



ESPE
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE
COMERCIO Y ECONÓMICAS
CARRERA DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

TÍTULO DEL PROYECTO:

“ANÁLISIS DE LO INADECUADOS PROCESOS QUE SE DESARROLLAN EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA BASE AÉREA MARISCAL SUCRE UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.”

PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO EN
LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

REALIZADO POR:

FRANCISCO G. REINOSO V.



INTRODUCCIÓN

- En la actualidad el desarrollo en cada empresa o institución de tomar nuevos recursos de mejora para cada área de trabajo, nos obliga a la adaptación hacia nuevos aspectos que se destacan por su importancia como son, la globalización, el permanente cambio y valoración del conocimiento.
- En este marco de estudio se observará viejas definiciones tomadas en tiempos atrás como es el de Recursos Humanos que se basan en la conceptualización de un hombre como un sustituible engranaje más de la maquina de producción y así lograr el éxito de una organización.
- Ya que el problema originario se da debido al cambio de instalaciones del Departamento de Talento Humano desde la ciudad de Quito a la unidad Ala de Transporte N° 11 de la Base Aérea Mariscal Sucre en la ciudad de Latacunga, por tal motivo el mencionado Departamento se ve obligado a revisar la estructura orgánica de las Bases Aéreas como unidades de carácter Administrativa-Logística.
- Tomando como referencia la importancia de los Recursos Humanos y de los malos antecedentes presentados en el Departamento de Talento Humano se decidió realizar un análisis de casos para la obtención de resultados positivos y negativos tomados en cuenta para llevar un mejor proceso de Recursos Humanos en la Base Aérea Mariscal Sucre de la ciudad de Quito.
- Obteniendo los resultados del análisis de casos que de sometió el mencionado personal se tomó la decisión de actualizar y modificar un Manual de Procesos para el Departamento de Talento Humano de la Base Aérea Mariscal Sucre y así obtener eficiencia y eficacia en los procesos y del personal que labora en la institución.



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- "Analizar los inadecuados procesos que se desarrollan en el Departamento de Talento Humano de la Base Aérea Mariscal Sucre ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito y mediante la aplicación del proceso de investigación para establecer alternativas de solución al problema".

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Recopilar la información teórica para sustentar el análisis de casos.
- Identificar las principales causas de la inadecuada ejecución de los procesos que se desarrollan en el Departamento de Talento Humano para buscar alternativas activas de solución.
- Diseñar una propuesta de solución para mejorar los procesos inherentes al Talento Humano.



MARCO TEÓRICO

RESEÑA HISTÓRICA DEL AEROPUERTO Y DE LA BASE AÉREA MARISCAL SUCRE

- El Aeropuerto Mariscal Sucre se inauguró en 1960, la terminal principal fue diseñada durante el gobierno de Velasco Ibarra siendo director de Aviación Civil el Mayor Francisco Sampedro Villafuerte.
- El Aeropuerto Mariscal Sucre cerró sus puertas el 19 de febrero de 2013 tras 53 años de servicio.
- En los terrenos del aeropuerto se construye una nueva base para la FAE que alojará al Ala de Transportes 11 de la FAE y a la Aviación del Ejército, así como a las operaciones aéreas de la estatal petrolera Petroecuador. Se estima que la Base Aérea estará lista en 2015.
- Mientras tanto, las operaciones del Ala de Transportes 11 se trasladaron a Latacunga, ciudad ubicada a 100 kilómetros de la ciudad y a la Base Aérea Simón Bolívar de Guayaquil.



