos constituyéndose como pilares de la sociedad del Buen Vivir, de ahí que resulta inherente profundizar en temáticas vanguardistas a la gestión organizacional, como el empoderamiento institucional o empowerment y la felicidad en el trabajo.

Entonces el desarrollar personal con adecuada actitud y flexible al cambio en este contexto resulta realizable, con una adecuada guía de conocimientos esenciales al ejercicio de la gestión pública y compromiso con la sociedad y con uno mismo; los principios del Buen Vivir y nuevos indicadores de desarrollo como la Felicidad Interna Bruta aplicados a la nueva lógica de la cultura organizacional garantizan una acción adecuada.

5.06. Descripción de la Herramienta Metodológica

A continuación se detallan las herramientas y técnicas que se utilizaron para desarrollar el proyecto, los mismos que se manejaron siguiendo la planificación establecida, además se ejecutó una serie de actividades orientadas a la producción de conocimiento que fueron determinantes para el método de recolección, análisis y clasificación de los datos, con proyección a que los resultados obtenidos sean teóricamente válidos.

5.06.01. Enfoque de la investigación

La investigación está encaminada a identificar las necesidades y requerimientos de la organización, a través de la metodología I+D+I la cual a partir de la elaboración de matrices determina el problema central y establece las posibles soluciones. Este tipo de investigación le permite a la organización adquirir una nueva

pauta para el diseño de procesos o sistemas, y por ende desarrollar una mejora tecnológica de materiales, productos, métodos o técnicas preexistentes.

5.06.02. Modalidad básica de la investigación

La investigación está dirigida específicamente al personal del Archivo Nacional que labora en la Dirección de Gestión de Información Registral, mediante la elaboración de un Plan de Capacitación acerca de la Felicidad Interna (FIB) se quiere alcanzar el desarrollo integral del personal , haciendo uso del modelo de investigación de campo que proporcionará argumentos para la toma de decisiones adecuadas.

5.06.03. Población y muestra

Población.- “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (Sampieri, 2003) En el Registro Civil son acerca de 5000 trabajadores a nivel nacional, sin embargo se considerara para la presente investigación al Archivo Nacional el área del Validación que comprende 25 trabajadores que son parte de la Dirección de Gestión de Información Registral, se ha considerado este grupo ya que por ser la parte invisible de la gestión de servicios es la menos tomada en cuenta. Por ser pequeña la población de estudio, no hay necesidad de utilizar la formula estadística para determinar el tamaño de la muestra, sin embargo a continuación se detalla la fórmula.

Muestra.- “La muestra es una representación significativa de las características de una población, que bajo, la asunción de un error (generalmente no superior al 5%) estudiamos las características de un conjunto poblacional mucho

menor que la población global". (Tamayo, 1997) . En el presente trabajo de investigación no se aplicara vista se trabajara con toda la población.

5.06.04. Tipo de la investigación

Investigación de campo. Se realiza este tipo de investigación en el lugar de trabajo apoyada por la observación a fin de palpar la situación actual de la organización, además se apoya de información adquirida de fuentes como: entrevistas, cuestionarios y encuestas.

Investigación exploratoria. Investigación que se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales que inciden en el Problema Central y determinar los medios adecuados para establecer posibles soluciones. Este tipo de investigación permite sentar precedentes para posteriores trabajos de investigación.

Investigación documental. Investigación que se realiza, con el apoyo de fuentes de carácter documental, en este caso al tratarse de una entidad pública la información está al alcance de la ciudadanía en general. Además se realizara la solicitud correspondiente para adquirir documentos que se encuentran en los archivos como: oficios, circulares, etcétera; necesarios para la elaboración del presente proyecto.

5.06.05. Recolección de la información

La fuente de información principal para el desarrollo del proyecto se obtendrá directamente de la organización, con la colaboración del departamento de Talento Humano y el Departamento de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa, además del apoyo de material bibliográfico y la web.

La recolección de la información para la realización del estudio se la obtuvo directamente de la Dirección de Gestión de Información Registral, mediante entrevistas y encuestas a los trabajadores, además se verificó las entrevistas con personal del Departamento de Gestión de Cambio de Cultura Organizativa

Reseñas históricas acerca de la institución denotan que ha sufrido a lo largo de tiempo desde su constitución una serie de cambios no solo de fondo sino de forma con el fin de mejorar el servicio que se brinda, sin embargo un plan de capacitación es sustancial cuando de desinformación se trata ya que apoya a la solución del problema de investigación. Además se hará uso de publicaciones institucionales, memorándums, comunicados resoluciones, etc.

5.06.06. Técnica de recolección de datos

Encuesta – “es un procedimiento dentro de los diseños de investigación descriptivos en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado o una entrevista a alguien, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla”. (Fundación Wikimedia, 2015)

Encuesta de satisfacción laboral: Fomentar un lugar de trabajo feliz y productivo mediante el uso de las encuestas para consultar sobre la satisfacción de los empleados y el compromiso de los empleados.

5.06.07. Modelo de encuesta

La encuesta está estructurada por diez preguntas objetivas de selección múltiple. (Ver Anexo No. 1)

5.06.08. Validez de la información

La validez representa la posibilidad de que un método de investigación sea capaz de responder a las interrogantes formuladas. La fiabilidad designa la capacidad de obtener resultados y no se refiere directamente a los datos, sino a las técnicas de instrumentos de medida y observación. (Rusque, 2003)

5.06.09. Técnicas de análisis de datos

Una vez aplicadas las técnicas de recolección de datos y realizar la codificación correspondiente, se siguen unos procedimientos para el análisis cuantitativo, aplicando diversas técnicas estadísticas para determinar la validez de los resultados obtenidos. (Hernández, 2006)

5.06.10. Análisis de la encuesta

La encuesta se aplicó online a través del software Encuestafacil.com/, en el portal <http://www.encuestafacil.com/> compartido en la red social con el enlace: <http://www.encuestafacil.com/RespWeb/Cuestionarios.aspx?EID=2154592&MSJ=NO#Inicio/>, a la muestra determinada, posteriormente se realizó el análisis correspondiente y los datos que se obtuvieron son los siguientes:

(Ver anexo No 2)

1. ¿Considera usted que la institución dispone de un Plan de Capacitación que este enfocado a su desarrollo integral; es decir laboral y personal?

Tabla No 6 Pregunta 1.

Respuesta	Población	Porcentaje
SI	15	60
NO	10	40
TOTAL	25	100

Fuente: Investigación del proyecto
 Elaborado por: Grace Guamán

Figura No 8 Pregunta 1.



Fuente: Investigación del proyecto
 Elaborado por: Grace Guamán

Análisis

El 60% del total de la población encuestada SI considera usted que la institución dispone de un Plan de Capacitación que este enfocado a su desarrollo integral; es decir laboral y personal; los 10 restantes, es decir el 40% NO lo consideran así.

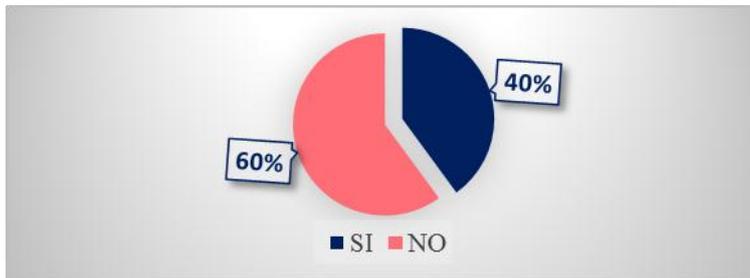
2. ¿Conoce cuál es la filosofía institucional (misión, visión y valores)?

Tabla No 7 Pregunta 2.

Respuesta	Población	Porcentaje
SI	10	40
NO	15	60
TOTAL	25	100

Fuente: Investigación del proyecto
 Elaborado por: Grace Guamán

Figura No 9 Pregunta 2.



Fuente: Investigación del proyecto
 Elaborado por: Grace Guamán

Análisis

El 40% de la población encuestada afirma que SI conoce cuál es la filosofía institucional (misión, visión y valores), mientras que 15 de 25 personas indica que NO, es decir el 60% del total de la población.

3. ¿Ha escuchado acerca del Índice la Felicidad?

Tabla No 8 Pregunta 3

Respuesta	Población	Porcentaje
SI	4	16
NO	21	84
TOTAL	25	100

Fuente: Investigación del proyecto

Elaborado por: Grace Guamán

Figura No 10 Pregunta 3



Fuente: Investigación del proyecto

Elaborado por: Grace Guamán

Análisis

De un total de 25 personas, 4 afirman que SI han escuchado acerca del Índice la Felicidad; mientras que 21 personas que constituyen el 84% indican que NO.

4. ¿Conoce usted el proyecto “Ecuador sonríe, somos gente amable”?

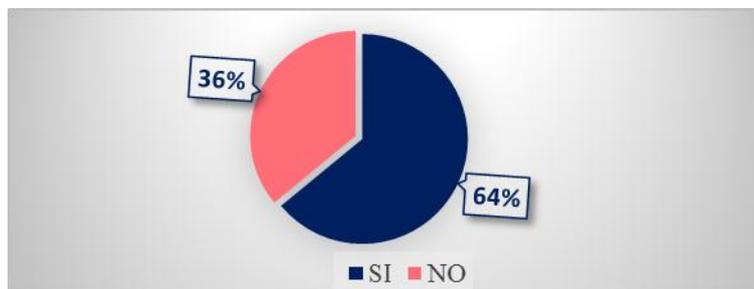
Tabla No 9 Pregunta 4

Respuesta	Población	Porcentaje
SI	16	64
NO	9	36
TOTAL	25	100

Fuente: Investigación del proyecto

Elaborado por: Grace Guamán

Figura No 11 Pregunta 4



Fuente: Investigación del proyecto

Elaborado por: Grace Guamán

Análisis

Las 16 de 25 personas que constituyen el 64% de la población encuestada indica que SI conoce sobre el proyecto “Ecuador sonríe, somos gente amable”; mientras que las 9 restantes que equivalen el 36% indican que NO tienen conocimiento al respecto.

5. ¿Conoce acerca de la comunicación asertiva?

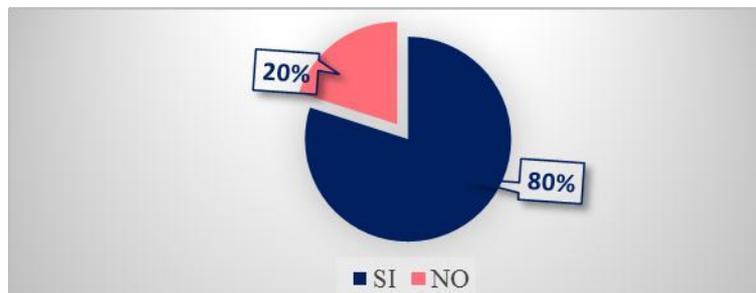
Tabla No 10 Pregunta 5

Respuesta	Población	Porcentaje
SI	20	80
NO	5	20
TOTAL	25	100

Fuente: Investigación del proyecto

Elaborado por: Grace Guamán

Figura No 12 Pregunta 5



Fuente: Investigación del proyecto

Elaborado por: Grace Guamán

Análisis

El 80% de la población afirma que conoce acerca de la comunicación asertiva, es decir 20 de 25 personas; mientras que las 5 personas restantes que equivalen al 20% de la población indican que NO conoce con exactitud.

