



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN EL CENTRO OPERATIVO LOCAL SIS
ECU 911 BABAHOYO**

EGRESADA:

LILIBETH CAROLINA ZAMBRANO BUSTAMANTE

TUTOR:

ING. DIEGO PAZMIÑO ROMERO

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

El Servicio Integrado de Seguridad Ecu911 es un organismo coordinador que tiene como finalidad atender los llamados de emergencia que presente la ciudadanía a través de la implementación de un sistema de telecomunicación y un equipo de videovigilancia que les permite a la comunidad conectarse directamente con la institución y así lograr satisfacer las necesidades de los ciudadanos, por medio de la prestación de recursos de las entidades públicas integradas al organismo cumplirá el objetivo de atender todas las emergencias de manera eficiente y rápida custodiando el bienestar, salud y tranquilidad de la ciudadanía.

El presente estudio de caso se encuentra basado en la Gestión del Talento Humano del Centro Operativo Local SIS ECU911 del Cantón Babahoyo; cuenta con una estructura organizacional muy buena y cumple con los procesos adecuados; la principal problemática que hemos podido identificar se encuentra relacionada con la falta de compromiso y materiales de trabajo por parte de las instituciones públicas integradas al sistema de seguridad y la mala comunicación externa de los usuarios al informar las emergencias ha hecho que se aumente el grado de insatisfacción y mal rendimiento laboral con el talento humano de la parte Operativa de la empresa.

Este trabajo nació con el objetivo de analizar los malos principios que influyen en el mal desempeño laboral que posee el área Operativa con la parte externa del Centro Operativo Local SIS Ecu911 Babahoyo.

De manera que, el presente estudio de caso está relacionado con la línea de investigación “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control” y con la sublínea “Empresas e instituciones públicas y privadas” porque con ellas se puede realizar un análisis de todos los

factores que influyen de manera positiva y negativa en los servidores públicos del área de la gestión del talento humano del Centro Operativo Local Ecu911 del cantón Babahoyo, obteniendo resultados internos y externos.

La metodología que se utilizará en este trabajo de investigación será bajo el método cualitativo, con ella se puede implementar técnicas que nos lleve a resultados claros, verdaderos y con transparencia con las pruebas que utilizaremos que son las entrevista y las encuestas nos permitirá indagar más a fondo la situación que estén pasando en las áreas del talento humano validando los diferentes criterios que tengan. Otra técnica que hemos utilizado es la documental puesto que toda la información transcritas en el trabajo están respalda por las diferentes lecturas de libros, revistas científicas y fuentes bibliográficas.

DESARROLLO

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 es una entidad pública establecida mediante un Decreto Ejecutivo 988, de 29 de diciembre del 2011 publicado en el Registro Oficial 618, de 13 de enero del 2012, enfocados en ofrecer seguridad a la ciudadanía por medio de la implementación de recursos directo para cubrir las emergencias con las entidades integradas como Cuerpo de Bomberos, Ministerio de Salud Pública, Fuerzas Armadas, Policía Nacional, Agencia Nacional de Tránsito e instituciones fundadas para el bienestar y seguridad.

La misión del Servicio Integrado de Seguridad ECU911 consiste en gestionar el llamado de todas las emergencias de la ciudadanía suscitadas en el territorio nacional, con el uso de la línea telefónica 911, aquellas reflejadas en las cámaras de videovigilancia, el control de alarmas, y la prestación del servicio especializado que nos brindan todas las instituciones públicas y privadas asociadas al sistema integrado con el único fin de mantener el orden y sostener la seguridad integral de los ciudadanos.

En cuanto a su visión es ser un organismo líder nacional y ejemplar en toda la región disponiendo de recursos de seguridad, equipos de tecnología y telecomunicación de alta gama, dedicados plenamente a dar calidad, seguridad y bienestar permanente a toda la ciudadanía.

El ECU 911 da seguridad al 100 % de la localidad ecuatoriana, abasteciendo así al 100% de la región nacional, comprometido plenamente en contestar todos los avisos de emergencia de la ciudadanía, así mismo estar capacitado en dar respuesta rápida y eficiente para los ciudadanos.

Gracias a la implementación de este sistema los ecuatorianos poseen una única línea para comunicarse sin necesidad de acudir algún centro de ayuda, pues con tan solo con marcar el

número 911 designado para atender al llamado de las emergencias que pase la población un equipo de auxilio se transportara así el lugar de donde surge el problema (Ecu911, 2017).

Estas herramientas están aptas las veinticuatro hora y todos los días de la semana durante todo el año y coordinado las emergencias con las instituciones dedicadas a brindar seguridad y bienestar. El Servicio Integrado de Seguridad posee estándares de calidad que permite salvaguardar la salud y vida humana.

El centro operativo Local SIS ECU 911 Babahoyo, tiene cobertura de 20 cantones en los cuales están divididos en las 2 provincias siendo 13 de la Provincia de Los Ríos y 7 en Bolívar, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Babahoyo se encuentra ubicado en la Cdla. Zúñiga 1. Av. 25 de junio y calle V del Cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos.

La estructura organizacional del SIS ECU 911 Babahoyo se encuentra direccionada bajo las siguientes áreas : Unidad Local de Planificación y Gestión Estratégica , Unidad Local Jurídica, Unidad Local Administrativa – Financiera – Talento Humano, Unidad de Comunicación, Unidad Local de Operaciones, Unidad Local de estadística y Unidad Local de Soporte Tecnológico. El presente estudio de caso estará involucrado con el análisis de estudio del Área de Talento Humano del Centro Operativo Local Ecu 911 Babahoyo contando con 52 hombres y 37 mujeres como empleados pertenecientes a la empresa teniendo así un total de 89 funcionarios del Ecu 911 y 71 personas de las instituciones integradas.

La gestión del talento se refiere a un conjunto de principios, procesos y actividades de carácter técnico, profesional y funcional, orientados a planificar, organizar, orientar y controlar diversas funciones operativas relacionadas con los empleados de la empresa con el fin de utilizar,

desarrollar y mantener al personal. Este campo ayudará a la empresa a comprender las fortalezas y debilidades de su principal componente el recurso humano (Moreno, 2019).

Unas de las principales fortalezas del ECU 911 Babahoyo son sus colaboradores gracias a la buena gestión del talento humano a través de la selección y contratación de personal adecuado e idóneo para la institución dando espacios a demostrar sus habilidades, destrezas y aptitudes.

Arturo (2019) nos dice:

Esta selección no está dirigida a la obtención del "mejor" candidato, entendiendo por tal el más dotado en términos generales, sino a la búsqueda del aspirante cuya características se adecuen más al perfil del puesto que se pretende cubrir. Dicho perfil no solo debe ceñirse a las capacidades, conocimientos o aptitudes requeridas, que englobará en su entorno los aspectos físicos y sociales (p.8).