Accidentes de las Aeronaves de la FAE en el Aeropuerto Mariscal Sucre

FECHA	TIPO DE ARONAVE	ACCIDENTE/ACCIDENTE
El 3 de julio de 1988	Avioneta SOBRELINER de la F.A.E.	Se estrelló en el río <u>Machángara</u> matando 11 personas entre ellos oficiales de la F.A.E. y dos israelitas.
El 10 de diciembre de 1992	Otra Avioneta SOBRELINER de la F.A.E.	Se estrelló en la avenida González Suárez, 10 muertos dejó este siniestro entre ellos el comandante Carlomagno Andrade entonces comandante del ejército. El avión venía de Machala
El 27 de octubre de 2009	Un helicóptero DHRUV recientemente adquirido por la F.A.E.	Se estrelló en la pista de la base aérea dejando a sus tripulantes heridos, sin más víctimas. La aeronave se encontraba volando en formación militar junto a otros dos helicópteros DHRUV durante la conmemoración de los 89 años de la (F.A.E)
En noviembre de 2009	Un DORNIER 28 de la F.A.E.	Se estrelló cerca de <u>Guápulo</u> , dejando 3 muertos, que esta intentaba aterrizar en el aeropuerto.



MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA BASE AÉREA MARISCAL SUCRE

MISIÓN

La Dirección de Recursos Humanos de la Base Aérea Mariscal Sucre, plenamente comprometido con la misión, y solidario de gestionar el talento humano para la Base Aérea, a través de la administración y egreso del personal administrativo y obrero requerido por las instalaciones y dependencias. De esta manera, persigue contribuir a la presencia de un adecuado entorno laboral y bienestar de los trabajadores tanto militares como civiles, sustentándose en el mejoramiento integral de procesos y en su personal de alta calidad humana y profesional.



ESPE
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA

VISIÓN

La Dirección de Recursos Humanos aspira a ser reconocida como parte integral dentro de la Fuerza Aérea Ecuatoriana (F.A.E) y del país en la consecución de sus objetivos, mediante la gestión eficaz del talento humano, con base en estrategias innovadoras y proporcionando los servicios necesarios para lograr los más altos niveles de calidad de vida y eficiencia.



ESPE
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA

OBJETIVOS

- Desarrollar mecanismos que permitan la captación del potencial humano de acuerdo a los requerimientos de la institución militar.
- Fortalecer una cultura que propicie las condiciones adecuadas para mejorar el clima organizacional.
- Orientar la estructura organizativa hacia un modelo centrado en los procesos que garantice una adecuada ubicación del personal administrativo en cargos específicos según el perfil profesional y el área requerida.
- Implementar un modelo de capacitación y de desarrollo integral del talento humano (profesional, técnico y de apoyo) existente.
- Integrar las normas y planes de beneficios sociales para atender con equidad y oportunamente las necesidades del personal.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA BASE AÉREA MARISCAL SUCRE

DIRECCIÓN GENERAL DE LOGÍSTICA

BASE AÉREA MARISCAL SUCRE

DPTO. DESARROLLO DE LA GESTIÓN

DPTO. COMUNICACIÓN SOCIAL

ASESORÍA JURÍDICA

PLANA MAYOR

DPTO. TALENO HUMANO

DPTO. COMPRAS PÚBLICAS

DPTO. FINANCIERO

DPTO. TIC'S

DPTO. SIS

DPTO. SERVICIOS AEROPUERTARIOS

DPTO. APOYO ADMINISTRATIVO

CENTRO DE SALUD

DPTO. DE INTELIGENCIA

MUSEO AERONÁUTICO

GRUPO DE SEGURIDAD Y DEFENSA TERRESTRE

GRUPO BASE



CONCEPTOS BÁSICOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN POR PROCESOS

MACROPROCESOS

En la visión a la gestión humana, los macro procesos es el conjunto de procesos que contribuyen con un orden lógico, secuencial y se pueden desarrollar de manera simultánea; dentro de la gestión humana son los procesos más sobresalientes y generales, y que abarcan todos los procesos, se podría decir que es el proceso padre.