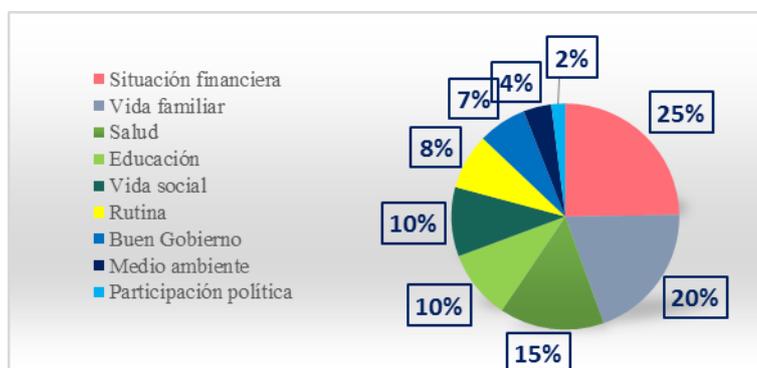
6. ¿Cuáles de los siguientes aspecto considera usted que tienen impacto en el desempeño de los trabajadores?

Tabla No 11 Pregunta 6

Respuesta	Población	Porcentaje
Situación financiera	6	25
Vida familiar	5	20
Salud	4	15
Educación	2	10
Vida social	2	10
Rutina	2	8
Buen Gobierno	2	7
Medio ambiente	1	4
Participación política	0	2
TOTAL	25	100

Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán

Figura No 13 Pregunta 6



Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán

Análisis

Con relación a los aspectos que tienen impacto en el desempeño de los trabajadores, la población encuestada selecciono uno o varios aspectos que tengan peso en su gestión, de los cuales del 100% se obtuvo un promedio de cuatro aspectos seleccionados por encuestado, realizando la media la ponderación quedo de la siguiente manera; el 25% considera que la Situación financiera tiene incidencia, el 20% cree que también Vida familiar tiene influencia, el 15% concibe que la Salud influye de alguna manera, el 10% de la población consideró la vida social como aspectos de impacto y en el mismo porcentaje se ubica la educación, la rutina fue considerada por un 8%, mientras que para 2 de 25 personas consideran que un buen gobierno resulta influyente es decir el 7%, apenas el 4% creen que el Medio Ambiente es un aspecto de impacto en el desempeño laboral y el 2% consideran que la participación política tiene algún tipo de injerencia.

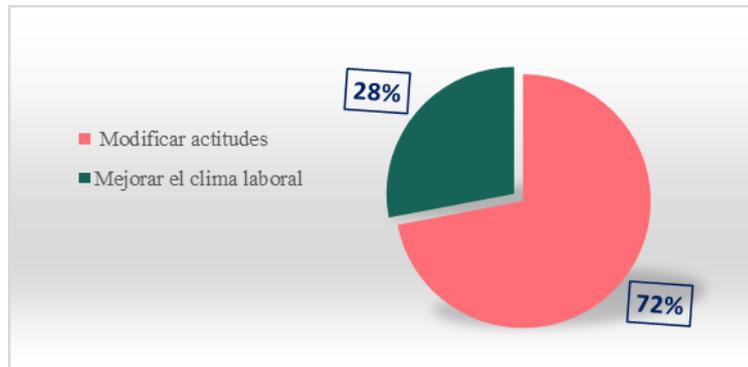
7. ¿Cuál de las dos iniciativas, permitirá alcanzar trabajadores más receptivos a la supervisión y diligentes con su gestión?

Tabla No 12 Pregunta 7

Respuesta	Población	Porcentaje
Modificar actitudes	18	72
Mejorar el clima laboral	7	28
TOTAL	25	100

Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán

Figura No 14 Pregunta 7



Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán

Análisis

Del total de la población encuestada el 72% considera que modificar actitudes es una iniciativa que permitirá alcanzar trabajadores más receptivos a la supervisión y diligentes con su gestión, mientras que el 28% de la población es decir 7 personas consideran que mejorar el clima laboral es la iniciativa que permite alcanzar dicho objetivo.

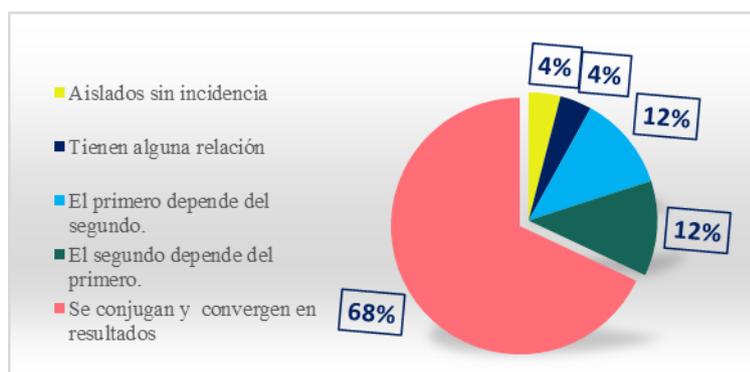
8. El Bienestar y Calidad de Vida del Trabajador VS La Calidad del Servicio que brinda con relación a los resultados son:

Tabla No 13 Pregunta 8

Respuesta	Población	Porcentaje
Aislados sin incidencia	1	4
Tienen alguna relación	1	4
El primero depende del segundo.	3	12
El segundo depende del primero.	3	12
Se conjugan y convergen en resultados	17	68
TOTAL	25	100

Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán

Figura No 15 Pregunta 8



Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán

Análisis

Del total de la población con respecto a cuestionamiento de que El Bienestar y Calidad de Vida del Trabajador frente a La Calidad del Servicio que brinda con relación a los resultados resultan temas; aislados sin incidencia el 4% lo considera así, que tienen alguna relación otro 4%, considera que el primero depende del segundo el 12% y otro 12% asegura que el segundo depende del primero mientras que el 68% asegura que ambos se conjugan y convergen en los resultados.

9. ¿La institución hace énfasis en capacitar al personal en temas como?

Tabla No 14 Pregunta 9

Respuesta	Población	Porcentaje
Procesos internos	9	36
Normativas y Reformas	7	29
Derechos, Deberes y Responsabilidades.	7	26
Atención al cliente	1	3
Desarrollo personal	1	3
Salud y Seguridad Ocupacional	1	3
Otros	0	0
TOTAL	25	100

Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán

Figura No 16 Pregunta 9



Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán

Análisis

Se solicitó a la población que seleccione uno o más temas en los que la institución hace énfasis en capacitar al personal; del 100% se obtuvo un promedio de tres ítems seleccionados por encuestado, de tal forma que realizada la media la ponderación determino que el 36% coincidió en que enfatiza en procesos internos, el 29% considera que en normativas y reformas, los derechos, deberes y responsabilidades se ponderan en un 26%, mientras que atención al cliente, desarrollo personal y salud y seguridad ocupacional son temas que se destacan en un porcentaje del 3% cada uno y ninguno de los encuestado hizo alusión a algún otro tema de interés institucional.

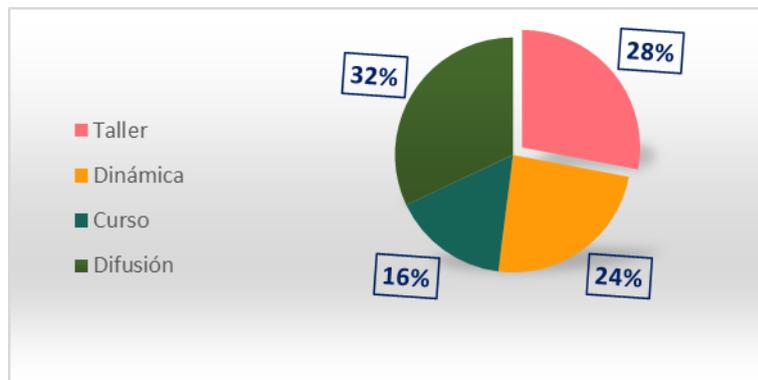
10. ¿Cómo le gustaría conocer acerca la felicidad interna bruta?

Tabla No 15 Pregunta 10

Respuesta	Población	Porcentaje
Taller	7	28
Dinámica	6	24
Curso	4	16
Difusión	8	32
TOTAL	25	100

Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán

Figura No 17 Pregunta 10



Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán

Análisis

Con respecto a cómo le gustaría conocer acerca de la Felicidad Interna Bruta (FIB), el 28% de la población indicó mediante taller, el 24% sugiere dinámica, el 16% considera que un curso sería la modalidad adecuada y el 32% estima que la difusión sería una modalidad adecuada para conocer el tema.

2016 - 2016

PLAN DE CAPACITACIÓN

ACERCA DE

LA FELICIDAD

INTERNA

BRUTA

(FIB)



Este material tiene de base el Plan Nacional del Buen Vivir.

Elaborado por: Grace Alexandra Guamán.

Tecnólogo en Administración de Recursos Humanos.

Correo electrónico: grace.qs@hotmail.es

Teléfono: [2025045/ 0982207558](tel:20250450982207558)

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

MARCO LEGAL

Modelo de gestión del plan capacitación

Procedimientos para detectar necesidades

Difusión del Plan de Capacitación _____

Políticas participación. _____

Políticas para la Ejecución de la Capacitación _____

OBJETIVOS DEL MODELO DE CAPACITACIÓN

Objetivo general _____

Objetivos específicos _____

Modalidad de capacitación:.....

ESTRATEGIAS

METODOLOGÍA A DESARROLLAR PARA LA EJECUCIÓN DE LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN

EFFECTOS

Ejecución e implementación de la capacitación.....

HOJA DE REQUISITOS _____

MÓDULO. 1 EMPODERAMIENTO

OBJETIVO DE APRENDIZAJE

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

MÓDULO 2. FELICIDAD INTERNA BRUTA (FIB)

OBJETIVO DE APRENDIZAJE:

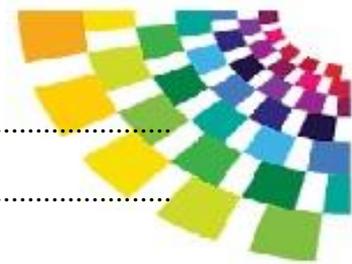
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

MÓDULO. 3 NUEVA LÓGICA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

OBJETIVO DE APRENDIZAJE

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

EVALUACIÓN No. 1



EVALUACIÓN No.2

EVALUACIÓN No.3

Guía de Asistencia Técnica Requerida:.....



ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN ACERCA DE LA FELICIDAD INTERNA BRUTA (FIB), PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL ARCHIVO NACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN REGISTRAL EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2016”

“El Buen Vivir se planifica, no se improvisa. El Buen Vivir es la forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental; es armonía, igualdad, equidad y solidaridad. No es buscar la opulencia ni el crecimiento económico infinito”.

(Plan Nacional para el Buen Vivir, 2014)



Presentación



Actualmente, la situación coyuntural reivindica la necesidad de mantener una postura comprometida a la hora de abordar el tema del desarrollo, pero desde nuevas perspectivas. En el Ecuador se ha realizado una serie de procesos políticos y sociales que plantean nuevas formas de relación, no sólo entre individuos y con los poderes fácticos, sino con la Naturaleza, desde esta perspectiva parte la idea del Buen Vivir (Sumak Kawsay), termino quechua originaria de la cosmovisión indígena.

El proceso del “Buen Vivir” se plasma en La Constitución del Ecuador y se ratifica el Plan Nacional del Buen Vivir; se vuelve entonces, la mirada a valores intangibles como: salud, educación, igualdad social, cuidado de la naturaleza, equidad de género entre otros, dando paso a nuevas formas de medición del desarrollo social tales como: Índice de Desarrollo Humano, Índice de Desarrollo Humano relativo al género, Índice de Pobreza Humana, Índice Genuino del Progreso, Índice del Planeta Feliz y Felicidad Interna Bruta (FIB).

Con el fin de asistir al objetivo principal del Plan Nacional del Buen Vivir y contribuir a la Gestión Pública, se realizó el estudio de una propuesta de un modelo de capacitación acerca de la FIB para el desarrollo de los Servidores Públicos, el cual contiene: importancia, marco legal, proceso de construcción, procedimiento para detectar la necesidad, oferta, evaluación de impacto, políticas, objetivos, planificación y presupuesto.

Importancia

Los índices de desarrollo de un país tienen correlación con el nivel de capacitación y formación, en el ámbito organizacional con el nivel de perfeccionamiento del talento humano. En este ámbito las Instituciones Públicas presentan falta de conocimiento, débil desarrollo integral, producto de la insuficiente capacitación laboral; factores que deben ser atendidos con propuestas vigentes, con énfasis en propender a alcanzar el “Buen Vivir”.



De ahí la importancia de entender qué implica la capacitación acerca de la Felicidad Interna Bruta y cuál es su relacionamiento con el propósito de alcanzar personal idóneo que sea capaz de propender a su desarrollo laboral y personal por iniciativa propia y que éste se vea reflejado en la calidad de servicio que ofrece, dentro del territorio local, provincial y nacional, impulsando la capacitación del talento humano en temas inherentes al Buen Vivir para el desarrollo de la Gestión Pública y preservación de la imagen de la institución.

87

Marco legal

Es sustancial indicar que éste modelo de Plan de Capacitación se alinea con el Plan Nacional del Buen Vivir con los siguientes objetivos:

- Objetivo 3: “Mejorar la calidad de vida de la población”.
- Objetivo 4: “Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía”.
- Objetivo 8: “Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible”.
- Objetivo 9: “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas”.
- Objetivo 10: “Impulsar la transformación de la matriz productiva”.

Artículo 4:

De la Constitución de la República del Ecuador – 2008, Registro Oficial No. 449, 20 de octubre de 2008 “4. I: Promocionar la capacitación técnica y profesional basada en competencias laborales y ciudadanas, que permita que los resultados de la transformación sean apropiados para todos”.

Ley Orgánica de Servicio Público los artículos 69 al 75, en concordancia con los artículos 195 al 214 de su Reglamento General de Aplicación, establece que la formación y capacitación, constituye el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para regular los estudios de carrera del servicio público para alcanzar





capacitación, destrezas y habilidades, orientado al desarrollo integral del talento humano, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y competencias.

Modelo de gestión

Modelo de gestión del plan capacitación

La gestión pública constituye una función de orden público e interés social a cargo del Estado y debe realizarse en forma transparente y eficiente garantizando el derecho de los ciudadanos a un servicio de calidad y calidez. De ahí que la capacitación a los servidores y servidoras de las entidades públicas como líderes de excelencia, con responsabilidad social, potencializando el conocimiento y destrezas en la gestión y empoderamiento institucional, encaminan a alcanzar el Buen vivir. Por lo que el patrón a seguir será un modelo de gestión del conocimiento para transmisión, uso y aprovechamiento del conocimiento en materia de Indicadores de Desarrollo como la Felicidad Interna Bruta, su vínculo con el Plan Nacional del Buen Vivir y La felicidad en el trabajo, a fin de promover e incentivar el autodesarrollo integral y generar valor en la gestión a través de un cambio de actitud y mejores prácticas.

Procedimientos para detectar necesidades

La detección de necesidad se realiza en tres escenarios: primero en función del servidor o servidora; en segundo lugar, tomando en cuenta el nivel de satisfacción de la ciudadanía con respecto a la calidad de servicios y agilidad de procesos internos; y en un tercer escenario, considerando los lineamientos políticos del gobierno actual utilizando técnicas como: entrevistas, cuestionario, encuestas y observación. La demanda interna de capacitación se sustenta en los vacíos identificados y en fortalecer el autodesarrollo integral.



Capacitación interna

Es importante considerar la aplicación de un modelo de capacitación, que siendo este un proceso educacional a corto plazo, debe ser aplicado de manera sistemática, organizada y oportuna permitiendo la obtención de conocimientos específicos y relativos al trabajo, a través de la elaboración de un cronograma de actividades que lleve una secuencia lógica y que defina las fases del proceso de capacitación. Estas actividades responden a la demanda y expectativas de capacitación.

89

Para el año 2016 se prevé realizar un total de tres eventos distribuidos en trimestres, cada evento coadyuvado de medios visuales corporativos; Cartelera corporativa y Cultura Comunicativa – MAIL, estas herramientas ratifican el conocimiento adquirido y confluyen a su persistencia en el tiempo.

Plan de capacitación

Para atender la exigencia determinada a través del proceso de detección de necesidades, se diseñaron tres eventos cada uno contempla una estructura de taller que está dirigido a los servidores públicos del Archivo Nacional de la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación específicamente el área de Validación, área que ejecuta el servicio no visible para el usuario

Políticas de capacitación

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación ha desarrollado una serie de políticas que contribuyen el logro de sus objetivos, por lo tanto es necesario referirse aquellas que constan en el PLAN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL 2015, que asistan a la planificación de este modelo de capacitación.



Serán los funcionarios, servidores y trabajadores que realicen la propuesta de capacitación y formación profesional a sus jefes inmediatos quienes validarán y propondrán programas de capacitación en función de las actividades y roles desempeñados, en segunda instancia corresponderá a la Dirección de Talento Humano validar la información de capacitación en función de los perfiles, productos, servicios y proyectos de las diferentes unidades administrativas para finalmente ser remitido a la Máxima Autoridad para que apruebe el Plan de Capacitación de la DIGERCIC.

90

Las Autoridades prestarán las facilidades necesarias a las y los servidores públicos, a fin de que pueden acceder a los eventos de capacitación.

Considerando que las normativas para el manejo financiero, legal o de recursos humanos son sujetos de cambio constante, es necesario impartir capacitación permanente que permita actualizar los conocimientos de los servidores públicos relacionados directamente con estos procesos.

Las y los servidores de la entidad, que participen en los procesos de capacitación planificada y no programada, suscribirán los correspondientes convenios de devengación, con lo cual se genera “la responsabilidad de transmitir y de poner en práctica los nuevos conocimientos adquiridos por un lapso igual al triple del tiempo de formación o capacitación”. (Ley Organica de Servicio Público), conforme lo establece el artículo 73 de la LOSEP.

Difusión del Plan de Capacitación

- Se realizará la difusión del Plan de Capacitación, a través de medios visuales corporativos; Cartelera corporativa y Cultura Comunicativa – MAIL.





Políticas participación.

- En los casos de servidoras y servidores públicos que habiendo sido beneficiarios de los eventos de capacitación no asistan a los mismos, se comunicará a la Autoridad correspondiente.

Políticas para la Ejecución de la Capacitación

- Es obligación de las y los participantes, cuidar de las instalaciones y equipos.
- El horario de los eventos de capacitación es de 08H00 a 12H30, con una interrupción de 30 minutos a las 10H00, a fin de que los participantes tomen su refrigerio.

Objetivos del modelo de capacitación.

Objetivo general

Estimular el autodesarrollo de las capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias a través de cocimientos relevantes para el desempeño personal y el mejoramiento de la gestión pública, con miras a una adecuada interrelación entre funcionarios y una excelente atención al público, para alcanzar altos niveles satisfacción de la ciudadanía.

Objetivos específicos

Facilitar los procesos de actualización del personal que labora en la DIGERCIC que implique además cambios de actitudes y hábitos para mejorar el clima laboral y disponer de trabajadores más receptivos a la supervisión y diligentes con su gestión.



Estimular al personal para que se incorporen activamente a la formación continua, de tal forma que sea capaz de interpretar adecuadamente la filosofía institucional aportando al empoderamiento y responsabilidad social.

Proporcionar al personal un modelo de capacitación que contemple temas coyunturales como la FIB y nueva lógica de la cultura organizacional que le permita observar y evaluar su propio desempeño y el de la institución.

Planificación

Modalidad de capacitación:

Al aplicar el plan de capacitación se consideró al seminario –taller pues es un evento de corta duración de alrededor de 12 horas en tres fechas de forma trimestral, sobre temas puntuales que sirven para difundir el contenido de manera teórico-práctica.

Estrategias

Para la elaboración de este Plan de Capacitación, se consideraron las siguientes estrategias:

Los eventos de capacitación se desarrollarán acorde al cronograma de actividades.

Se evaluara periódicamente al personal capacitado, a fin de generar una retroalimentación que permita realizar los ajustes pertinentes e identificar nuevas necesidades.

Difundir el cronograma de capacitación entre el personal de la Institución para adquirir el apoyo de las autoridades en la aplicación del mismo.

Metodología a desarrollar para la ejecución de los eventos de capacitación



Conceptualizaciones teóricas. La participación se reforzará con la realización de ejercicios prácticos y ejemplificaciones cotidianas.

Utilizaremos andrología como metodología que garantiza la efectividad del aprendizaje, intensifica el entendimiento y desarrolla la habilidad mediante el uso de técnicas de enseñanza para aplicar lo que se está aprendiendo

El uso de herramientas tecnológicas para optimizar el tiempo y graficar la práctica vivencial.

Efectos

La calidad de contenido y los temas abordados generará en los participantes la responsabilidad de transmitir lo aprendido no solo a nivel institucional sino familiar y el compromiso de poner en práctica los nuevos conocimientos a largo plazo, con un cambio de actitud visible a corto y mediano plazo con miras a una gestión más eficiente.