La contratación y selección de personal que realiza el Centro Operativo Local Ecu 911 Babahoyo es llevada por los procesos correctos sin ninguna dificultad realizando un buen trabajo y esta se divide en 3 etapas:

La primera etapa consiste en dar a conocer por medio de un comunicado oficial que están abiertas las postulaciones para un vacante de puesto de trabajo dando una breve descripción del área que está disponible, realizando así una convocatoria donde se obtiene toda la información solicitada por la institución de los reclutados, una vez que se comprueba que están correctos todos los datos solicitados a los postulantes y que no tengan antecedentes penales, delitos, infracciones etc; luego se realizan las pruebas de conocimientos básicos de la empresa, psicológicas y psicotécnicas.

La segunda etapa trata de los preseleccionados que viene siendo un grupo de 3 o 6 afortunados idóneos para el espacio de trabajo, antes de toda prueba el aspirante debe de estar registrado en la pagina del Ministerio de trabajo socio empleo, una vez que han hecho la respectiva selección los medios de comunicación utilizados para ubicar al aspirante serán por vía internet (correo electrónico) o por medio de llamadas telefónicas.

En la tercera etapa el Jefe Operativo del Ecu 911 realiza la entrevista técnica al aspirante una vez que ha sido aprobado se le entrega los requisitos que da la institución.

La institución maneja una biblioteca virtual con procedimientos que están ajustados a la ley aplicados al personal administrativo dando a conocer los reglamentos ya establecidos para cada área; como son los días y horas que se labora, con horarios de entrada, almuerzo y la salida, el uso del uniforme, etc.

Carvajal & López, (2016) nos indican:

La Selección de Personal es uno de los temas más divulgados y sin embargo, es uno de los más mal aplicados. Es importante considerar también la razón de la selección. Algunos puestos son más difíciles de llenar que otros. Particularmente si requieren de conocimientos especializados. Cuando un puesto es difícil de llenar, se habla de baja razón de selección. Cuando es sencillo llenarlo, se define como un puesto de alta razón de selección (p.124).

La búsqueda del perfil idóneo para el personal hace que la empresa obtenga buenas puntuaciones enfocados en tener colaboradores capacitados y aptos para dar el 100% en sus actividades laborales es por eso que se trata en todo rigor de poder cubrir con todas las emergencias

informadas al Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911 la buena ubicación de un trabajador le permite sentirse más seguro de mostrar sus habilidades y toda la capacidad que tiene en dar solución a los problemas que se le presente en su área, una mala elección perjudica a la empresa y no le permite al empleador estar cómodo al impartir sus conocimientos y habilidades.

Cuando una persona ingresa a una organización, suele plantearse una serie de importantes interrogantes acerca de la misma y el ambiente con el que se va a encontrar, por lo que estas incertidumbres deben ser cubiertas con rapidez con el fin de evitar incertidumbres o fomentar inseguridades. Por tanto, cada empresa debe trabajar en informar sobre las particularidades de sus funciones a los nuevos colaboradores y establecer programas que favorezcan que dicho personal se adapte rápido y trabaje eficientemente tanto de forma individual, como grupal (Armas, Llanos, & Traverso, 2017, p. 91).

La relación que hay entre los jefes departamentales con los colaborados en el Centro Operativo Local Ecu 911 de Babahoyo es muy buena desde el empleador más alto hasta con el personal más bajo se percibe un clima laboral favorable para la empresa puesto que se ve a la vista el gran equipo de trabajo que posee la institución.

El clima organizacional o laboral depende directamente de la cultura de cada empresa, es decir la personalidad que posee cada compañía, la influencia del ambiente sobre la motivación de los miembros de la organización y a su vez influye en la conducta de los mismos. Se puede asumir que una organización que permite que sus empleados se mantengan satisfechos al cubrir sus necesidades básicas, podrá obtener un mejor desempeño de esa persona en sus actividades normales

dentro de la misma, lo cual incide positivamente sobre el clima organizacional, mientras que si falla al no cubrir dichas necesidades se reflejará en aspectos negativos afectando la organización y su ambiente laboral (Rodríguez, 2016, p. 6).

El Ecu 911 se preocupa mucho en mantener a sus empleados motivados y activos en realizar de la mejor manera su labor de atención de las emergencias, dando el espacio y tiempo de comunicar sus preocupaciones o si necesitan de ayuda adicional puesto que se sumergen a un trabajo arduo de control y videovigilancia por esta razón la institución vela por el bienestar y seguridad de sus colaboradores con la dirección de un gran vínculo y compromiso con todas las áreas con una buena comunicación interna enfocados en su objetivo de coordinar y atender todas las emergencias que presente la ciudadanía en el mejor tiempo posible, y tratar de mantener un ambiente de trabajo limpio, ordenado y adecuado.

Además, se busca incentivar a los empleados proponerse metas claras que les permitan adquirir conocimiento y experiencias. García & Luis (2018) señalan: “es una prioridad de la alta dirección mantener un excelente ambiente laboral, en donde la gente se sienta feliz, orgullosa y satisfecha de trabajar” (p. 269).

Con el plan estratégico de mejora del clima laboral que el gobierno central ha propuesto el Ecu 911 de Babahoyo busca mejorar más la relación interna entre sus trabajadores y mantener un campo laboral ágil y útil para la comunidad. La institución es de carácter público y realiza capacitaciones y talleres de inducción para fortalecer el ambiente de trabajo.

El ecu911 realiza actividades que ayuden al fortalecimiento y bienestar de los empleados unas de ellas son; descarga visual emocional para el personal con la ayuda de un psicólogo, el uso de la cafetería y la sala de descanso, las actividades deportivas, tarjetas de felicitaciones

conmemorando el rendimiento que demuestre el colaborador, dando a conocer notas de pesar a compañeros que estén pasando por momentos complicados y unas de las acciones que lograron cumplir fue incluir el uso del transporte desde el año 2017 facilitando la movilización de los trabajadores a sus hogares luego de la jornada laboral.

La motivación de los trabajadores en cualquier empresa resulta cada vez más esencial para mantener un clima laboral estable, comprender del por qué los colaboradores se comportan de tal manera dentro de la institución es una tarea de la alta dirección. Los cambios de estado de ánimo en las personas se deben a muchos factores, pueden ser por situaciones personales o como del entorno laboral (Paniagua, Elena, & León, 2019).

“Hacer que el trabajador se sienta útil, considerado y que sienta que es importante y tomado en cuenta por la empresa. [...] debe otorgarles una mayor participación, permitiendo que expresen sus ideas u opiniones, incentivando a que sus sugerencias” (Paniagua, Elena, & León, 2019, p. 191).

Dicho plan estratégico del clima laboral del Ecu 911 y como es de conocimiento la emergencia mundial sanitaria por la que estamos pasando del virus Covid-19 se ha tomado todas las medidas de bioseguridad para todo el personal del Ecu 911 tanto en la parte interna como externa, y poner en marcha las ordenes que imparte el gobierno nacional que busca mejorar la seguridad para las personas con la entrega de boletines sobre el Covid- 19 además de informar el nivel de contagio, por medio de comunicados realizadas en las plataformas digitales oficiales incentivando a la ciudadanía el uso de todos los equipos de bioseguridad (el uso obligatorio de la mascarilla, alcohol, el gel) y lo más importante mantener a las familias en casa y acudir a todas las emergencias que se presenten.