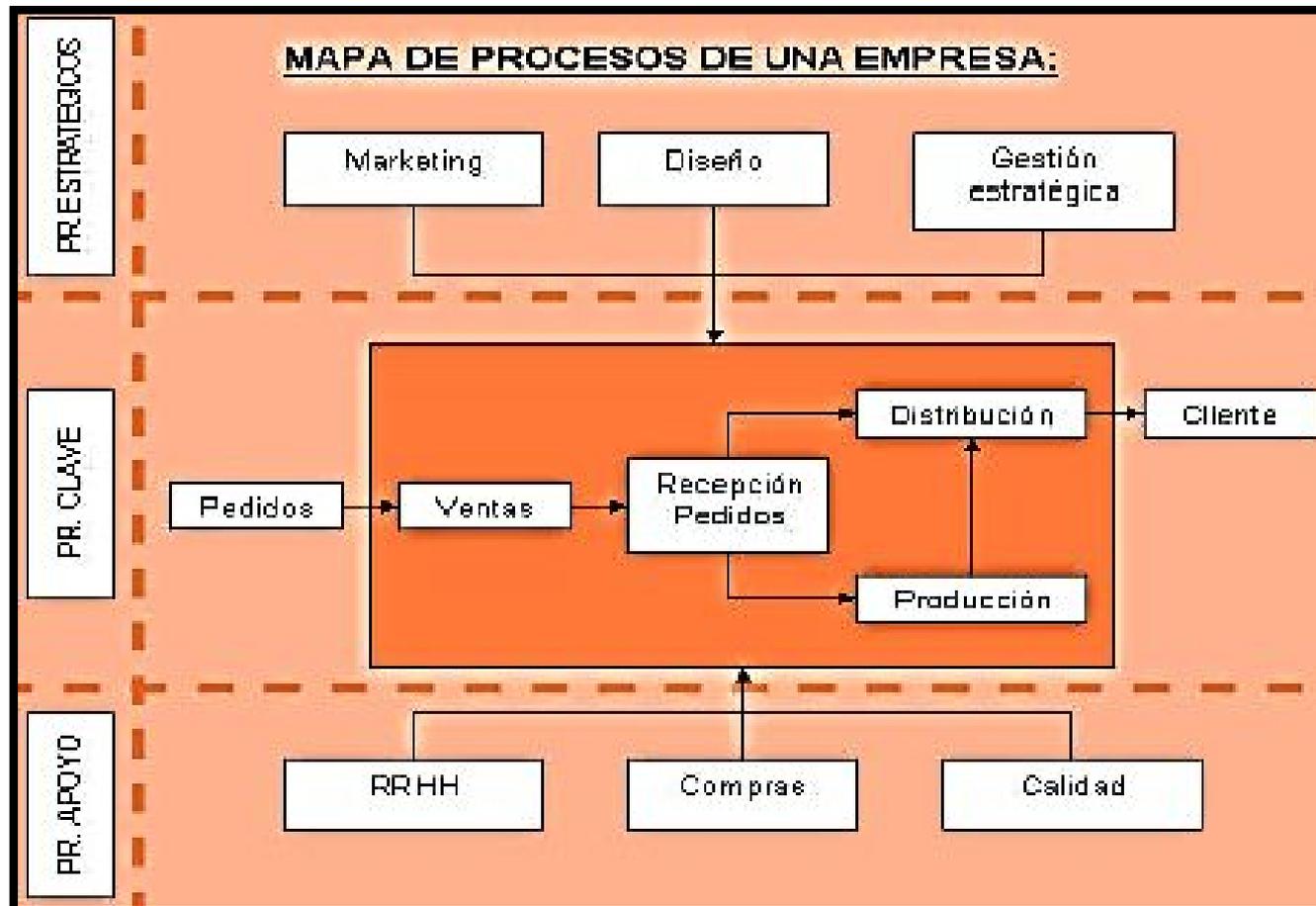
PROCESOS

La palabra proceso proviene del vocablo latino processus que viene de pro (para adelante) y cere (caer, caminar) lo que significa progreso, avance, ir hacia un fin determinado.

Se define como un proceso, al conjunto de acciones o secuencia de pasos planificados que involucran la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para alcanzar un objetivo primeramente identificado.