Programación

Módulo 1

- 1.1 Filosofía Institucional
- 1.2 Responsabilidad Social
- 1.3 Proyecto “Sonríe Ecuador, somos gente amable”
- 1.4 Plan Nacional del Buen Vivir.

Módulo 2.

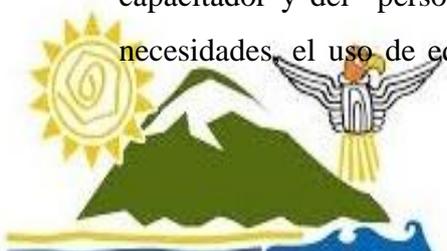
- 2.1 Felicidad Interna Bruta
- 2.2 Felicidad en el Trabajo
- 2.3 Servicio Público

Módulo 3

- 3.1. Nueva Lógica de la Cultura organizacional
- 3.2 Calidad de servicio
- 3.3 Flexibilidad al cambio

Ejecución e implementación de la capacitación

Para la ejecución de la capacitación deben revisarse los perfiles del capacitador y del personal a capacitar, la adecuada programación en base a las necesidades, el uso de equipo y material de apoyo suficiente, entre otros, a fin de



asegurar la efectividad del plan. Tomando en cuenta lo anterior se considera lo siguiente:

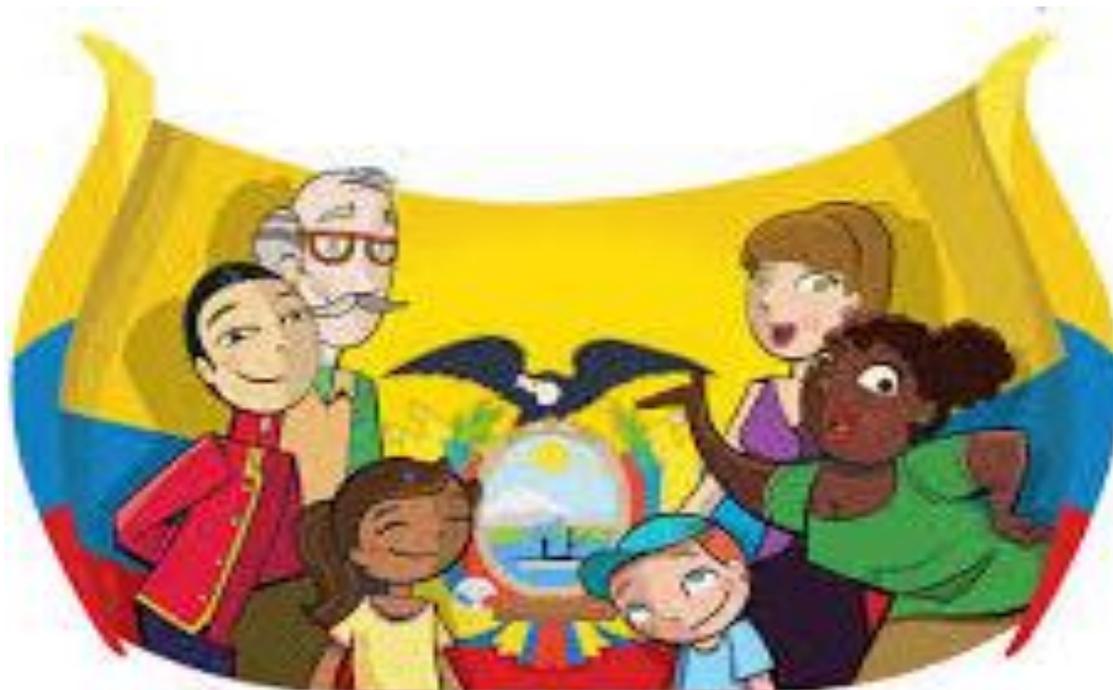
Perfil del capacitado (Servidores públicos)

Servidoras y servidores públicos que laboran en el Área de Validación, su gestión está basada en la ejecución de procesos internos.

Hoja de requisitos

- Generalidades del evento
- Tema: La Felicidad Interna Bruta para el desarrollo del personal
- Fecha:
- Facilitador:
- Duración: 3 días
- Lugar: Sala de capacitaciones de la DIGERCIC.
- Dirigido a: Servidores Públicos
- No. de participantes: 25
- Requisitos mínimos de los participantes:
- Nivel académico: No específico
- Experiencia requerida: Estar laborando en la institución.
- Actitud deseada: (Activa-receptiva)
- Dispuesto a recibir nuevos conocimientos.
- Capaz de reconocer si existe deficiencia en su desempeño y modificarlo.
- Comprometido a practicar de forma inmediata lo aprendido en el evento.
- Posteriormente al período de capacitación, se espera que el empleado sea capaz de: Propender a su desarrollo personal y laboral.
- Cumpla con las exigencias institucionales.
- Cubrir las necesidades de la ciudadanía con responsabilidad social con un eficiente servicio.





MÓDULO. 1

Empoderamiento Institucional



Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

Tabla No 16 Objetivos Modulo. 1

OBJETIVO DE APRENDIZAJE:

Fortalecer el conocimiento, respecto al contenido de la Filosofía institucional, temas relacionados con la gestión pública y destacar

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Analizar los fundamentos conceptuales de la Filosofía institucional; visión, misión y valores que rigen a la entidad.
- Reconocer los elementos que son parte de la Responsabilidad Social, recogiendo e interiorizando los efectos económicos, ambientales y sociales del desempeño público.
- •Considerar los principios y valores con los que fue mentalizado el Proyecto "Sonríe Ecuador, somos gente amable" como base de una buena convivencia y la construcción de una sociedad más justa y solidaria.
- •Relacionar la gestión pública con el Plan Nacional del Buen Vivir, ejemplificando con la cotidianeidad de sus funciones.

Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán

Tabla No 17 Tabla de contenidos

EVENTO 1						
MODALIDAD TALLER						
	TEMA	CONTENIDO	ACTIVIDAD	OBJETIVO	MENSAJE	IMPORTANCIA
1	Introducción	Video de Bienvenida	Tema: Logros institucionales. Duración: 0:0:57 Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=zzW5PTsJO N4	Establecer un preámbulo para la presentación de los temas a tratar.	Bienvenidos funcionarios del Registro Civil.	Identificarse, dar a conocer la temática, sus objetivos y la importancia.
		Reglas de oro	Horarios Duración Receso Normas en general.	Garantizar la disertación sin interrupciones para lograr la comprensión.	Apagar el teléfono No interrumpir en medio de la exposición Hacer preguntas, no quedarse con la duda.	No interrumpir al facilitador para lograr el entendimiento y de ser el caso se aclaran dudas en orden y en el momento oportuno.
1.1	Filosofía Institucional	Misión Visión Valores	Disertación.	Fomentar empoderamiento, crear un ambiente de colaboración, solidaridad y compromiso entre los funcionarios.	Institución pública fundamental para que el país y el mundo puedan contar con una base de datos que asegure la oportunidad y confiabilidad en la información registrada.	Es necesario reforzar información sustancial a fin de estimular la reflexión acerca de la calidad de trabajo realizado.
		Registro Civil	Video Duración: 0:3:11 Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=VmOJQFLi vyU	Crear un entorno de involucramiento y participación.	Registro Civil es una de las Instituciones trascendentales del estado ya que con los servicios que otorga, los habilita la existencia legalmente y permite desempeñar la vida democrática en los procesos electorales del país.	Permite enfatizar en la importancia de realizar un trabajo con transparencia y justicia para garantizar integridad y la credibilidad personal y laboral.
1.2	Responsabilidad Social	¿Qué es responsabilidad social?	Disertación	Generar conciencia con respecto a la repercusión que el nivel de servicio tiene en el nivel de desarrollo de la sociedad.	“La responsabilidad social empresarial es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en pleno, con el objeto de mejorar la calidad de vida”. (Correa & Flynn Sharon)	Permite cumplir las nuevas expectativas del ciudadano y sus exigencias para que las instituciones mejoren su ejercicio social y ambiental.

		<p>Combaten a la corrupción en el Registro Civil</p> <p>Video Duración: 0:4:40 Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=a8rA14C0f1Y</p>	<p>Establecer relación o efectuar una contextualización del tema.</p>	<p>La ética institucional incluye no solo la forma cómo una empresa trata a sus empleados o practica la Ley, sino también el entorno y la disposición de las relaciones de gestión con los ciudadanos.</p>	<p>Insiste en que los valores éticos deben comunicar los compromisos institucionales y reflejar la forma de relación con la comunidad.</p>
		<p>Importancia del Archivo Nacional</p> <p>Video Duración: 0:1:30 Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=ZubG06x71GI</p>	<p>Destacar la labor del personal.</p>	<p>Icono del quehacer nacional, ya que es el responsable de la generación y custodia de todo tipo de archivo que de testimonio de los hechos y actos de las personas.</p>	<p>Destaca la gestión realizada y la vinculación con la ciudadanía y la importancia de ejercer el trabajo con responsabilidad y diligencia.</p>
1.3	Proyecto “Sonríe Ecuador, somos gente amable”	<p>Descripción del proyecto</p> <p>Disertación</p>	<p>Concienciar a los trabajadores con respecto a su gestión.</p>	<p>“Ecuador Alegre y Solidario” es un programa ideado por el Vicepresidente Lenin Moreno, para incentivar la conciencia ciudadana sobre la importancia de los principios y valores, que son base para una buena convivencia y la construcción de una sociedad más justa y solidaria.</p>	<p>Crea una cultura de respeto, amabilidad, alegría y solidaridad en la sociedad a través de la comunicación de principios y valores.</p>
		<p>Objetivos Generales y específicos</p> <p>Dramatización de la cotidianidad</p>	<p>Describir gráficamente en entorno laboral.</p>	<p>Sensibilizar a los trabajadores para que rescaten principios humanos para una mejor convivencia.</p>	<p>Establece diferencias sustanciales; de la atención en sentido ideal y real además de experimentar cambio de roles.</p>
1.4	Plan Nacional del Buen Vivir.	<p>¿Qué es el Buen Vivir?</p> <p>Video Duración: 0:9:17 Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=-HNBD4xJZ4</p>	<p>Dar una visión general sobre la temática.</p>	<p>Se vive una serie de cambios en procesos políticos y sociales que trazan nuevas formas de relación, tanto con el conjunto de la sociedad como con la Naturaleza misma.</p>	<p>El trabajador del espacio público tiene que conocer los lineamientos de la política de gestión pública para contribuir con el gobierno y la sociedad.</p>
		<p>Fundamentos del Buen Vivir</p> <p>Disertación</p>	<p>Difundir los fundamentos del Plan Nacional del Buen Vivir.</p>	<p>“El Buen Vivir es la forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental; es armonía, igualdad, equidad y solidaridad. No es buscar la opulencia ni el crecimiento económico infinito”. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades, 2014)</p>	<p>Vincula al personal con la coyuntura actual, contextualizar el tema y la relación directa con la gestión pública.</p>
		<p>Objetivos nacionales para el Buen Vivir</p> <p>Lluvia de ideas.</p>	<p>Identificar el nivel de comprensión del tema</p>	<p>Los doce objetivos nacionales (...) presentan la guía de acción del gobierno e instauran las políticas necesarias para alcanzarlos.</p>	<p>Desarrolla el grupo de trabajo, manteniendo una postura comprometida con el desarrollo del país.</p>