El desempeño laboral hoy en día es una de las causas por el cual las empresas pasen por mucha rotación del personal sin embargo el Centro Operativo Local Ecu 911 se esfuerza mucho en mantener a sus trabajadores en el puesto adecuado de acuerdo a su perfil las buenas calificaciones de las evaluaciones que realiza la institución en las áreas administrativas y operativas se lo logra a través de capacitaciones, cursos, talleres virtuales debido a la pandemia que estamos pasando con ellas se logra estar informados día a día. El esfuerzo que realizan las áreas del Ecu 911 es arduo puesto que cada día quieren brindar un servicio de videovigilancia y el atendido de las llamadas de emergencias de calidad y eficiente. Según Toala; et al., (2017):

Para mejorar el desempeño laboral del personal es importante tener en cuentas atributos que permitan identifica equipos de alto desempeño para la realización de tareas dentro de la organización entre las cuales se tiene: participación, responsabilidad, claridad, flexibilidad, focalización, creatividad, rapidez. Por medio de este proceso se puede alcanzar un nivel de desempeño y calidad en la conducta personal y social del trabajador y a la vez que este permite cubrir sus necesidades así como las de la organización potenciando la calidad de los procesos (p. 49-50).

Este caso está enfocado al desempeño y satisfacción laboral que poseen los colaboradores del área Operativa del Centro Operativo Local Ecu 911 del cantón Babahoyo al saber que es la parte primordial y donde se evalúa la capacidad que tiene el equipo de trabajo encargado de realizar la recepción de todos los llamados de emergencia este departamento cuenta con un total de 71 colaboradores distribuidos de la siguiente manera; 60 evaluadores de operaciones, 10 analistas de operaciones y 1 especialista de operaciones.

El hecho de mantener al talento humano satisfechos con su puesto de trabajo es un reto muy difícil de cumplir es por eso, que el Ecu 911 pone en prácticas factores internos que involucren al personal con la empresa como el tema del salarios, los horarios de trabajo, el mantenerlos con herramientas tecnológicas modernas necesarias, evaluando sus necesidades, una buena motivación es reconocer los logros e incentivar con algún premio, apoyar al desarrollo, otorgar mejores condiciones de seguridad como en la salud mental y sentimental, verificar que estén en perfecto estado las áreas de trabajo y fomentar la unión en equipo.

La satisfacción laboral y el desempeño laboral constituyen la base de un buen funcionamiento organizacional, de tal forma que ambos factores sirven de referencia acerca de cómo los individuos deben llevarse dentro de la organización para que estos se desempeñen de manera efectiva. Existe una gran cantidad de criterios que podrían evaluarse al valorar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características propias que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados tenemos: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. (Universidad Pontificia Bolivariana, 2019, p. 49-55-56).

La comunicación interna que posee el talento humano del Centro Operativo Local Ecu 911 Babahoyo es considerable la alta Gerencia impulsa a mantener un ambiente cálido, mantener valores éticos, motivando, impartiendo comentarios y comprometidos en cumplir los objetivos que posee la institución. Jiménez, (2019) afirma: “la comunicación interna es el conjunto de esfuerzos

dirigidos a motivar el equipo de trabajo y mantenerlo vinculado a la empresa. Por lo tanto, es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador” (p. 40).

Sus principales problemáticas están reflejadas en la coordinación y comunicación externa que tiene el departamento Operativo con las empresas y los usuarios, esto se debe a la falta de compromiso y recursos de los organismos públicos que prestan los servicios en la atención de los llamados de emergencias, en muchas ocasiones no se cuenta con todos los recursos prestados por las instituciones integradas al Ecu 911 como las ambulancias, los botiquines de primeros auxilios, la poca presencia del personal policial entre otros; es ahí donde se ve mal reflejado el rendimiento del área.

La mala comunicación entre los usuarios y los evaluadores hace que se retrasen en acudir al lugar de la emergencia debido a esto no se completa el trabajo y en ocasiones hasta se llega a perder vidas humanas dando mala vista y responsabilizando a la empresa por la mala coordinación hace obtener malos comentarios y calificar al área como incompetentes a perspectiva de los ciudadanos, hay que recalcar que los evaluadores operativos antes de 2 minutos se ponen en contacto con las entidades que presten de sus servicios antes los casos de peligro suscitados a la comunidad.

Otras de las grandes problemática y que involucra a los evaluadores operativos es el mal uso de los mecanismos de alerta como la línea telefónica, botones de auxilio, cámaras de videovigilancia entre otras; la mala cultura por parte de la ciudadanía yendo de la mano con la mala comunicación externa otorgada por los usuarios hace que exista el retraso en la atención de las emergencias reportadas perdiendo el tiempo en acudir a falsos llamados.

La institución esta vista por el público como aquel organismo incapaz de realizar correctamente sus labores de videovigilancia para controlar esta problemática el Servicio Integrado de Seguridad ha implementado las vocerías en los medios de comunicación y redes sociales sensibilizando del uso adecuado que se debe dar a la línea telefónica 911 con el fin de reducir el porcentaje de las llamadas falsas este mal comportamiento por parte de los usuarios tiene sus respectivas sanciones y multas una vez que se verifica este avisos falsos se pasa al rastreo del número y a la suspensión de la línea en ocasiones se da 15 días hasta 3 años de cárcel por el mal uso de estos mecanismo.

El Centro Operativo Local Ecu 911 del cantón Babahoyo ha podido evidenciar el mal uso de estos equipos de información por parte de los usuarios y en repetidas ocasiones es por eso que se realizan manifestaciones de la mala utilización de estas herramientas han logrado implementar el uso de plataforma de geolocalización aplicación que se será utilizadas en los teléfonos celulares donde las personas den aviso de las emergencias, este tienen más rapidez en el proceso de la atención y más seguridad esto permitirá que los operadores realicen su control de videovigilancia y llamados de una manera más suficiente, rápida y satisfacer las mayorías y porque no, con todas las necesidades que presenten los ciudadanos en el menor tiempo posible sin ser interrumpida su labor por los famosos avisos falsos. Según Fuente, (2019):

Señalar que medios de comunicación emplea cada público para estar informados sobre la empresa, y detectar que soporte de comunicación les gustaría que usara la entidad para transmitirles su información. Establecer una comparación entre loss medios utilizados y los deseados por el receptor para mejorar el acto de la comunicación (p. 59).

Es por esa razón que se implementan distintos medios de comunicación para que los ciudadanos den información de las emergencias que pasen de manera más certera; sin embargo para obtener éxito en las atenciones es necesario mantener una comunicación clara con los usuarios. Una vez que se logra tener una buena conversación con el factor externo se facilita las tareas a los funcionarios encargados de ir al rescate.