PROCESOS MANEJADOS POR UNA EMPRESA



ASPECTOS BÁSICOS EN LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE UN DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO



¿QUE ES LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO?

Es aquella disciplina que tiene como meta la satisfacción de objetivos organizacionales para lo cual se necesita una estructura y por medio del esfuerzo humano coordinado por lo cual se requiere o es de vital importancia prestar atención al elemento primordial el talento humano.

En la práctica, la administración se efectúa a través del proceso administrativo: planear, ejecutar y controlar.



¿QUE ES TALENTO HUMANO?

Una institución o empresa requiere de una sin número de recursos para que sea administrado correctamente, los mismos que permitirán y facilitarán alcanzar los objetivos principalmente planteados, uno de los más significativos es el Talento Humano, ya que es el esfuerzo de la actividad humana así como también los conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades potencialidades, salud entre otras.



IMPORTANCIAS DEL TALENTO HUMANO

Es de vital importancia ya que muchos gerentes han observado que muchos de sus trabajadores se encuentran insatisfechos con el clima organizacional en el momento de realizar sus actividades cotidianas de labores en este punto es donde se ve reflejado la importancia de la administración de talento humano y mediante los gerentes es que se debe actuar en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para así mejorar la productividad y el desempeño de trabajo.



ÁREAS PERTENECIENTES AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

- Dirección De Talento Humano
- Capacitación Y Desarrollo
- Administración De Salarios
- Salud Ocupacional
- Provisión Y Selección De Personal
- Nómina
- Bienestar Social
- Técnica



ESPE
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA

QUE ES UN MANUAL DE PROCESOS

Son aquellos documentos que contiene la descripción de las actividades que debe seguirse, permitiendo facilitar la armonía de cada factor perteneciente a una empresa para su correcto funcionamiento, además facilitaría el trabajo de auditoría, evaluación y control internos.



ESPE
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA

QUE IMPLICA EL ANÁLISIS DE LOS PROCESOS

- Importancia De Las Políticas, Programas Y Planes De Los HRM.

Dentro del planteamiento de los procesos y programas de la Gestión de Recursos Humanos tenemos varios en los cuales podemos detallar

PROCESO	PROGRAMA
1. Captación	Reclutamiento, Selección e Inducción
1. Habilitación	Formación y Capacitación
1. Calificación	Evaluación del Personal
1. Potenciación	Desarrollo del Personal

Gestión de Recursos Humanos



- Prácticas De La HRM
- Inducción-Orientación Del Nuevo Personal
 - Gestión de Rendimiento
 - Formación y desarrollo
 - Compensación y recompensas
 - Relaciones con los empleados
- Sistemas De Recompensa Y Motivación
- Diseño Y Rediseño De Trabajo
- Participación de los empleados.
- Diversidad E Igualdad De Oportunidades
- Estrategias De Recursos Humanos Y Sistemas De Trabajo De Alto Rendimiento



PLAN METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN

Una vez finalizada la revisión bibliográfica, el siguiente paso es considerar el marco metodológico en el cual se identificará la naturaleza de la investigación, el diseño de la misma, tipo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez, con el fin de dar respuestas en forma ordenada y sistemática a las interrogantes planteadas.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

MODALIDAD BÁSICA

Bibliográfica Documental: Se utilizará esta modalidad, ya que permitirá obtener información de fuentes de carácter documental o revisión.

De campo: Se aplicará este tipo de modalidad debido a que el proyecto se apoyará en información proveniente de las observaciones de campo realizadas al personal perteneciente a las instalaciones de la Base Aérea Mariscal Sucre,.



TIPOS DE INVESTIGACIÓN

NO EXPERIMENTALES:

Se ha seleccionado este tipo de investigación porque se realizó un estudio sin manipular deliberadamente las variables, limitándonos a observar los acontecimientos observados en el departamento de talento humano el mismo que nos permitirá ver una optimización del departamento mencionado y por ende la unión de la parte administrativa logística de la Fuerza Aérea Ecuatoriana.