Fuente: Investigación del proyecto

Elaborado por: Grace Guamán



MÓDULO 2. Felicidad Interna Bruta (FIB)



Tabla No 18 Objetivo

OBJETIVO DE APRENDIZAJE:

Analizar y aplicar mediante talleres prácticos, el contenido de la Felicidad Interna Bruta que resulta inherente a los lineamientos del Plan Nacional del Buen Vivir, en las actividades ejercidas antes, durante y después de la gestión pública con un prototipo de servidores con

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Reconocer la importancia de los nuevos indicadores de desarrollo a nivel mundial y a nivel país.
- ✓ Identificar como se puede alcanzar la felicidad en el trabajo, mediante la elaboración de mapas mentales, que sirvan de base para definir: participantes, factibilidad, sostenibilidad, responsables, etc.
- ✓ Definir el rol del servidor público y detallar los factores que contribuyen a su desarrollo integral

Fuente: Investigación del proyecto

Elaborado por: Grace Guamán

Tabla No 19 Tabla de contenidos

EVENTO 2						
MODALIDAD TALLER						
	TEMA	CONTENIDO	ACTIVIDAD	OBJETIVO	MENSAJE	IMPORTANCIA
2	Introducción	Video de Apertura Lanzamiento de campaña Sonríe Ecuador	Duración: Fragmento 0:01:08 a 0:3:36 Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=jwTGxDhi53c	Establecer un vínculo entre los temas abordados en el evento anterior y los establecidos para este evento.	Medir el desarrollo del país no solo en términos económico, sino utilizando el índice de la Felicidad Interna Bruta.	Permite captar la atención de los participantes, para poder abordar el contenido.
		Preámbulo	Disertación	Vincular los temas a tratar con la finalidad del plan de capacitación.	Enlistar los temas a tratar y dar a conocer el itinerario de actividades de la jornada.	Se establece una relación de contenidos entre los temas abordados en el evento anterior y el actual.
2.1	Felicidad Interna Bruta	Orígenes del concepto de FIB	Video Duración: 0:2:01 Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=6Tf5Q6VQ1RI	Dar a conocer el contexto en el que surge el FIB	Cómo tras la inviabilidad del modelo económico de desarrollo tradicional, fue necesario buscar otras formas de relación más sostenibles, consientes y equilibradas para medir el desarrollo social.	Conocer el origen histórico de la felicidad como un nuevo indicador y sustento teórico de todos los procesos y programas políticos del mundo.
		La geografía de la felicidad.	Video Duración: 0:8:00 Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=cEeSBk7opE0 Disertación : Medidas de desarrollo	Destacar la relevancia del tema y la influencia que ha venido ganando en el mundo.	Establecer el avance de la teoría oriental y la influencia que ha tenido en Latinoamérica particularmente en la constitución del Ecuador.	Conocer la situación del país y progreso con respecto a la gestión pública y miras a una nueva forma de desarrollo.
		La felicidad como medida del buen vivir en Ecuador.	Retroalimentación constructiva	Favorecer a la construcción de conocimiento y activar el rol participativo y crítico de los participantes.	La Felicidad Interna Bruta busca medir el nivel y calidad de vida basándose en el análisis de nueve dominios ; salud y educación, el uso de tiempo, buen gobierno, resistencia ecológica, bienestar psicológico, vitalidad de la comunidad, resistencia cultural y niveles de vida, que permiten elaborar herramientas de detección de políticas y programas que aporten.	El Buen vivir no es invento del país, se remota a la necesidad de elevar el índice de la felicidad como medida del desarrollo social.

2.2	Felicidad en el Trabajo	Cómo Ser Más Feliz en el Trabajo	Video Duración: 0:3:30 Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=aiW0DPi5fas	Definir a la felicidad como un modelo de bienestar y con múltiples factores de interconexión.	La gestión de la felicidad en el ámbito laboral debe convertirse en un reto común para directivos y empleados y en ese sentido elaborar su planificación.	NO descartar que el trabajo puede y debe ser uno de los caminos para conseguir la felicidad en un sentido más amplio e íntegro.
		La satisfacción con el trabajo en Ecuador	Escucha activa Duración: 0:5:00 Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=Z1YrFgZewpM Disertación	Describir el contexto laboral en la medida de satisfacción de nuestro país.	En las oficinas de empresas ecuatorianas ya se mide el nivel de felicidad de los empleados y se desarrollan planes y estrategias para fortalecer el desempeño de los equipos de trabajo. (www.revistalideres.ec) Las cifras revelan interesantes situaciones de los trabajadores.	Se requiere recabar información de aquello que no permita alcanzar un elevado nivel de satisfacción laboral para trabajar sobre ello.
		¿Qué es el Proyecto Happiness?	Mapas mentales	Destacar la existencia de una herramienta en el país que estudia la felicidad grupal e individual.	Además de medir clima laboral, esta herramienta responsabiliza a los empleados de su propio bienestar en la Organización, y los incita a trabajar en lograr creatividad organizacional para alcanzar un balance vida- trabajo, realizando una retroalimentación con personal capacitado de la empresa.	Esta entidad se dedica a desarrollar herramientas y servicios basados en la Ciencia de la Felicidad, necesarios para medir y entregar nuevas posibilidades a las organizaciones que permitan mejorar sus niveles de felicidad y productividad.
2.3	Servicio Público	¿Qué es el servicio público?	Disertación	Referir la relevancia de la gestión pública para la sociedad.	El nivel de convivencia social y el bienestar en general tienen que ver con la calidad y eficiencia de la prestación de servicios públicos. Los indicadores de desarrollo están supeditados, necesariamente con la buena o mala prestación de los servicios públicos.	El nivel de gestión pública es directamente proporcional al nivel de calidad de vida de las personas, por lo tanto es necesario trabajar en mejorar la gestión.
		Desarrollo integral	Disertación	Establecer relación entre el desarrollo laboral y personal para alcanzar la integridad en toda su dimensión.	En su más auténtico sentido el desarrollo es un proceso de perfeccionamiento del hombre. La perfección implica totalidad, integralidad. (Arango, s.f.)	Es necesario considerar que si un empleado se desarrolla se generará líderes con competencias en toma de decisiones, flexibles al cambio y a nuevos retos personales y laborales, se formarán seres humanos trabajando en su ser interior y felicidad.

Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán

MATRIZ PRODUCTIVA



101

MÓDULO. 3 Nueva lógica de la Cultura Organizacional

Tabla No 20 Objetivos Módulo 3

Fuente: Investigación del proyecto
Elaborado por: Grace Guamán



OBJETIVO DE APRENDIZAJE:
Aplicar interacción entre los directivos y los empleados, para mejorar las relaciones laborales y humanas, cambiar el proceso tradicional de comunicación, a efecto de lograr un

Tabla No 21 Tabla de contenidos

EVENTO 3						
MODALIDAD TALLER						
	TEMA	CONTENIDO	ACTIVIDAD	OBJETIVO	MENSAJE	IMPORTANCIA
3	Introducción	Video de Apertura ¿Qué es una Empresa Socialmente Responsable?	Duración: 0:04:00 Fuente: https://www.youtube.com/watch?v=6uPez79NH3M Disertación	Establecer un vínculo entre los temas abordados en los eventos anteriores y los establecidos para este evento final.	La planificación de cada uno de los temas se debe a la vinculación que tiene uno con otro y que deben ser parte de la capacitación del personal del sector público, como gestores del gobierno.	Con este preámbulo los participantes tienen la capacidad de concatenar los temas, establecer su relación e identificar su relevancia y utilidad.
3.1	Nueva Lógica de la Cultura organizacional	Organizaciones con visión proactiva e innovadora	Disertación	Despertar la expectativa de alcanzar un entorno laboral superior.	Ser una institución inteligente con cualidades innovadoras en su gestión, estimular al trabajador a ser creativo, resolver conflictos e implementar elementos que conlleven hacia la producción de servicios que faciliten la vida de la sociedad.	Es un enfoque integrador, estableciendo tanto a las personas como a la estructura de la empresa, como ejes del cambio organizativo. Frente a la necesidad de ser competitivos y enfrentar nuevos retos, el conocimiento es un factor clave y es el aprendizaje a todos los niveles.
		La creatividad organizacional.	Dinámica: Por cualidades Fuente: http://dinamicasgrupales.blogspot.com/2008/06/dinmicas-para-crear-ambientes.html	Crear ambientes comunicativos y para detectar intereses.	Existe una relación positiva entre la creatividad y el humor; el humor se vincula con la capacidad de hacer reír a los demás, esta habilidad creativa ayuda a personas que están pasando por momentos tensos ya que pueden hacer llevadera una situación de estrés laboral y mejorar la productividad.	El bienestar laboral es un trabajo de grupo y responsabilidad de todos los miembros de la institución, sin distinguir el grado de participación en la misma, además la relación entre la satisfacción laboral y la productividad se debe definir con claridad y en ese sentido ejecutar los planes de acción para crear ambientes positivos.
3.2	Calidad de servicio	Retos institucionales vs Retos personales.	Disertación	Potenciar la colaboración y la comunicación de los empleados para obtener soluciones innovadoras.	El más importante reto de la gestión del talento humano es la atracción y retención del talento a través de un plan de acción adecuado que propicie su desarrollo integral e intervenir para que todos los esfuerzos estén encaminados a lograr la satisfacción sin descuidar los objetivos del dueño de la organización.	Para alcanzar la calidad la administración pública no puede preocuparse únicamente en mejoras en los sistemas internos, sino hacerlo desde el punto de vista del ciudadano, de tal forma que perciba y reciba los servicios como los que él esperaba, fusionando el interés público y el interés del servidor como actor dentro del espacio público para que ambos mejoren en proporción.
		Automotivación	Escucha activa Tema: Cómo ignorar a la gente negativa(fragmento) Duración: 0:04:0 Fuente:	Destacar a la satisfacción personal como pilar de la gestión.	Es importante que las personas que ya estén trabajando estén motivadas y se sientan a gusto.	Mantiene positivas a las personas en el desempeño diario, la motivación da un gran impulso para cumplir metas o al menos dar lo mejor para alcanzarlas.

			https://www.youtube.com/watch?v=sEW010aDkbs			
3.3	Flexibilidad al cambio	Propender a la felicidad propia	Disertación	Ser más conscientes de la importancia de la felicidad y ser flexibles los cambios para alcanzarla.	La actitud personal del trabajador es la clave, los cambios son necesarios y por ello apostamos a mejores resultados, pues importante para evolucionar en el trabajo, por lo tanto el miedo y la resistencia son factores que no permiten alcanzar un escenario mejor.	El cambio de mentalidad, de procesos, de gobierno, etc. Todo tipo de cambio genera incertidumbre, el reto es llevarlo al otro extremo a través de una postura positiva que permita desprenderse de la zona de confort y desarrollar la creatividad para hacer frente a un nuevo escenario y transformarlo en un espacio de satisfacción en todo sentido.
Conclusiones			Charla	Resaltar la incidencia del contenido en la gestión pública.	El proceso político del país: Constitución, Plan Nacional del Buen vivir, reestructuración de las instituciones públicas, capacitación a los servidores públicos, Área de Gestión de Cambio y Cultura, Seguridad y Salud; está orientado a alcanzar un nivel de calidad y satisfacción plena de la sociedad en general para elevar el FIB con el desarrollo pleno del Buen Vivir.	La FIB no puede ser un tema aislado de la gestión pública, siendo este la base de los procesos y programas que se han ejecutado en nuestro país como líneas de acción para elevar su nivel y establecer una nueva forma de relación entre individuos y de nosotros con la naturaleza. Los servidores públicos representantes de la Administración pública deben conocer hacia donde está encaminada su gestión de lo contrario equivaldría igual o más a desconocer la filosofía institucional; sin ningún grado de compromiso y responsabilidad con el trabajo ejercido de manera individual ni colectivo.
			Finalización del curso		Clausura agradecimiento por la participación	
			Evaluación		Herramienta metodológica para apreciar el nivel de retención del contenido por los participantes.	