Cuando un ciudadano juzga la legitimidad de una organización pública, establece comparaciones con otras organizaciones de otros niveles dentro de la Administración pública. Por eso, las instituciones públicas, en la gestión de su legitimidad, han de ser conscientes de que están inmersas en procesos competitivos que las comparan con sus análogas. Las organizaciones públicas operan en mercados competitivos, por lo que es necesario adquirir una ventaja competitiva, a partir de la que hay que alcanzar altos niveles de legitimidad. Los canales de comunicación interno y la comunicación externa con los públicos de interés deben vehicular mensajes corporativos que refuercen a la organización. Los medios de comunicación son actores clave a la hora de generar e influir en los climas de opinión. Las organizaciones deben vigilar que se dice de ellas, de qué manera y por qué razón (W.AA, 2017).

Toda organización y más si es de ende público tienen que estar dispuestos al cambio y a la adaptación de nuevas leyes o por consecuencias de la misma madre naturaleza deben estar capacitados para cubrir esa necesidad de urgencia siendo el Ecu 911 un organismo encargado de coordinar y atender al llamado de los usuarios y tomando como ejemplo la pandemia mundial por la que estamos pasando del Covid-19 se pasó a realizar un plan piloto el cual consistió en realizar las capacitaciones de manera virtual como tema principal la bioseguridad. Se realizó con selección

un equipo de trabajo vinculado con la comunidad a impartirán charlas sobre el uso correcto y obligatorio de los equipos de bioseguridad así mismo se capacitó al personal del área operativa y administrativa.

Es por eso que el Servicio Integrado de Seguridad armó un plan piloto de capacitación de manera virtual. La gestión permanente del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 continúa desarrollándose sin interrupciones, tanto en su área operativa como administrativa, durante la pandemia de COVID-19. Una muestra de ello es la puesta en marcha del plan piloto de “Capacitación en Bioseguridad” que impulsa el equipo de Vinculación con la Comunidad de la institución conjuntamente con estudiantes de la Unidad Educativa Johann Strauss. Enfocado en ayudar a la sociedad el Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911 ayudó al cumplimiento de las actividades académicas de un grupo de estudiantes a través del aula virtual, 50 alumnos de bachillerato ya han formado parte de las charlas técnicas realizadas a través de plataformas tecnológicas de comunicación vía Internet que les permiten culminar su programa educativo llamado “campos de acción”, requisito para finalizar su educación secundaria (Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911, 2020).

Durante todo el año se cumplen con las respectivas capacitaciones con temas enfocadas en la parte operativa el Servicio Integrado de Seguridad Ecu911 se ejecutan a través del acceso de un sistema u plataformas digitales manejadas por el ministerio de trabajo y la Contraloría General del Estado, los talleres ejecutados van de acuerdo al puesto del trabajo al que pertenezca. Con el fin de fortalecer la atención del servicio prestado para los ciudadanos.

En concreto [...] las instituciones modernas están potenciando cada vez más un enfoque más positivo, ya que saben que para poder sobrevivir (y especialmente en épocas de crisis y cambios turbulentos), es necesario un cambio y apertura hacia lo positivo. Solo de esta manera lograrán que sus empleados sean positivos, esto es, sean proactivos, muestren iniciativa personal, colaboren con los demás, tomen responsabilidades en el propio desarrollo de carrera y se comprometan con la excelencia y la evolución sostenible del planeta (Fernández, 2015).

Conclusión

El área del talento humano del Ecu 911 se encuentra con un clima laboral favorable para la empresa con buenas costumbres y pone en práctica los valores fomentados por la alta gerencia como la responsabilidad, puntualidad, integridad, entre otros; obteniendo resultados buenos en el campo interno de la institución, orientar a sus colaboradores en ser unas personas de bien, trabajadoras y enfocadas en cumplir con el objetivo que es coordinar y atender todos los llamados de emergencias que estén pasando la ciudadanía en el menor tiempo posible y de manera eficiente.

Sin embargo he llegado a la conclusión que el problema se ve reflejado en la área operativa de la empresa debido a la ausencia de herramientas necesarias para atender las emergencias que presentes los usuarios otro factor que hace ver a la departamento con bajo rendimiento son el mal uso de los mecanismos de auxilios conocidas como las falsas emergencias, es de vital importante mejorar la mala calidad del servicio que perciben los ciudadanos provocados por los tardíos de los organismos en cubrir las necesidades de las personas y mejorar la comunicación directa que tiene los operadores con los usuarios.

Referencias

- Armas, Y., Llanos, M., & Traverso, P. (2017). *Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales [versión PDF]*. Universidad ECOTEC. Obtenido de <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1433/Gesti%c3%b3n%20del%20Talento%20humano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arturo, A. A. (2019). *Reclutamiento y selección del personal*. Elearning.
- Carvajal, L., & López, Ó. (2016). *Selección del personal: Discursos, prácticas y tecnologías [versión PDF]*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Ecu911. (Mayo de 2017). *Rendición de cuentas del Servicio Integrado de Seguridad Ecu911 Coordinación Zonal 5 y 8 [versión PDF]*. Obtenido de Servicio Integrado de Seguridad Ecu911: <https://www.ecu911.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/Presentacion-Rendicion-de-Cuentas-2016-Zona-5-y-8.pdf>
- Fernández, I. (2015). *Fidelidad Organizacional: Cómo construir felicidad en el trabajo*. Penguin Random House Grupo Editorial Chile .
- Fuente, C. d. (2019). *Comunicación e imagen corporativa*. Elearning, S.L. .
- García, N., & Luis, S. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano*. Patria .
- Jiménez, L. (2019). *Dirección y comercialización*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Moreno, V. (2019). *Gestión de Recursos Humanos*. IC Editorial.

- Paniagua, D., Elena, & León, M. (2019). *Recursos humanos y dirección de equipos en restauración* (2da. ed.). Ediciones Paraninfo, S.A.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Educación en valores*, 1(25), 3-18.
- Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911. (8 de Mayo de 2020). *ECU 911 desarrolla un plan piloto de capacitación virtual sobre bioseguridad*. Obtenido de Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911: <https://www.ecu911.gob.ec/ecu-911-desarrolla-un-plan-piloto-de-capacitacion-virtual-sobre-bioseguridad/>
- Toala, S., Álvarez, D., Osejos, J., Quiñonez, M., Soledispa, S., Osejos, A., . . . Caicedo, C. (2017). *Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones: Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. 3Ciencias.
- Universidad Pontificia Bolivariana. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Colección Académica de Ciencias Estratégicas*, 6(1), 49-64.
- W.AA. (2017). *La comunicación de la Administración Pública: Conceptos y casos prácticos de bienes intangibles*. INAP.

Anexos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

**ENCUESTA DIRIGIDA PARA EL TALENTO HUMANO DEL CENTRO
OPERATIVO LOCAL SIS ECU 911 DEL CANTÓN BABAHOYO**

**Anexo 1. Banco de preguntas dirigidas a los servidores públicos del Centro Operativo
Local Ecu911 Babahoyo**

**1. ¿Está de acuerdo con el tipo de mecanismo que utiliza la institución en el proceso de
contratación del personal?**

SI

NO

2. ¿Se siente satisfecho con el total de horas y días que debe de laboral en la empresa?