ESPE
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

La principal técnica que se utilizará en la investigación es:

- Encuesta: Por medio de esta técnica se logrará la adquisición de información de interés, y mediante un cuestionario previamente elaborado se podrá conocer la opinión o valoración del objeto seleccionado en una muestra sobre el estudio del caso.



DETERMINAR EL UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA

UNIVERSO

Se tomará como universo a la institución “Base Aérea Mariscal Sucre”.

POBLACIÓN

Se considerara como población al personal del área o departamento de Talento Humano.

MUESTRA

Se tomará como muestra a la misma población por ser un número reducido de personal que labora en la institución, para este análisis de casos hemos tomado como muestra a 20 personas que laboran dentro del departamento de la Base Aérea Mariscal Sucre.



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos que se aplicaran en el presente análisis de casos será:

- Cuestionario

Permitiendo describir en forma detallada mediante estos instrumentos de recolección de datos información directamente relacionada con el caso, objeto de estudio.

Se tomará como universo a la institución "Base Aérea Mariscal Sucre".

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

- Mostrar los resultados mediante el apoyo estadístico.
- Análisis y síntesis de la información obtenida.



DIAGNÓSTICO SITUACIONAL Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PROBLEMÁTICA DE LA INSTITUCIÓN

Dentro de la Base Aérea Mariscal Sucre ha suscitado un sin número de cambios dentro de la parte estructural como la parte administrativa por lo que se ve la necesidad de mejoramiento en la toma de decisiones humanas más adecuadas, y es así tener un ambiente laboral acogedor y proclive a la eficiencia.

Por lo que tendríamos que poner énfasis en los siguientes puntos dentro del Departamento de Recursos Humanos:

- La capacitación.
- La concienciación
- Métodos de selección de personal apropiados.
- No tener ni exceso ni falta de personal.
- La comunicación, etc.



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los instrumentos que se aplicaran en el presente análisis de casos será:

- Cuestionario

Permitiendo describir en forma detallada mediante estos instrumentos de recolección de datos información directamente relacionada con el caso, objeto de estudio.

Se tomará como universo a la institución "Base Aérea Mariscal Sucre".

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

- Mostrar los resultados mediante el apoyo estadístico.
- Análisis y síntesis de la información obtenida.

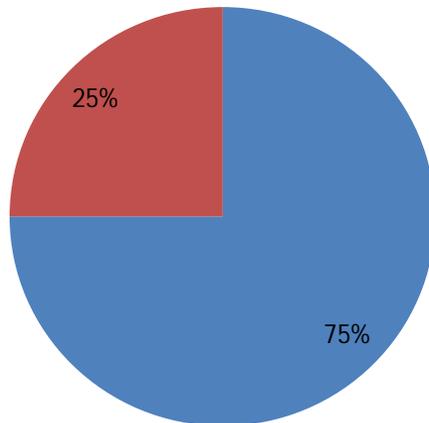


RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

¿Solicita a la comisión de Recursos Humanos las irregularidades, quejas y denuncias e imponer sanciones a los empleados?

¿Solicita a la comisión de Recursos Humanos las irregularidades, quejas y denuncias e imponer sanciones a los empleados?

■ Si ■ No



El 75% de los encuestados indican que se solicita a la comisión de Recursos Humano las irregularidades, quejas y denuncias para proceder a la imposición de las respectivas sanciones a sus empleados, mientras que el 25% opina que no se lo solicita.



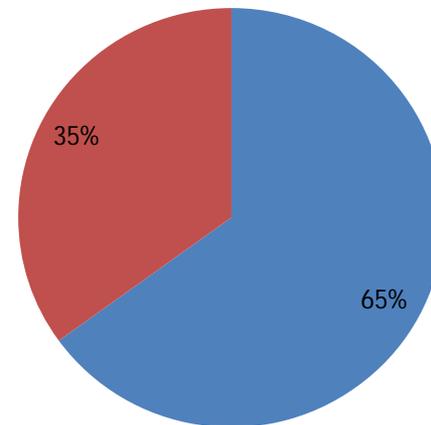
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

¿Coordina la recepción de las quejas e informaciones verbales, escritas y/o anónimas por posibles faltas disciplinarias cometidas por los funcionarios?