Fuente: Investigación del proyecto

Elaborado por: Grace Guamán



EVALUACIONES

EVALUACIÓN No. 1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN POR CAPACITACIÓN RECIBIDA

Nombre del Evento: _____

Nombre del facilitador: _____

Lugar: _____ Fecha: _____

Con el propósito de mejorar futuros procesos de capacitación, le solicitamos valore los siguientes aspectos de forma objetiva.

1 CAPACITADORES	MUCHO	POCO	NADA
a) Destreza para comunicarse			
b) Dirección y participación dinámica del Equipo			
c) Conoce del Tema			
2 CONTENIDO	BUENO	REGULAR	MALO
a) El material es claro y útil.			
b) Metodología			
c) Cumplió con sus expectativas			
3 ORGANIZACIÓN	BUENA	REGULAR	MALA
a) El capacitador respetó los horarios establecidos			
b) La organización general.			
4 ALIMENTACIÓN			
a) Evaluación de la alimentación			
5. OBSERVACIONES			





EVALUACIÓN No.2

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE IMPACTO EN EL PUESTO DE TRABAJO

Con el fin de dar seguimiento a la capacitación impartida, les solicitamos, valore la conducta, actitud, desempeño, productividad y calidad de trabajo del empleado que asistió a la capacitación.

Nombre del Evento: _____

Nombre del facilitador: _____

Nombre del participante: _____

Lugar: _____ Fecha: _____

Aspectos a evaluar	MUCHO	POCO	NADA
¿Las relaciones interpersonales han mejorado?			
¿La disposición al trabajo ha incrementado?			
¿Ha mejorado el rendimiento laboral posterior a la capacitación?			
¿La calidad del trabajo ha mejorado?			
¿Se ha notado cambios positivos a nivel laboral y personal posterior a la capacitación?			
¿En su opinión la persona capacitada pone en práctica lo aprendido?			
OBSERVACIONES:			

Proporcionó la información:

Firma
Nombre
Cargo





EVALUACIÓN No.3

ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE CAPACITACIÓN RECIBIDA

A fin de realizar seguimiento a la capacitación impartida, le solicitamos valorar los siguientes ítems de manera objetiva.

Nombre del evento: _____

Nombre del facilitador: _____

Nombre del participante: _____

Lugar: _____ Fecha: _____

Aspectos a evaluar	MUCHO	POCO	NADA
¿Ha escuchado comentarios positivos con respecto a la capacitación?			
¿Identifica interés por participar en otras capacitaciones?			
¿Piensa que es positivo que el personal de su área sea considerado para participar de capacitaciones?			
OBSERVACIONES			

Proporcionó la información

Firma

Nombre

Cargo



Guía de Asistencia Técnica Requerida:

La Asistencia Técnica tiene como objetivo principal, ofrecer al área de Validación de Registro Civil Identificación y Cedulación, asesoría especializada para que la gestión pública sea más eficiente.

La Asistencia Técnica se llevara a cabo antes, durante y después de las capacitaciones impartidas y se realizará en base a las dudas que reporten los trabajadores y dificultades de los supervisores del área o en su defecto dificultades detectadas por la áreas involucradas, las inspecciones periódicas de la Asistencia Técnica será ejercida en conjunto por Talento Humano, Gestión de Cambio de Cultura Organizativa y el Supervisor correspondiente para que no genere un costo adicional al de la capacitación.

Para obtener estos servicios la autoridad competente de la institución, reportará al equipo consultor el problema identificado, éstos realizarán el informe correspondiente y llenarán el formulario que contiene los siguientes datos.

1. Generalidades de la Institución:

Área de Asistencia Técnica: Se deberá especificar el área de la Institución que necesita apoyo: Validación, Supervisión, Recursos Humanos y otros.

Nombre de la Institución:

Nombre de la autoridad competente:

Dirección

Teléfono

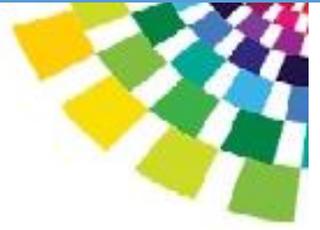
2. Agentes de Asistencia Técnica:

Nombre

Consultora responsable

Teléfono





3. Objetivos

Objetivo General de la Consultoría

Objetivos específicos

4. Resultados esperados

5. Plan de actividades comprometidas.

6. Presupuesto del plan de actividades:

Descripción de actividades: En relación al problema, se detallarán las actividades a realizarse, las mismas que podrán ser ejecutadas en las instalaciones de la institución o en otro local, las autoridades de la institución podrá tomar la opción que más se adecue a su presupuesto.

Recursos requeridos

Tabla No 22 Recursos requeridos

HUMANOS:
Integrado por todos los participantes, delegados de la institución, facilitadores y demás asistentes.
MATERIALES:
Infraestructura:
Las actividades se llevaran a cabo en un espacio adecuado; buena iluminación, amplio, sin ruido externo, suficiente ventilación, con protección del sol y lluvia que permitan estar cómodos a los participantes.
Mobiliario equipo y otros:
Se requiere mesa de trabajo, pizarra con marcadores líquidos, una laptop, parlante y proyector.
Documentos técnicos:
Encuestas de evaluación y folletos.
FINANCIAMIENTO:
Los recursos a emplearse para el desarrollo del Plan de Capacitación al tratarse de una institución pública debe cumplir con el protocolo de contratación pública y ajustarse a la partida presupuestaria de inversión N° 730603 denominada “Servicios de Capacitación”, cuya fuente de financiamiento constituyen los recursos económicos de autogestión y los fondos fiscales, para su efecto.

Fuente: Investigación del proyecto

Elaborado por: Grace Guamán



5.07. Taller

5.07.01. Video de Bienvenida

Tema: Logros institucionales.

Duración: 0:0:57

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=zzW5PTsJON4>

OBJETIVO

Establecer un preámbulo para la presentación de los temas a tratar.

MENSAJE

Dar la bienvenida a los funcionarios del Registro Civil.

IMPORTANCIA

Identificarse, dar a conocer la temática, sus objetivos y la importancia.

5.07.02. Reglas de Oro

Cumplir el horario estipulado.

Apagar el teléfono

No interrumpir en medio de la exposición

Hacer preguntas, no quedarse con la duda.

OBJETIVO

Garantizar la disertación sin interrupciones para lograr la comprensión.

IMPORTANCIA

Es indispensable no interrumpir al facilitador para lograr el entendimiento y de ser el caso se aclaran dudas en orden y en el momento oportuno.

5.07.03. EVENTO N 1

1. Tema 1 Filosofía Institucional

Objetivo

Dar a conocer quién es la institución, a que se dedica, cómo lo hace, y a dónde quiere llegar a través de su gestión.

Mensaje

Registro Civil es una de las instituciones pública trascendentales del Estado ya que con los servicios que otorga, habilita la existencia legal y el desempeño de democracia, asegurando la oportunidad y confiabilidad de la información registrada.

Importancia

Permiten realizar una retroalimentación y enfatizar en la relevancia de la gestión que realizan los trabajadores y la necesidad de un trabajo de calidad.

2. Tema 2 Responsabilidad Social

Objetivo

Establecer la repercusión que tiene la gestión pública con la responsabilidad social.

Mensaje

La responsabilidad social es el compromiso que asume la institución para contribuir al desarrollo económico sostenible a través del apoyo de sus empleados, sus familias, la comunidad y la sociedad para mejorar la calidad de vida, en ese sentido el talento humano debe desarrollarse.

Importancia

Genera conciencia en los funcionarios con respecto la incidencia de su trabajo en la sociedad en general y el desarrollo del país.

3. Tema 3 Proyecto “Sonríe Ecuador, somos gente amable”

Objetivo

Sensibilizar a los trabajadores con respecto a la calidad de su gestión.

Mensaje

“Ecuador Alegre y Solidario” es un programa ideado por el Vicepresidente Lenin Moreno, para destacar la importancia de los principios y valores en la

ciudadanía, los mismos que constituyen la base para alcanzar una sociedad más justa y solidaria.

Importancia

Resalta la necesidad de crear una cultura de respeto, amabilidad, alegría y solidaridad sobre todo en los trabajadores públicos de tal manera que en entorno laboral se torne agradable.

4. Tema 4 Plan Nacional del Buen Vivir.

Objetivo

Difundir los fundamentos y los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir que fueron estructurados para alcanzar una mejor sociedad.

Mensaje

Los procesos políticos y sociales del país están enfocados a mejorar las formas de relación, tanto con el conjunto de la sociedad como con la Naturaleza misma, propiciando un ambiente que permita la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental.

Importancia

El trabajador del espacio público debe conocer los lineamientos de la política del cual está siendo participe, para que con esas bases ejecute su gestión.

5.07.04 EVENTO N 2

1. Tema 1 Felicidad Interna Bruta

Objetivo

Vincular al personal con los nuevos indicadores del desarrollo de tal manera que su mente se amplíe e impulsar su capacidad de análisis.

Mensaje

La felicidad Interna Bruta tiene injerencia directa en la construcción de las políticas públicas de las naciones ya que permite la medición del nivel de vida de los habitantes de un país sustentado en cuatro pilares 1. Desarrollo socio económico sostenible y equitativo, 2. Preservación y promoción de la cultura, 3. Conservación del medio ambiente y 4. Buen Gobierno.

Importancia

Los servidores públicos tienen la obligación como actores del Estado, conocer de donde surgen las políticas públicas, que sin dudan los atañen y a la sociedad que son determinantes en las condiciones de la sociedad.

2. Tema 2 Felicidad en el Trabajo

Objetivo

Responsabiliza a los empleados de su propio bienestar en la institución.

Mensaje

Se requiere tener conciencia a nivel institucional de la importancia de la felicidad, y no verlo como un tema obsoleto, y no se trata de “estar” felices todo el tiempo, si no de saber tratar las emociones tampoco de entrar en la felicidad del trabajador, sino de conocerlos mejor, así no se irrumpe en algo tan personal pero se crear un entorno en el que puedan desarrollarse ambas partes, bajo la teoría de ganar-ganar.

Importancia

Cuando el trabajador se siente importante en la organización, su rol es más activo, su nivel de satisfacción se eleva y la calidad de servicio que brinde va ser mejor y eso incide directamente en los resultados que la institución espera.

3. Tema 3 Servicio Público

Objetivo

Definir el rol del servidor público en la sociedad y en su desarrollo

Mensaje

Empoderar a los trabajadores, dejarles claro su nivel de participación en el desarrollo de la institución y del servicio público en general, que deciden sobre lo que se hace.

Importancia

Hace que se identifique como seres humanos con su trabajo, que vean lo fabuloso de su gestión de tal forma que el empeño y el nivel de satisfacción se eleven.

5.07.05 EVENTO N 3

1. Tema 1 Nueva Lógica de la Cultura organizacional

Objetivo

Dar a conocer la nueva tendencia de gestión del talento humano y el rol que se encomienda al trabajador.

Mensaje

La motivación constante e involucrar al personal en las acciones que se realizan en la institución, son acciones fundamentales, que requieren ceder el poder de decisión, que generalmente está determinado para la autoridad, de esta manera se produce un sentido de identificación con sus funciones y se traduce en ventaja competitiva.

Importancia

Potencia el desarrollo integral del trabajador, le plantea un nuevo escenario de relaciones laborales en equidad y pleno compromiso.

2. Tema 2 Calidad de servicio

Objetivo

Destacar la importancia de elevar la calidad en el servicio.

Mensaje

Actualmente los ciudadanos ya no son sumisos, y conformes con los servicios, han pasado a ser ciudadanos-clientes, que saben que pagan sus impuestos y por lo tanto tienen derecho a recibir servicios de calidad. En ese sentido la responsabilidad del trabajador público es cubrir con la demanda de un mercado que exige calidad.

Importancia

Permite al trabajador mejorar su gestión e involucrarse con la institución de una manera más responsable.

3. Tema 3 Flexibilidad al cambio

Objetivo

Ponderar la necesidad de realizar cambios y lo importante que es la adaptabilidad de los trabajadores a estos, si se quiere obtener buenos resultados.

Mensaje

La flexibilidad se relaciona con el buen ánimo, la tolerancia, y la aceptación de nuevas: ideas, hechos o situaciones. Aprender a adaptarse a los cambios, permite desarrollar la creatividad, aumenta la voluntad para afrontar los problemas y desafiar situaciones adversas de manera inteligente.

Importancia

Ser flexible al cambio y adaptarse a este no es fácil, por lo tanto cada trabajador debe conocer con exactitud lo que implica dejar algo que está acostumbrado para hacer algo distinto.

CAPÍTULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Recursos

Es el conjunto de elementos que se requiere para lograr los objetivos establecidos, éste conjunto está integrado por:

- Recurso Humanos
- Recurso Financiero
- Recursos Materiales
- Recursos Tecnológicos

Recursos Humanos

“Se denomina recursos humanos, al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización”.

(Fundación Wikimedia, 2015)

Recursos Financieros

“Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser:

- Recursos financieros propios, se encuentran en: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, etc.
- Recursos financieros ajenos; están representados por: prestamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores, (bonos)”. (Fundación Wikimedia, 2015)

Recursos Materiales

“Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

- Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc. (empresa)
- Materia prima: materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc. (producto o servicio)”. (bebewhite29)

Recursos Tecnológicos

“Hace referencia a las teorías y técnicas que posibilitan el aprovechamiento práctico del conocimiento científico. Un recurso tecnológico, por lo tanto, es un

medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (como una computadora, una impresora u otra máquina) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual). Los recursos intangibles, también llamados transversales, tenemos que subrayar que son fundamentales para poder llevar a cabo el desarrollo de los sistemas existentes”. (Definicion.de, 2016)

6.02.Presupuesto

Tabla No 23 Presupuesto del proyecto

CANT.	DETALLE	V. UNITARIO	V. TOTAL
RECURSOS HUMANOS			
12	Facilitador; 12 horas	\$ 50	\$ 600
RECURSOS MATERIALES			
25	Esferográficos	\$ 0,25	\$ 6,25
25	Folletos	\$ 2,00	\$ 50,00
25	Prendedores	\$ 1,00	\$ 25,00
1	Cartelera Corporativa	\$ 0,00	\$ 0,00
1	Pizarra	\$ 0,00	\$ 0,00
2	Marcador líquido	\$ 0,50	\$ 1,00
1	Resma de papel	\$ 3,02	\$ 3,02
75	Refrigerio	\$ 1,50	\$ 112,50
8	Afiche	\$ 2,50	\$ 20,00
RECURSOS TECNOLÓGICOS			
1	Impresora Canon	\$ 0,00	\$ 0,00
1	Cámara fotográfica Sony	\$ 0,00	\$ 0,00
1	Infocus Philips	\$ 0,00	\$ 0,00
1	Computador LG	\$ 0,00	\$ 0,00
1	Flash Memory 18 MB	\$ 0,00	\$ 0,00
1	Laptop LG	\$ 0,00	\$ 0,00
1	Copiadora Xerox	\$ 0,00	\$ 0,00
1	Parlantes LG	\$ 0,00	\$ 0,00
1	Medios de comunicación corporativos ; Zimbra, Quipux	\$ 0,00	\$ 0,00
SUBTOTAL			\$ 719,64
IVA 12%			\$ 98,13
TOTAL			\$ 817,77
IMPREVISTOS 5%			\$ 35,98
TOTAL			\$ 853,75

Fuente: Investigación del proyecto

Elaborado por: Grace Guamán

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01. Conclusiones

Se concluye que la capacitación acerca de la Felicidad Interna Bruta (FIB), aportar a la institución, en la medida en que se constituye como instrumento para fortalecer el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, de tal manera que la calidad su contingente se verá reflejado en la calidad del servicio.

Además la labor de estimular y motivar al personal, para que se incorpore activamente a su formación integral y participe de la planificación establecida, debe ser de manera continua y permanente para que los efectos perduren en el tiempo.

El fortalecer el interés y la capacidad del personal para asumir su rol con seriedad, deviene directamente en el compromiso y la responsabilidad con la sociedad.

El cambio de actitud es el fundamento para que el personal se desarrolle de manera adecuada; la flexibilidad y la adquisición de nuevos hábitos permiten que la postura activa de trabajador converja en el proceso empoderamiento institucional.

7.02. Recomendaciones

Se recomienda la implementación del manual de capacitación a fin de mejorar los procesos internos de la institución y para el mejoramiento laboral de los empleados públicos.

Se recomienda la presencia de los directivos de la institución en el desarrollo de la capacitación como estrategia para dar realce al tema y reivindicar los objetivos institucionales.

Certificar la participación de los asistentes a nivel institucional, de tal manera que el documento sea un medio que exprese la valía del tiempo y presencia de cada participante, y a su vez sirva para ratificar la importancia de su compromiso en lo posterior.

Cumplir con el cronograma establecido para la difusión del tema; la retroalimentación oportuna para poder prolongar los resultados en el tiempo, trabajar en base al ejemplo y el desarrollo de actividades adecuadas para cumplir con la responsabilidad social, son determinantes si se quiere lograr resultados favorables y perdurables.

Los resultados obtenidos en las encuestas deben traducirse en programas y proyectos para que el personal se desarrolle de manera adecuada; la negociación y la franqueza son armas letales para combatir la resistencia al cambio

BIBLIOGRAFÍA

- Fundación Wikimedia. (2015). *Felicidad nacional bruta*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Felicidad_nacional_bruta
- Arana Mayorca, W. (20 de Agosto de 2003). *Motivación y productividad laboral*. . Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/motivacion-productividad-laboral/>
- Arango, L. A. (s.f.). *El desarrollo integral: Banco de la Republica Actividad Cultural*. Obtenido de Banco de la Republica Actividad Cultural: <http://www.banrepultural.org/node/64425>
- Arellano, E. (31 de Marzo de 2016). *LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ORIENTADA AL DESARROLLO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL*. Obtenido de Razon y Palabra: <http://www.razonypalabra.org.mx/n62/varia/earellano.html>
- Asamble Nacional del Ecuador. (2008). *Constitucion 2008*. Obtenido de <http://documentacion.asambleanacional.gob.ec/alfresco/d/d/workspace/SpaceStore/ce0eba8d-61ec-489e-9533-f01e59527ddb/Ley%20Org%C3%A1nica%20del%20Servicio%20P%C3%BAblico>
- Caro, A. (20 de Septiembre de 2010). *Scribd*. Obtenido de <http://www.scribd.com/doc/37811428/Matriz-de-Marco-Logico-Analisis-de-Alternativas#scribd>
- Caro, A. (s.f.). *Scribd*. Obtenido de <http://www.scribd.com/doc/37811428/Matriz-de-Marco-Logico-Analisis-de-Alternativas#scribd>
- Cempro palnes y proyectos. (11 de 23 de 2011). *Analisis de problemas; Cempro org*. Obtenido de Cempro org: <http://www.cempro.org.pe/2011/11/analisis-de-problemas.html>
- Centro palnes y proyectos*. (23 de 11 de 2011). Obtenido de <http://www.cempro.org.pe/2011/11/analisis-de-problemas.html>

- Clavijo Aldana, A. L. (Marzo de 2014). *Repositorio digita. Universidad Catolic del Ecuador* . Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/6843>
- Contraloria General del Estado. (2016). *Modelo de Gestión de Capacitación*.
- Correa, M. E., Flynn, S., & Amit, A. (Abril de 2004). *Medio Ambiente y desarrollo: Repositorio Cepal org*. Obtenido de Repositorio Cepal org: <http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5621/S044214.pdf?sequence=1>
- Correa, M., & Flynn Sharon, A. A. (s.f.). *Responsabilidad social corporativa en America Latina*. Obtenido de <http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5621/S044214.pdf?sequence=1>
- Dirección de Registro Civil . (5 de Abril de 2013). Obtenido de <http://www.registrocivil.gob.ec/?p=1356>
- Ecuadorinmediato. (27 de 01 de 2016). *Segunda etapa de la campaña Sonríe Ecuador, somos gente amable*. Obtenido de http://www.ecuadorinmediato.com/Noticias/news_user_view/vicepresidente_moreno_anuncia_segunda_etapa_de_campana_sonrie_ecuador_somos_gente_amable--111220
- Emprendepyme.net. (2015). *emprendepyme.net*. Obtenido de <http://www.emprendepyme.net/que-es-la-capacitacion.html>
- Erika, L. M. (2014). *ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS Y SU IMPACTO REAL EN LA PRODUCTIVIDAD DESARROLLO DE UN PLAN DE CAPACITACION BASADO EN VIDEOCONFERENCIAS EFECTIVAS, EN LA EMPRESA MITAD DEL MUNDO. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO*.
- Espinosa Crespo, B. (Diciembre de 2014). *Felicidad en el Trabajo: Proyecto Happiness*. Obtenido de Repsoirtorio digital. Universidad San Francisco de Quito: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3696/1/112269.pdf>
-