SI

NO

3. ¿Cómo califica el ambiente laboral actual en su área de trabajo?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Muy bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>

4. ¿Considera que su puesto de trabajo es el idóneo para usted, y el cual fue seleccionado desde sus inicios?

SI

NO

5. ¿Considera necesarias las capacitaciones que realiza la institución junto con el ministerio de trabajo para el fortalecimiento y mejora en el área operativa?

SI

NO

6. ¿La institución fomenta la unión en equipo en las áreas administrativa y operativa?

SI

NO

7. ¿En alguna ocasión ha pasado por actos de incumplimientos y mal trato en su lugar de trabajo?

SI

NO

8. **¿Cómo evalúa el comportamiento de los usuarios que tienen con los evaluadores operativos encargados de recibir las llamadas?**

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

9. **¿Se siente satisfecho con el tiempo y recursos que prestan las instituciones integradas al Ecu911 al acudir a las emergencias?**

SI

NO

A VECES

10. **¿Considera que la empresa no da honor al rendimiento que tiene en su área de trabajo?**

SI

NO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

**ENTREVISTA DIRIGIDA PARA EL TALENTO HUMANO DEL ECU911 DE
BABAHOYO**

Anexo 2. Esta entrevista está dirigida para la Analista de Talento Humano del Centro Operativo Local Ecu 911 de Babahoyo

Preguntas	Respuestas
¿Cómo es el proceso de contratación y selección del personal y que tiempo tardan en dar respuestas de las pruebas realizadas por los aspirantes?	
¿Cómo evalúa el rendimiento que tiene el área operativa de la institución, considerando que en ocasiones presentan problemas con la recepción de las llamadas debido a la mala comunicación de los usuarios?	
¿Cuáles son los factores que influyen de manera positiva en el clima laboral de la empresa?	
¿Usted piensa que son necesarias las capacitaciones para el personal de la empresa?	

Anexo 3. Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los servidores del Ecu911 de Babahoyo.

1. ¿Está de acuerdo con el tipo de mecanismo que utiliza la institución en el proceso de contratación del personal?

Tabla #1. Proceso de contratación

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	93%
No	1	7%
Total	15	

Elaborado por: Lilibeth Zambrano

Gráfico #1. Proceso de contratación



Análisis: La encuesta realizada a los servidores públicos tuvo como resultado el 7% de los encuestados dijo que no está de acuerdo con los mecanismo que utilizan en el proceso de contratación, en cuanto que un 93% dijo que si está de acuerdo.

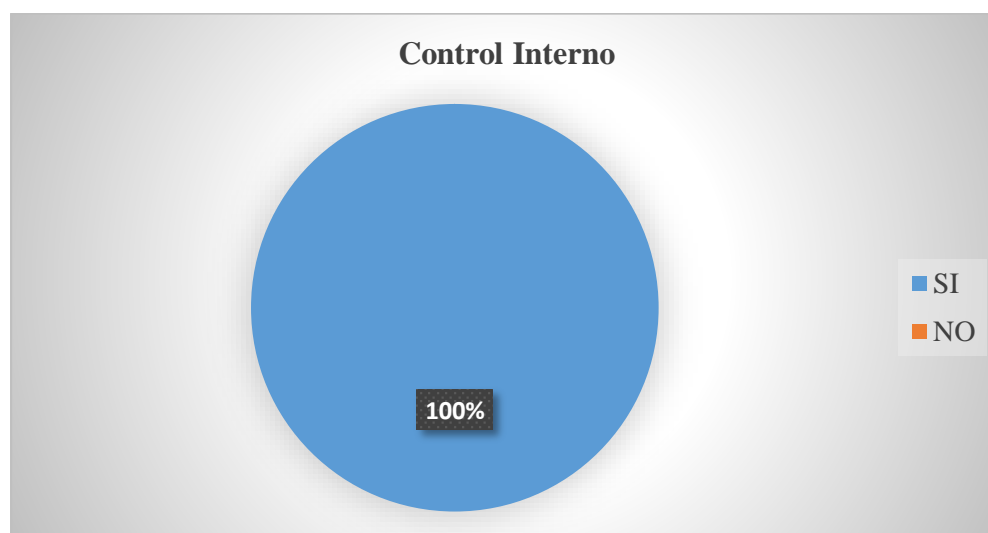
2. ¿Se siente satisfecho con el total de horas y días que debe de laboral en la empresa?

Tabla #2. Control Interno

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100%
NO	0	0%
Total	15	

Elaborado por: Lilibeth Zambrano

Gráfico #2. Control interno



Análisis: La pregunta número dos de la encuesta obtuvo el 100% de aceptación es decir; el personal si está de acuerdo con el total de horas laborables.

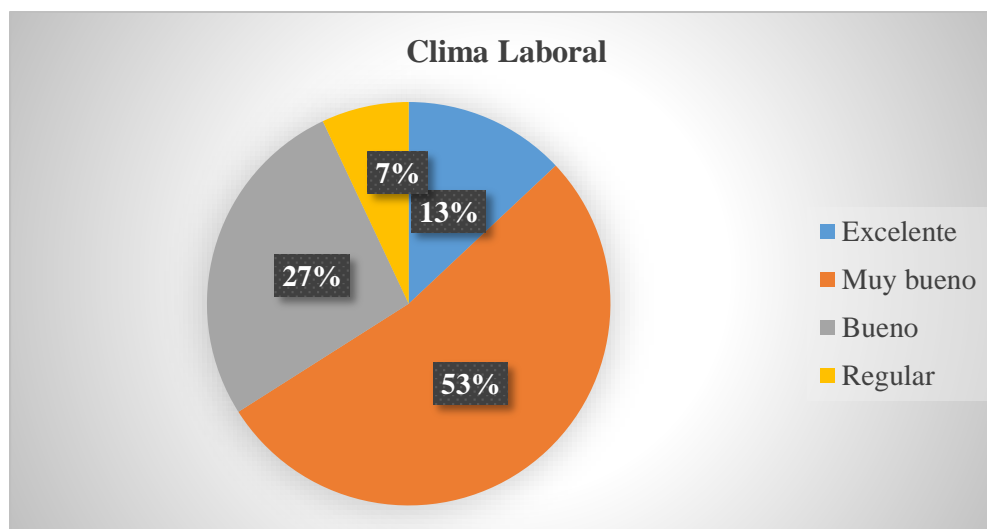
3. ¿Cómo califica el ambiente laboral actual en su área de trabajo?

Tabla #3. Clima laboral

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	13%
Muy bueno	8	53%
Bueno	4	27%
Regular	1	7%
Malo	0	0%
Total	15	

Elaborado por: Lilibeth Zambrano

Gráfico #3. Clima laboral



Análisis: La encuesta realizada dio como resultado el 13% de los encuestados califico al ambiente laboral como excelente mientras que el 53% como muy bueno el 27% como bueno y el 7% percibe un clima regular.