El 65% del personal encuestado indica que si se coordina la recepción de las quejas e informaciones verbales, escritas y/o anónimas por las posibles faltas disciplinarias cometidas que le puedan dar por los funcionarios, mientras que el 35% indica que no se lo realiza.

¿Coordina la recepción de las quejas e informaciones verbales, escritas y/o anónimas por posibles faltas disciplinarias cometidas por los funcionarios?

■ Si ■ No

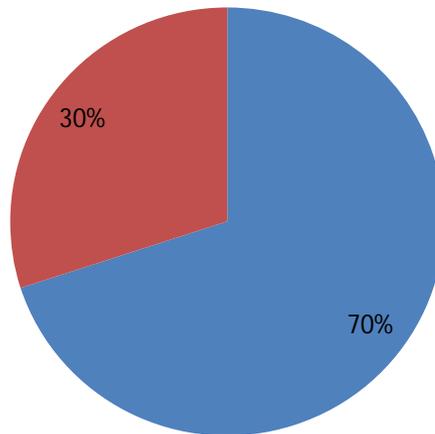


RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

¿Controla y archiva los contratos y los convenios suscritos por la Dirección, así como de aquellos documentos considerados de vital interés?

¿Controla y archiva los contratos y los convenios suscritos por la Dirección, así como de aquellos documentos considerados de vital interés?

■ Sí ■ No



El 70% de los encuestados mencionan que se controla y archiva los contratos y convenios suscritos por la dirección, además de otros documentos de similar interés, por lo contrario el 30% opina que no se lo realiza.



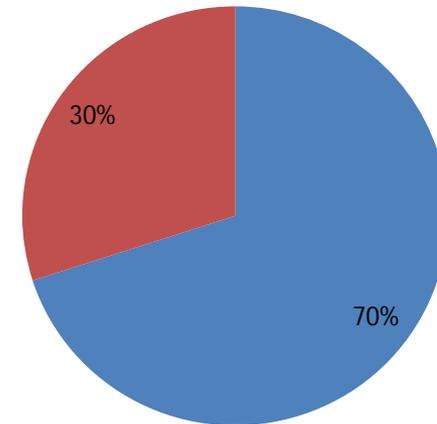
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

¿Asesora a las autoridades y al personal de la institución en lo concerniente a leyes, reglamentos y demás normas jurídicas aplicadas en la Base Aérea?

El 70% de los encuestados aluden que se asesora a las autoridades y sobre todo al personal de la institución en lo que concierne a leyes, reglamentos y demás normas jurídicas que se aplican en la Base Aérea, por lo contrario el 30% opina que no se lo realiza.

¿Asesora a las autoridades y al personal de la institución en lo concerniente a leyes, reglamentos y demás normas jurídicas aplicadas en la Base Aérea?

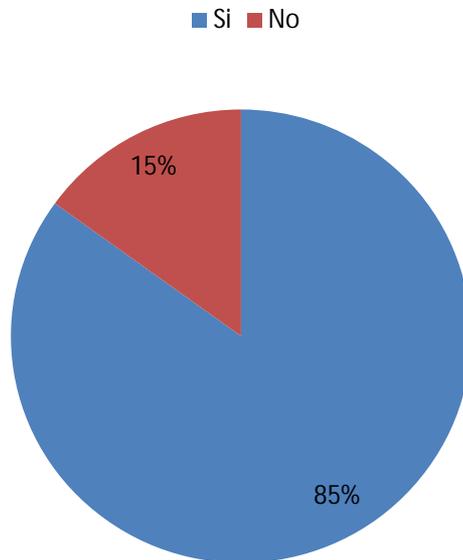
■ Si ■ No



RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

¿Vela por la seguridad y el funcionamiento adecuado de la infraestructura, equipo y mobiliario de la institución?