- Fernandez, C. (4 de Marzo de 2014). *Nuevas Competencias I: Blog coach.com*.
Obtenido de carnefernandez-coach.com/blog: <http://carnefernandez-coach.com/blog/flexibilidad-adaptacion-cambio/>
- Ferrando, M. G. (1992). *El analisis de la realidad social. Metodos y tecnicas de la investigacion*. Madrid.
- Goni Sanz, P., & Orienta, P. (26 de 6 de 2013). *Inteligencia Actitudinal*. Obtenido de <http://manuelgross.bligoo.com/20130711-los-3-componentes-de-la-actitud-y-5-capacidades-de-la-inteligencia-actitudinal>
- Gross, M. (11 de 7 de 2013). *Los 3 componentes de la actitud y 5 capacidades de la inteligencia actitudinal*. Obtenido de Pensamiento imaginativo: <http://manuelgross.bligoo.com/20130711-los-3-componentes-de-la-actitud-y-5-capacidades-de-la-inteligencia-actitudinal>
- Grundmann, & Stahl. (2003).
- Guzman, M., & Paz, J. (Febrero de 2006). *Propuesta de un programa de capacitación y asistencia tecnica como una oportunidad de desarrollo sostenible para las microempresas comerciales de la ciudad de la unión*". Obtenido de Universidad de Oriente .
- Helliwell, J., Layard, R., & Sachs, J. (02 de 01 de 2016). *Reporte Mundial de Felicidad 2015*. Obtenido de http://worldhappiness.report/wp-content/uploads/sites/2/2015/04/WHR2015_Spanish_Ch-1.pdf
- Hernández, G., & Cendejas, G. (Septiembre de 2006). *Los Nuevos Ejes de la Cultura Organizacional de las Empresas : Razon y Palabra*. Obtenido de Razon y Palabra:
<http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n52/hernandezcendejas.html>
- Hernández, M. (2009). Sumak Kawsay Y Suma Qamañ, El reto de aprender del sur, reflexiones en torno al Buen Vivir. *Revista Obets*, 55-65.
- Intriago Roman, D. (2012). *Aplicacion de Tecnicas de animacion digital para una propuesta de metodos explicativos de Normas de convivencia social para el programa "Sonrie Ecuador, somos gente amable"*. . Obtenido de Repositorio
-

digital udla: file:///C:/Users/User/Documents/ITSCO%206TO/textos/UDLA-EC-TTADT-2012-04(S)%20SONRIE%20ECUADOR.pdf

Javier, M. L. (2014). *EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA*. Quito.

Ley Organica de Servicio Público. (s.f.). Obtenido de <http://documentacion.asambleanacional.gob.ec/alfresco/d/d/workspace/SpaceStore/ce0eba8d-61ec-489e-9533-f01e59527ddb/Ley%20Org%C3%A1nica%20del%20Servicio%20P%C3%BAblico>

Mancheno, J. S. (14 de 07 de 2014). *Scribd*. Obtenido de <http://www.scribd.com/doc/160023273/Marco-Logico-Ins-Cordillera-2013>

Martínez, & Fernández. (2010).

Naranjo Pereira, M. L. (30 de Abril de 2008). *RELACIONES INTERPERSONALES ADECUADAS MEDIANTE UNA*. Obtenido de Revista Electrónica publicada por el Instituto de Investigación en Educación: http://enruva.edu.mx/Aula/SEMESTRE%201/Desarrollo%20humano/Unidad%202/02_Relaciones%20interpersonales%20adecuadas%20mediante%20una%20comunicacio%CC%81n%20y%20conducta%20asertivas.pdf

Phelan, M., & Guillen, A. (23 de Marzo de 2016). *Sistematización de índices e indicadores :Temas de Coyuntura*. Obtenido de Revistas en línea: <http://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/temas/index.php/temasdecoyuntura/article/viewFile/1338/1190>

Revista Infórmate. (Enero de 2008). *Revista Infórmate*.

Revista Líderes. (21 de 11 de 2015). *Líderes*. Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/empresas-miran-felicidad-nuevo-indicador.html>

rrhh-web.com. (2016). *La capacitación en la administración de recursos humanos*. Obtenido de <http://www.rrhh-web.com/capacitacion2.html>

- S.N. (s.f.). *Teoría General de las Actitudes*. Obtenido de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8906/02CapituloParteI.pdf;jsessionid=730F3206B5F29020F2A2E08F6CDF881C.tdx1?sequence=3>
- Sampieri. (2003).
- Sanchez, S. d. (2011). *slideshare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/suny21/principales-enfermedades-causadas-por-una-mala-postura-corporal-6463819>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades. (2014). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Obtenido de [buenvivir.gob.ec](http://www.buenvivir.gob.ec): <http://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/plugins/download-monitor/download.php?id=924&force=0>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2014). *Plan Nacional para el Buen Vivir*. Quito: Ecuador. Obtenido de Plan Nacional de Desarrollo.
- Secretaria Tecnica de Capcitacion y Formacion Profesional. (2013). *Plan Nacional de Capacitacion y Formacion Profesional 2012-2013*.
- Silva, C. &. (Noviembre de 2004). *Empowerment: Process, Level, and Context. Psykhe* . Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pi
- Sitios.cl. (s.f.). *Serviciso Publicos : Sitios.cl*. Obtenido de Directorio de Servicios públicos - Sitios.cl: www.sitios.cl/directorio/serviciospublicos.htm
- Stuve, J. (12 de Marzo de 2015). *Cada trabajador decide si quiere ser feliz, no su empresa*. Obtenido de *Gestion*: <http://gestion.pe/empleo-management/cada-trabajador-decide-si-quiere-feliz-no-su-empresa-2125971>
- Tamayo. (1997).
- Universidad de Cadiz. (30 de Marzo de 2016). *Adaptacion al cambio*. Obtenido de *Platamorma para la Formacion, Cualificacion y Certificacion de las competencias Profesionales*: http://www.csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=150:adaptacion-al%20cambio&catid=55:competencias

- Valarezo, C. (2013). *Universidad de Loja* . Obtenido de dspace.unl.edu.ec:
<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/4791/1/Quito%20Valarezo%20Carlos%20Javier.pdf>
- Vásquez Jaramillo, M. (s.f.). *Modelo de gestión para la calidad en los procesos de inscripciones y cedulaación que privilegie la eficiencia en las operaciones y la satisfacción del usuario de la dirección provincial de Registro Civil de Imbabura*. Obtenido de Universidad Tecnica del Norte . Repositorio.
- Vicepresidencia Republica del Ecuador. (s.f.). *Ecuador, somos gente amable*. Obtenido de Vicepresidencia Republica del Ecuador:
<http://www.vicepresidencia.gob.ec/ecuador-somos-gente-amable/#World>
- Business Council for Sustainable Development. (s.f.).

ANEXOS

Anexo N 1 Encuesta



Secretaría del **Buen Vivir**
GOBIERNO NACIONAL DE
LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

La felicidad como medida
del Buen Vivir en Ecuador

Encuesta Piloto para el Plan de Capacitación acerca de la Felicidad Nacional Bruta (FNB)

La siguiente encuesta está orientada a obtener datos preliminares acerca del nivel de conocimiento con respecto a la FNB en su institución.

Instrucciones

Por favor lea con atención cada una de las preguntas, conteste con total honestidad, seleccione las opciones correspondientes, evite dejar preguntas en blanco y tachones.

1. ¿Considera usted que la institución dispone de un Plan de Capacitación que este enfocado a su desarrollo integral; es decir laboral y personal?

SI NO

2. ¿Conoce cuál es la filosofía institucional (misión, visión y valores)?.

SI NO

3. ¿Ha escuchado acerca del Índice la Felicidad?

SI NO

4. ¿Conoce usted el proyecto "Ecuador sonrío, somos gente amable"?

SI NO

5. ¿Conoce acerca de la comunicación asertiva?

SI NO

6. ¿Cuáles de los siguientes aspecto considera usted que tienen impacto en el desempeño de los trabajadores? (seleccione uno o más)

- | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| - Situación financiera del hogar | <input type="checkbox"/> | - Salud | <input type="checkbox"/> |
| - Rutina | <input type="checkbox"/> | - Educación | <input type="checkbox"/> |
| - Participación público/política | <input type="checkbox"/> | - Buen Gobierno | <input type="checkbox"/> |
| - Vida social | <input type="checkbox"/> | Medio ambiente | <input type="checkbox"/> |
| - Vida familiar | <input type="checkbox"/> | | |

7. ¿Cuál de las dos iniciativas, permitirá alcanzar trabajadores más receptivos a la supervisión y diligentes con su gestión? (seleccione uno)

- Modificar actitudes Mejorar el clima laboral

8. El Bienestar y Calidad de Vida del Trabajador VS La Calidad del Servicio que brinda con relación a los resultados son: (seleccione uno)

- ✓ Son temas aislados que no tienen incidencia.
- ✓ Son temas que tienen alguna Relación.
- ✓ El primero depende del segundo.
- ✓ El segundo depende del primero.
- ✓ Ambos temas se conjugan y convergen en los resultados.

9. La institución hace énfasis en capacitar al personal en temas como? (seleccione uno o más)

- | | | |
|--|--------------------------|--|
| • Procesos internos. | | • Atención al cliente (Gestión <input type="checkbox"/> |
| • Normativas y Reformas institucionales (Ley de Registro Civil, Reglamento institucional) | <input type="checkbox"/> | Pública, Calidad, Responsabilidad Social) |
| • Derechos, Deberes y Responsabilidades. (LOSEP, Plan Nacional del Buen Vivir, Constitución) | <input type="checkbox"/> | • Desarrollo personal (Motivación, Clima Laboral, Liderazgo, Relaciones laborales) |
| | | • Salud y Seguridad Ocupacional (Pausas activas, enfermedades profesionales) |
| •Otros temas: <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |

10. ¿Cómo le gustaría conocer acerca la felicidad interna bruta? (Seleccione uno)

- Taller Dinámica Curso Difusión

Anexo N 2 Encuesta Online



Fuente: <https://www.facebook.com/grace.a.guaman>

Elaborado por: Grace Guamán

Anexo N 3 Area de Validación



Fuente: Proyecto previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración de Recursos Humanos-Personal

Autor: Diana Aguirre Faréz