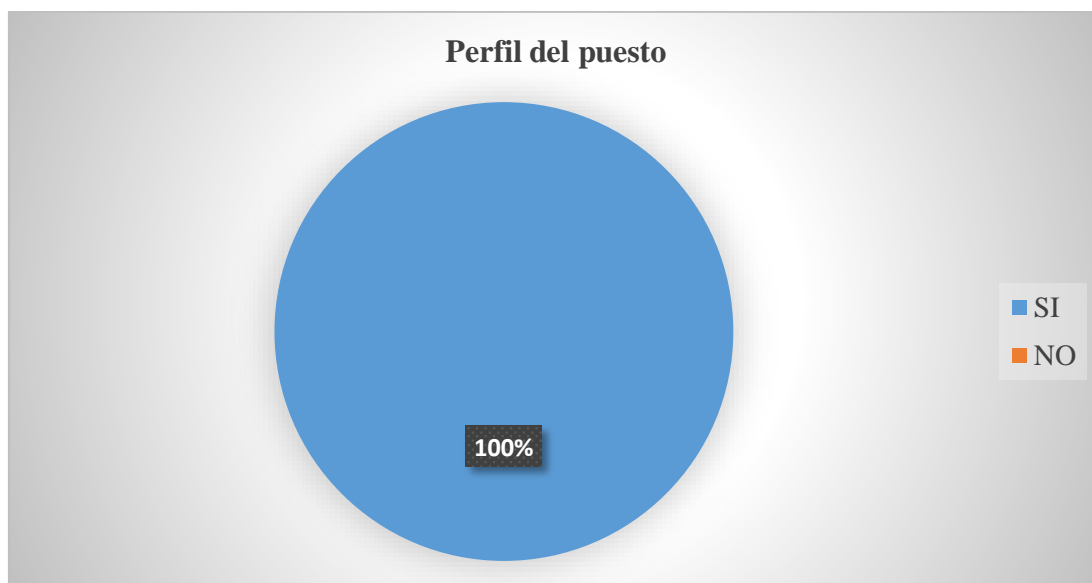
4. ¿Considera que su puesto de trabajo es el idóneo para usted, y el cual fue seleccionado desde sus inicios?

Tabla #4. Perfil del puesto

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100%
NO	0	0%
Total	15	

Elaborado por: Lilibeth Zambrano

Gráfico #4. Perfil del puesto



Análisis: La pregunta número cuatro arrojó como resultado el 100% de aceptación es decir; el trabajador si se siente que es su perfil idóneo.

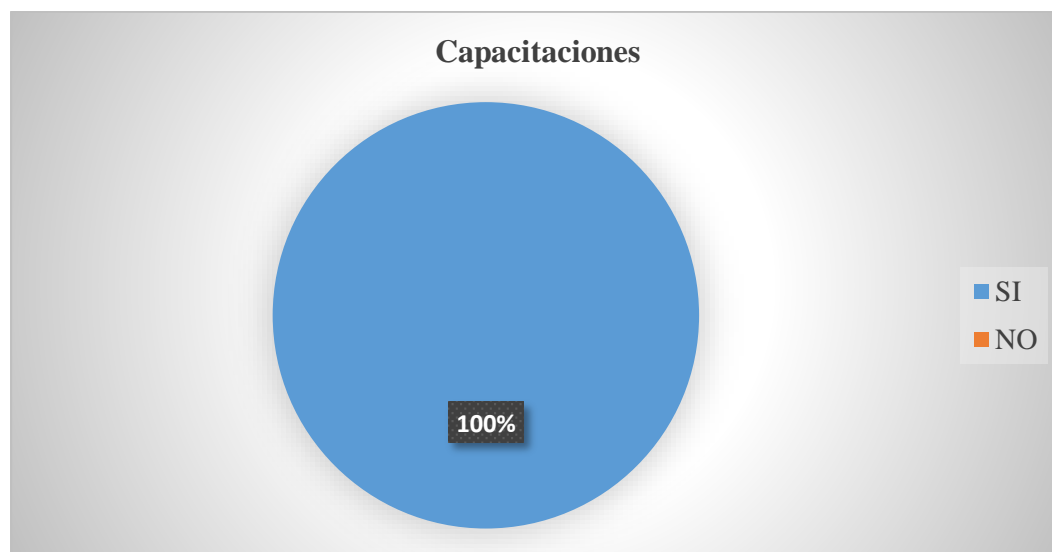
5. **¿Considera necesarias las capacitaciones que realiza la institución junto con el ministerio de trabajo para el fortalecimiento y mejora en el área operativa?**

Tabla #5: Capacitaciones

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100%
NO	0	0%
Total	15	

Elaborado por: Lilibeth Zambrano

Gráfico #5. Capacitaciones



Análisis: La encuesta realizada a los servidores dio como resultado que el 100% de los encuestados es decir todos están de acuerdo que son necesarias las capacitaciones realizadas por el ministerio de trabajo para la área operativa.

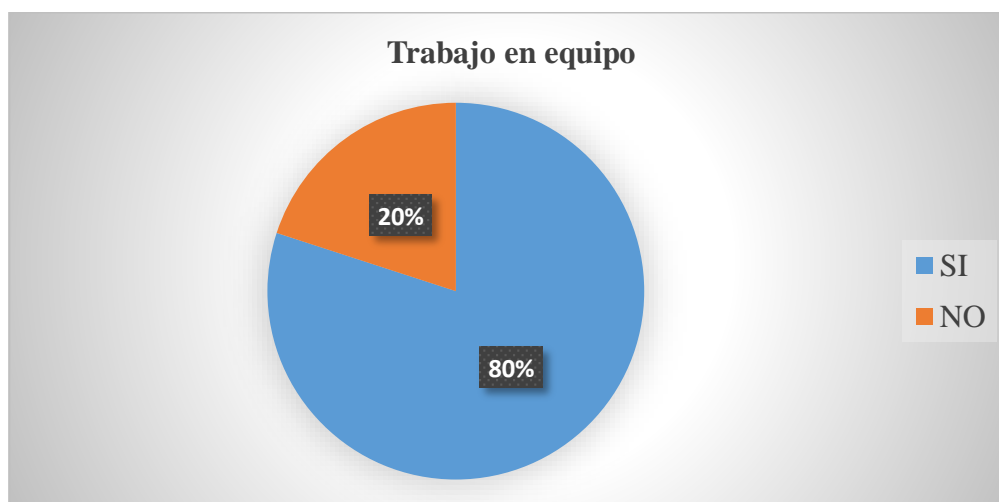
6. ¿La institución fomenta la unión en equipo en las áreas administrativa y operativa?

Tabla #6: Trabajo en equipo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	80%
NO	3	20%
Total	15	

Elaborado por: Lilibeth Zambrano

Grafico #6. Trabajo en equipo



Análisis: la encuesta tuvo como resultado que el 80% de los encuestados considera que la institución si fomenta el trabajo en grupo entre los servidores, mientras que el 20% dice que no se pone en práctica en el trabajo en equipo.

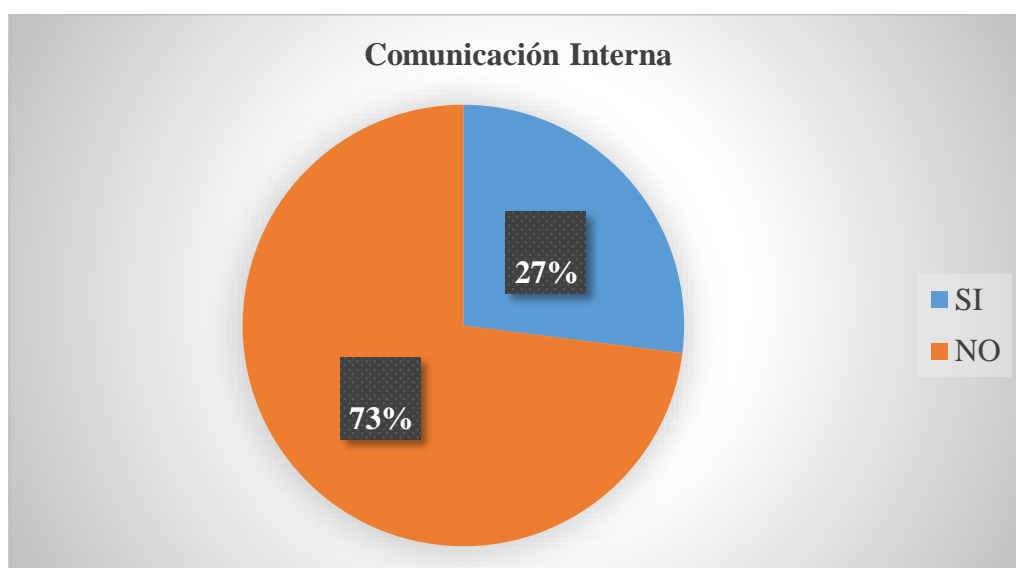
7 ¿En alguna ocasión ha pasado por actos de incumplimientos y mal trato en su lugar de trabajo?

Tabla #7: Comunicación interna

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	27%
NO	11	73%
Total	15	

Elaborado por: Lilibeth Zambrano

Grafico #7. Comunicación interna



Análisis: se obtiene como resultado de la encuesta el 73% de personas que participaron dicen que no han presentado ningún tipo de incumplimiento ni mal trato en las horas que se encuentran laborando, mientras que el 27% se pronuncia que en algún ocasión ha pasado por un mal trato.

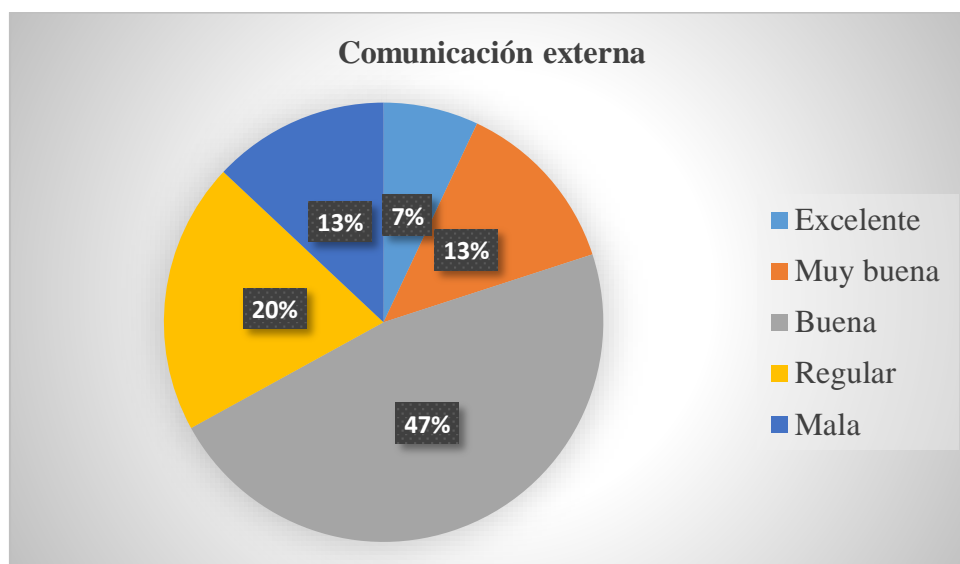
8 ¿Cómo evalúa el comportamiento de los usuarios que tienen con los evaluadores operativos encargados de receptor las llamadas?

Tabla #8. Comunicación externa

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	7%
Muy bueno	2	13%
Bueno	7	47%
Regular	3	20%
Mala	2	13%
Total	15	

Elaborado por: Lilibeth Zambrano

Gráfico #8. Comunicación externa



Análisis: el número total de encuestado fue de 15 personas arrojando como resultado el 7% aprecio de manera excelente el comportamiento de los usuarios el 13% la califico como muy buena el 47% como buena el 20% dijo que es regular y 13% la interpreto como mala conducta.

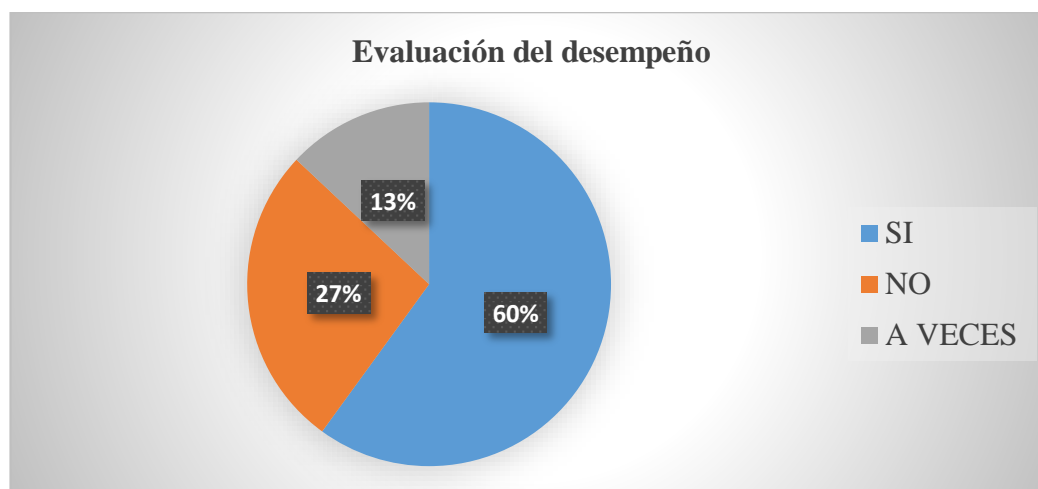
9 ¿Se siente satisfecho con el tiempo y recursos que prestan las instituciones integradas al Ecu911 al acudir a las emergencias?

Tabla #9. Evaluación de desempeño

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	60%
NO	4	27%
A veces	2	13%
Total	15	

Elaborado por: Lilibeth Zambrano

Gráfico #9. Evaluación de desempeño



Análisis: En la pregunta nueve dio como resultado el 60% de los encuestados si se siente satisfechos con el trabajo que realizan los organismo integrados al Ecu 911, mientras que el 27% dijo que no convencido y el 13% dijo que en ocasiones siente satisfacción por la labor de rescate de las entidades prestadoras de sus servicios.

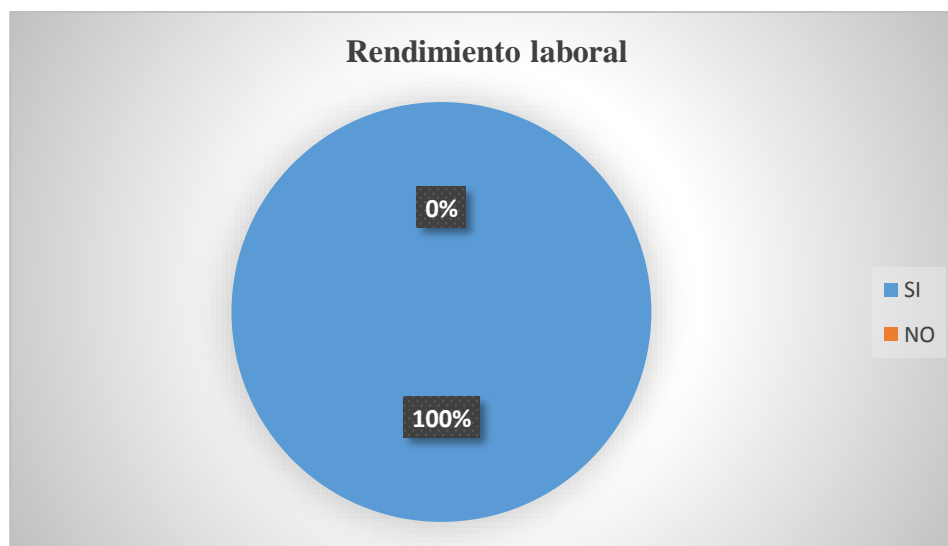
10 ¿Considera que la empresa no da honor al rendimiento que tiene en su área de trabajo?

Tabla #10. Rendimiento laboral

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100%
NO	0	0%
Total	15	

Elaborado por: Lilibeth Zambrano

Gráfico #10. Rendimiento laboral



Análisis: el 100% de los encuestados siente el respaldo de alta gerencia mostrando acto de honor por el alto rendimiento que presenta su talento humano.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

Anexo 4. Respuesta de la entrevista realizada a la Analista del departamento de Talento humano del Centro Operativo Local Ecu 911 de Babahoyo.

Preguntas	Respuestas
<p>¿Cómo es el proceso de contratación y selección del personal y que tiempo tardan en dar respuestas de las pruebas realizadas por los aspirantes?</p>	<p>Se hace una convocatoria para aspirantes a un puesto, luego de haber realizado las pruebas técnicas se pasa a elegir a un grupo de 3 a 6 personas y a través de correo electrónico o llamadas se le hace conocer que fue seleccionado para la pruebas básicas de conocimientos como que es el servicio cual es la misión y visión de la institución.</p> <p>Luego se realiza la entrevista que está a mando del Jefe operativo una vez pasada la prueba deben de esperar al llamado para la</p>

	entrega de los requisitos y normas jurídicas de la empresa.
¿Cómo evalúa el rendimiento que tiene el área operativa de la institución, considerando que en ocasiones presentan problemas con la recepción de las llamadas debido a la mala comunicación de los usuarios?	<p>Muy buena de acuerdo al historial el rendimiento de nuestro personal es alto sin embargo se refleja una mala imagen por la mala comunicación externa que hay con los usuarios sin embargo en las evaluaciones internas que se les realiza han sacados buenos resultados.</p> <p>La problemática está enfocada con malas acciones del público nos hemos preocupado mucho en el tema por esa razón que se realiza las vocerías en los medios de comunicación y en las redes del buen uso de la línea telefónica 911.</p>
¿Cuáles son los factores que influyen de manera positiva en el clima laboral de la empresa?	<p>Las capacitaciones que se realizan constantemente en la institución.</p> <p>Con los talleres reflejando temas de motivación, unión y la importancia de llevar un ambiente laboral sano.</p>
¿Usted piensa que son necesarias las capacitaciones para el personal de la empresa?	<p>Por supuesto que sí, porque son de gran ayuda para mejorar el rendimiento de los colaboradores y les permite brindar un mejor servicio a la ciudadanía.</p>

RESUMEN

El presente estudio de caso se basa en la Gestión de Talento Humano en el Centro Operativo Local SIS Ecu911 del cantón Babahoyo es un organismo coordinador que tiene como finalidad atender los llamados de emergencia que presente la ciudadanía con la implementación de un sistema de telecomunicación y un equipo de videovigilancia que les permite a la comunidad conectarse directamente con la institución. Cuenta con una estructura organizacional muy buena y cumple con los procesos adecuados; la principal problemática que hemos podido identificar se encuentra relacionada con la falta de compromiso y materiales de trabajo por parte de las instituciones públicas integradas al sistema de seguridad y la mala comunicación externa de los usuarios al informar las emergencias ha hecho que se aumente el grado de insatisfacción y mal rendimiento laboral con el talento humano de la parte Operativa de la empresa. La metodología que se utilizará en este trabajo de investigación será bajo el método cualitativo, con ella se puede implementar técnicas que nos lleve a resultados claros, verdaderos y con transparencia con las pruebas que utilizaremos que son las entrevista y las encuestas nos permitirá indagar más a fondo la situación que estén pasando en las áreas del talento humano validando los diferentes criterios que tengan. Otra técnica que hemos utilizado es la documental puesto que toda la información transcritas en el trabajo están respalda por las diferentes lecturas de libros, revistas científicas y fuentes bibliográficas.

Palabras claves: Gestión, Talento, Organismo, Sistema, Seguridad, Rendimiento

ABSTRACT

This case study is based on the Human Talent Management in the Local Operational Center SIS Ecu911 of the Babahoyo canton is a coordinating body that aims to respond to emergency calls presented by citizens with the implementation of a telecommunication system and a video surveillance equipment that allows the community to connect directly with the institution. It has a very good organizational structure and complies with the appropriate processes; The main problem that we have been able to identify is related to the lack of commitment and work materials on the part of the public institutions integrated into the security system and the poor external communication of users when reporting emergencies has increased the degree of dissatisfaction and poor job performance with the human talent of the Operational part of the company. The methodology that will be used in this research work will be under the qualitative method, with it we can implement techniques that lead us to clear, true and transparent results with the tests that we will use, which are interviews and surveys, which will allow us to investigate further. fund the situation that is happening in the areas of human talent validating the different criteria they have. Another technique that we have used is the documentary since all the information transcribed in the work are supported by the different readings of books, scientific journals and bibliographic sources.

Keywords: Management, Talent, Organism, System, Security, Performance