¿Vela por la seguridad y el funcionamiento adecuado de la infraestructura, equipo y mobiliario de la institución?



El 85% de los encuestados indican que se vela por la seguridad y funcionamiento adecuado de la infraestructura, equipo y mobiliario de la institución, mientras que el 15% opina que no se lo realiza.



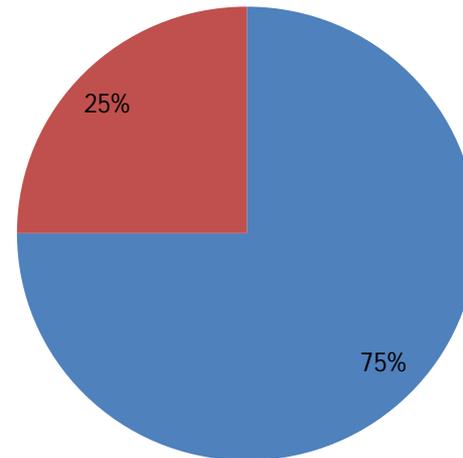
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

¿Mantiene el archivo actualizado de los empleados de la Base?

Siguiendo con el análisis de las encuestas podemos indicar que el 75% de los encuestados refiere que se mantiene un archivo actualizado de los empleados de la Base por otro lado el 25% alude que no se lo realiza

¿Mantiene el archivo actualizado de los empleados de la Base?

■ Si ■ No

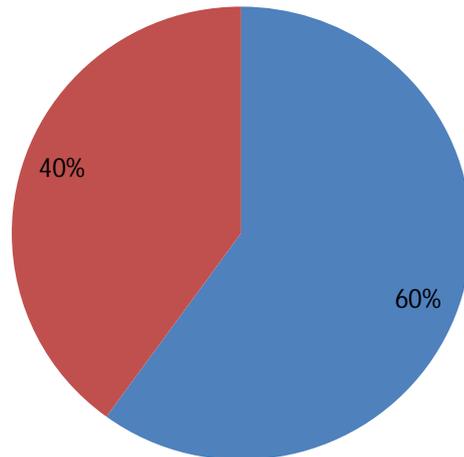


RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

¿Evalúa el desempeño del trabajo y revisado periódicamente con cada empleado?

¿Evalúa el desempeño del trabajo y revisado periódicamente con cada empleado?

■ Si ■ No



El 60% de los encuestados mencionan que se evalúa el desempeño del trabajo el mismo que es revisado periódicamente con cada empleado, por lo contrario el 40% opina que no se realiza dicha evaluación.



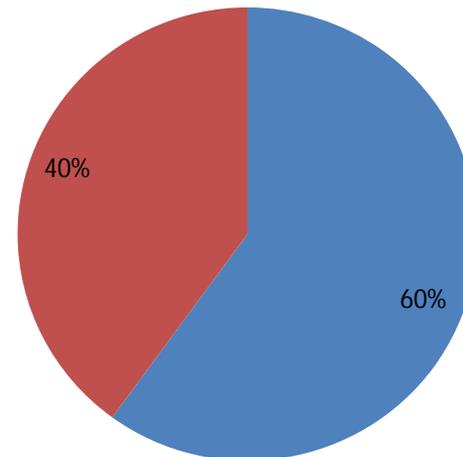
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

¿Tiene establecidas las funciones de cada uno de los empleados de la Base Aérea?

¿Tiene establecidas las funciones de cada uno de los empleados de la Base Aérea?

■ Si ■ No

El 60% de los encuestados señalan que se tienen establecidas las funciones de cada uno de los empleados de la Base Aérea, por lo contrario el 40% opina que no se tienen establecidas dichas funciones.

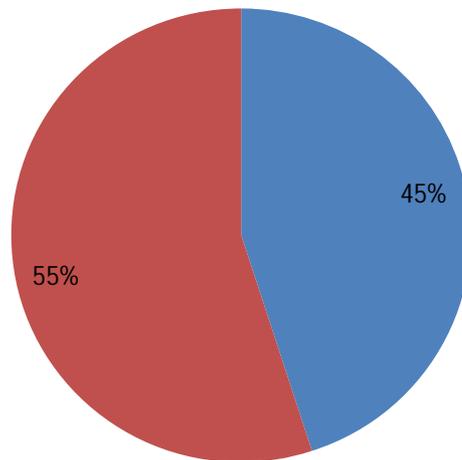


RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

- ¿Realiza la calificación, valoración, selección y reclutamiento de personal?

¿Realiza la calificación, valoración, selección y reclutamiento de personal?

■ Si ■ No



El 45% de los encuestados mencionan que se realizan la respectiva calificación, valoración, selección y reclutamiento de personal, mientras que por lo contrario el 55% opina que no se realiza dicho procedimiento.



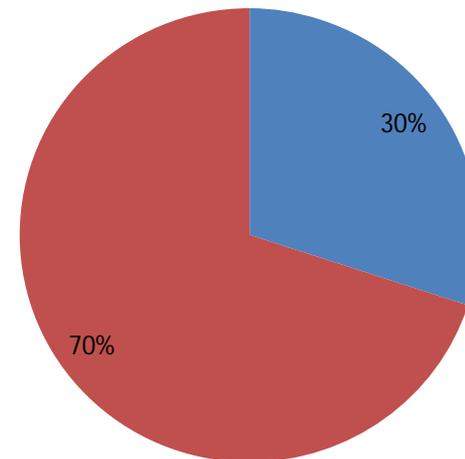
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

- ¿Está en marcha algún programa concreto de mejora de la productividad?

El 70% de los encuestados aluden que está en marcha un programa para la mejora de productividad, mientras que el 15% opina que no se encuentra en marcha ningún programa de mejora.

¿Está en marcha algún programa concreto de mejora de la productividad?

■ Si ■ No



PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Obtenidos los porcentajes analizadas en cada una de la preguntas propuestas al personal anteriormente mencionado tenemos como propuesta de mejoramiento del Departamento de Talento Humano un Manual de Procesos el mismo que se dará estrictamente cumplimiento para así tener o contar un una sincronización de procesos adecuados, y así reducir los errores en cada una de los trabajos que se realiza en cada uno de los departamentos, talleres, laboratorios, etc, que se encuentra al mando de la Base Aérea Mariscal Sucre.



ESPE
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA

Manual de procesos del Departamento de Talento Humano de la Base Aérea Mariscal Sucre



E S P E
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA

Conclusiones

- Por lo anteriormente mencionado podemos concluir que el proyecto es factible y viable, y además de poder ejecutar en la Base Aérea Mariscal Sucre específicamente en el Departamento de Talento Humano y así contar con sintonización de procesos adecuados para el persona y cumplir con los objetivos planteados.
- Se recopiló información referente a los procesos de Talento Humano en general y específicamente los inadecuados procesos llevados a cabo por el Departamento de Talento Humano manejado por la Base Aérea Mariscal Sucre, con el propósito de analizar los factores que influyen en los errores producidos en el mismo.



Recomendaciones

- Se recomienda al personal y principalmente al Departamento de Talento Humano de la Base Aérea Mariscal Sucre que se dé un estricto cumplimiento al Manual de Procesos propuesto para así llevar a cabo un buen proceso de Talento Humano y evitar lo más mínimo el cometimiento de errores.
- Analizar periódicamente las condiciones de trabajo del personal para así tener personal en un buen ambiente de trabajo y así efectivizar labores y trabajos a cumplir y de esta manera cumplir los objetivos propuestos por parte de la empresa.



GRACIAS



E S P E
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA