



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TÍTULO

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LA DIRECCIÓN DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y
TRANSPORTE DEL GADM RIOBAMBA PERIODO 2016**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO/A**

AUTORA

Fernanda Johana Moya Romero

TUTOR

Ing. Rene Basantes A. M.D.E.

AÑO

2018

INFORME DE TUTOR

En mi calidad de tutor de la tesis, cuyo título es: **“GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA DIRECCIÓN DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE DEL GADM RIOBAMBA PERIODO 2016”**, y luego de haber revisado el desarrollo de la Investigación elaborada por la Srta. Fernanda Johana Moya Romero, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal designado.



Riobamba, 13 de julio de 2018



CALIFICACION DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO:

Trabajo de Titulación para la obtención del Título de Ingeniería Comercial, aprobado por el tribunal en nombre de la Universidad Nacional de Chimborazo y ratificado con sus firmas:

PH.D. René Basantes

Tutor

10

Nota

Firma

MS. Ximena Tapia

Miembro 1

8,90

Nota

Firma

MS. Omar Negrete

Miembro 2

9,5

Nota

Firma

NOTA: 9,46 (SOBRE 10)

DERECHOS DE AUTOR

Yo, Fernanda Johana Moya Romero, con C.I. 172735825-9, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, y, los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



.....
Fernanda Johana Moya Romero
172735825-9

DEDICATORIA

A mis abuelitos, América Romero y Edmundo Moya, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi tía Aracely Moya, a quien quiero como a una madre, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

A Sebastián Benítez, que es una persona muy importante en mi vida, ya que me apoyo, me motivo en la elaboración del proyecto.

Gracias a todos.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis abuelitos quienes son mi motor y mi mayor inspiración, que a través de su amor, paciencia, buenos valores, ayudan a trazar mi camino.

Agradezco a los todos docentes de la Carrera de Ingeniería Comercial, que con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Nacional de Chimborazo.

Índice General

Informe de Tutor	iii
Hoja de Calificación del Tribunal	¡Error! Marcador no definido.
Página de Derechos de Autor	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice General	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de ilustraciones.....	x
Resumen.....	xii
Abstract	xiii
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
2 OBJETIVOS	3
2.1 General	3
2.2 Específicos	3
3 ESTADO DEL ARTE.....	4
3.1.1 Antecedentes.....	4
3.2 Fundamentación Teórica.....	5
3.2.1 Unidad I: Dirección De Movilidad, Tránsito y Transporte del GADM Riobamba	5
3.2.1.1 Reseña Histórica	5
3.2.1.2 Misión.....	5
3.2.1.3 Visión.....	6
3.2.1.4 Valores.....	6
3.2.1.5 Objetivos.....	6
3.2.1.6 Localización.....	7
3.2.2 Unidad II: Talento Humano.....	7
3.2.2.1 Definición	8
3.2.2.2 Objetivos del Área de Talento Humano	8
3.2.2.3 Importancia y finalidad de la administración de talento humano	8
3.2.2.4 Procesos de la Administración de talento Humanos.....	10
3.2.2.5 Dirección estratégica de talento humano	10
3.2.2.6 Reclutamiento y selección de personal.....	11
3.2.2.7 Análisis de puestos	11
3.2.2.8 Descripción de puestos	12
3.2.2.9 Manuales de funciones.....	13

3.2.3	Unidad III: Desempeño Laboral	13
3.2.3.1	Definición	13
3.2.3.2	Importancia	13
3.2.3.3	Evaluación del desempeño laboral	14
3.2.3.4	Objetivos de la evaluación del desempeño	14
3.2.3.5	Beneficios de la evaluación del desempeño.....	15
3.2.3.6	Estándares	15
4	Metodología	16
4.1	Método	17
4.1.1	El método inductivo:.....	17
4.2	Tipo de investigación	17
4.2.1	Descriptiva.....	17
	Por los objetivos	17
	Por el lugar	17
4.3	Diseño	17
4.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	17
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
4.4.1	Técnica.....	18
	Encuesta	18
	Tabulación cruzada.-Ascendente y descendente	18
	Gráfico estadístico:.....	18
	Análisis: 18	
4.5	Instrumentos	18
	Cuestionario.- 18	
5	Resultados y discusión	18
	Políticas 18	
	Determinación de las Competencias de los Funcionarios del Departamento de Movilidad y Transporte del GADM Riobamba	22
	Evaluación del Desempeño	25
6	Conclusiones y Recomendaciones	43
6.1	Conclusiones	44
6.2	Recomendaciones.....	45
7	Bibliografía	46
8	Anexos.....	48

Índice de tablas

Tabla 1: Factores de las Especificaciones para el Análisis de Puestos	11
Tabla 2: Información para el Análisis de Puesto.....	12
Tabla 3: Pasos de proceso de descripción y análisis de puesto	12
Tabla 4: Población.....	18
Tabla 5: Políticas de talento humano	18
Tabla 6: Factores De Evaluación	27
Tabla 7: Resultado General De Las Funciones	32
Tabla 8: Consolidado de la Evaluación de Desempeño	38
Tabla 9: Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	50

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Importancia y Finalidad De La Administración Del Talento Humano	9
Ilustración 2: Finalidad de la administración de talento humano	9
Ilustración 3: Factores que afectan el desempeño en el puesto.	14

Palabras clave

Satisfacción

Talento humano

Políticas

Desempeño laboral

Evaluación.

Resumen

El presente trabajo de titulación es la gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte del GADM Riobamba periodo 2016, de definió los objetivos en base a las necesidades que se deben cubrir con el desarrollo de la propuesta.

Dentro del estado del arte se revisó varias fuentes de consulta bibliográfica, donde se pudo incluir definiciones relacionadas directamente con el tema planteado, en la metodología de investigación se aplicó la descriptiva para establecer los puntos esenciales que generen resultados, apoyado en el método inductivo para recabar fuente teóricas indispensables para la ejecución de la evaluación al desempeño.

En los resultados se pudo conocer que la normativa que regula a la administración del talento humano es, las normas de control interno de la Contraloría General del Estado, donde se define las políticas que se deben aplicar en un periodo fiscal, estableciéndose los responsables y las acciones, conociendo que estas deben ser desarrolladas por el Departamento de Talento Humano del GADM, en lo referente a la evaluación se aplicó dos tres instrumentos para establecer los niveles de cumplimiento de las funciones, en conclusión la Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte, cada uno de los trabajadores y empleados poseen un nivel de conocimiento idóneo conforme al cargo asignado, interactuando con los demás compañeros del departamento, el cual plasman las diferentes habilidades que poseen, reflejando un buen ambiente laboral entre cada persona dentro de dicho establecimiento para cumplir con los con los objetivos planteados. Por lo que se recomienda aplicar charlas de atención al cliente para mejorar la satisfacción del usuario.

Abstract

The present research is named Human Talent Management and its impact on work performance at Mobility, Transit and Transportation Department in GADM from Riobamba, during 2016. Objectives were defined according to needs that must be met for developing this proposal. Within the theoretical framework, several bibliographical sources were reviewed. It allowed to include some definitions which are closely related to the proposed topic. In the research methodology, the descriptive method was applied to establish the essential points that generate results; additionally, inductive method was included so as to collect indispensable theoretical sources which permitted the work performance evaluation. The results consented to know Human talent management normative. It is regulated by Comptroller General of the State which defines the policies that must be applied in a fiscal period. It states responsible people and actions. They must be executed by the Department of Human Talent Management of the GADM. With regard to work performance evaluation, two instruments were employed to establish function fulfillment levels. It can be concluded that each one of the workers and employees from Mobility, Transit and Transportation Department, had an appropriate level of knowledge about their assigned positions. They put into practice their knowledge each time when they interact among their colleagues. The interaction reflects their different skills and a good work environment in the work place which allow them to achieve the established objectives of the department. Therefore, it is recommended to employ some customer service talks to improve users' satisfaction.

Reviewed and translated by: Lic. Armijos Jacqueline, MsC.

Keywords: Satisfaction, Human talent management, Policies, work performance evaluation.



The image shows a handwritten signature in blue ink that reads "Jacqueline". To the right of the signature is a circular official stamp. The stamp contains the text "CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY" around the perimeter and "DIRECCIÓN" at the bottom. In the center of the stamp is a small emblem featuring a book and a lamp.

1. INTRODUCCIÓN

Siendo el recurso humano la fuerza generadora de desarrollo en las empresas, enfocan sus acciones para el crecimiento de los individuos, a la vez facilita también el cumplimiento de los objetivos institucionales planteados en el plan estratégico. Ante la constante globalización y cambios en el entorno las organizaciones buscan mejorar su competitividad y eficiencia mediante un desempeño superior de sus colaboradores.

Es de gran importancia la ejecución de este trabajo ya que a través de este se podrá obtener la información necesaria que permitirá administrar al talento humano para aprovechar estratégicamente sus conocimientos, habilidades y actitudes para potenciar sus competencias, para prestar servicios de calidad.

Este enfoque permite que una vez definidos los objetivos institucionales se pueda adaptar al capital humano con sus competencias dentro de la organización para lograr un sistema en el que interactúan los diferentes actores y se obtengan mejores beneficios, donde cada persona conozca su rol y permita formar e integrar equipos de trabajo.

Para el desarrollo de la presente investigación se cuenta con la factibilidad bibliográfica ya que la existencia de trabajos anteriores donde se analiza la incidencia de la Gestión de Talento Humano en el Desempeño Laboral, realizadas por entidades públicas, privadas, facilita y sirven como punto de partida para establecer un marco de referencia. Uno de los grandes retos que sufre una institución del estado, es luchar con viejos paradigmas con los cuales son valorados por la sociedad. El profundizar en este tema me permitirá comprobar, las diferentes teorías utilizadas en este campo, llevándolas a la práctica y de esta manera mejorar el desempeño y la eficacia del talento humano.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte del GADM Riobamba, durante su trayectoria, ha orientado su esfuerzo a lograr un ordenamiento adecuado en el área dentro de la ciudad que garantice un servicio de calidad. Su mayor preocupación a lo largo del tiempo ha sido brindar un servicio de acuerdo a los requerimientos de la colectividad y así tener una ciudad con todas las condiciones para contar con un sistema de movilidad, tránsito y transporte moderno y eficiente.

La gestión del talento humano se efectuó sin tomar en cuenta procesos que garanticen, contar con personal capacitado y comprometido con la institución, existiendo personas las cuales no se ajustan al perfil profesional, necesario para desempeñar el puesto lo que implicó que el desempeño laboral de quienes se encuentran involucrados con Movilidad, Tránsito y Transporte del GADM Riobamba, se muestre siempre con un bajo nivel de desempeño en cuanto a los deberes que este debe cumplir, se suma a este análisis la inexistencia de parámetros que especifiquen los conocimientos, habilidades y actitudes que debe poseer el personal.

Debido al bajo desempeño laboral de cada servidor, inducido por una inadecuada gestión del talento humano, dando como resultado: desconocimiento de funciones, disminución del desempeño laboral, desatención al servicio del usuario interno y externo de la institución, la Administración del Talento Humano dentro de la Dirección de Movilidad, Tránsito y transporte del GADM Riobamba presenta deficiencias en la aplicación de ciertas políticas de gestión del personal, toda vez que han existido inconvenientes que evidencian la descoordinación e insatisfacción en relación a las funciones, ocasionando de esta manera la falta de productividad de servicios y de calidad. Bajo este argumento, la Unidad de Talento Humano, debe actuar como personas claves en el manejo de técnicas y de administración de talento humano, asumiendo con responsabilidad la elaboración e implantación de un sistema de gestión de talento humano firme, que permita cumplir con los programas institucionales establecidos. La Ley Orgánica del Servicio público, aprobada en octubre del 2010, despliega una nueva representación de las unidades de Talento Humano del servicio público, acorde a las exigencias del entorno laboral, que buscan proteger el bienestar de sus colaboradores, es decir, mejorar el perfeccionamiento y desempeño de sus colaboradores, por lo cual es necesario crear una Gestión del Talento Humano, la misma que deberá estar apoyada en un manual de análisis y descripción de puestos que se utilicen en los diferentes procesos del sistema de Administración del Talento Humano.

2 OBJETIVOS

2.1 General

Determinar la incidencia de la Gestión de Talento Humano en el Desempeño Laboral de la Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte del GADM Riobamba.

2.2 Específicos

- Identificar la aplicación de políticas de gestión del personal para el fortalecimiento del desempeño laboral a través del establecimiento de lineamientos del proceso de admisión.
- Determinar las funciones de los puestos de la Dirección de Tránsito y Movilidad del GADM de Riobamba para el establecimiento de sus responsabilidades a través del conocimiento de sus actividades.
- Identificar los niveles de coordinación y satisfacción del personal para el cumplimiento de los objetivos de la institución a través de la indagación de los procesos utilizados.

3 ESTADO DEL ARTE

3.1.1 Antecedentes

Se revisó varios trabajos de titulación con temas similares, para determinar su realización y que no es tema experimental:

Tema: “La Evaluación del Desempeño Laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda de la Ciudad de Ambato en el Año 2.010”

Autora: Julia Irene Iturralde Torres

Resumen: Como objetivo principal del desempeño laboral propone soluciones que le permita mejorar en poco tiempo sobre la situación que está atravesando en la empresa, lo cual consta de seis capítulos, trabajadores que sirvió para la comprobación y estudio de la hipótesis, en este trabajo se realizó la evaluación al personal de la institución. Recuperado de:(Torres, 2011)

Tema: “Sistema de Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Florícola Agrogana S.A. de la Parroquia José Guango bajo Provincia de Cotopaxi en el período 2014 –2015”

Autores: Llano Toapanta Evelin América& Rivera Condemaita Luzbaida Nataly

Resumen: Dentro de este trabajo tiene como objetivo en mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Florícola mediante la elaboración de un Sistema de gestión del talento humano, esta organización está dedicada a la producción y comercialización de flores, con el fin de buscar el desempeño de cada trabajador para que la empresa tenga un fin exitoso.(Llano & Rivera, 2016)

Tema: Evaluación del Personal para mejorar el desempeño Laboral en el Parque Acuático " Los Elenes" cantón Guano provincia de Chimborazo.

Autores: Aldáz Silvia, Padilla Ligia Irene

Resumen: La evaluación del personal será de mucha importancia ya que es base fundamental dentro de una empresa y se capta actitudes, conductas, conocimientos y habilidades; para lograr la eficiencia de las organizaciones, ejerciendo el trabajo en equipo, proporcionando constante comunicación dentro del Parque Acuático los Elenes. (Aldáz & Padilla, 2016).

3.2 Fundamentación Teórica

3.2.1 Unidad I: Dirección De Movilidad, Tránsito y Transporte del GADM Riobamba

3.2.1.1 Reseña Histórica

Jonathan Carrera, Director de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte Terrestre del GADM de Riobamba, informó que para la transferencia de competencias de tránsito y la correcta atención a los usuarios, las instalaciones municipales ubicadas en el Parque del Diablo, donde funcionará la dependencia municipal, se encuentran en proceso de adecuación, apegada a las necesidades, requerimientos y servicios específicos que brindará esta dirección.

Se prevé que la infraestructura esté lista para su funcionamiento en la primera semana del mes de diciembre próximo. En la obra también consta la contratación del mobiliario y ya se cuenta con los equipos informáticos y tecnológicos que esta unidad requiere.

Finalmente el funcionario detalló que desde el pasado 01 de noviembre, la municipalidad, a través de esta dirección asumió la competencia de la emisión de títulos habilitantes como constituciones jurídicas, permisos de operación, incrementos de cupos, cambios de socios y todas las resoluciones administrativas en las 4 modalidades que son taxis convencionales, buses urbanos, transporte escolar y transporte de carga liviana. (GADM, www.gadmriobamba.gob.ec, 2014)

3.2.1.2 Misión

Para el (GADM, Misión-VisiónValores - Municipio Riobamba, 2014), se establece la siguiente misión:

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera que formula y ejecuta los planes de desarrollo y ordenamiento territorial, cuya finalidad es promover el desarrollo económico y sustentable del territorio; aplicando políticas ambientales, fortaleciendo los consejos de seguridad y protección integral, patrocinando la cultura, artes, actividades deportivas y recreativas a través de alianzas estratégicas con

instituciones públicas y privadas que permitan articular esfuerzos y optimizar recursos; bajo los principios de transparencia, respeto, solidaridad, equidad y trabajo en equipo.

3.2.1.3 Visión

Para el (GADM, Misión-VisiónValores - Municipio Riobamba, 2014), define lo siguiente:

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, fortalecido, líder, eficiente y eficaz que promueva el ordenamiento territorial y la seguridad ciudadana, desarrollo económico, ambiental y social, mejorando la calidad de vida de la población a través de la dotación de servicios básicos, infraestructura, vialidad, generación de empleo, respetando la cultura y el ambiente, con un sistema democrático de participación ciudadana que propicie la integración de la comunidad con su Gobierno Municipal.

3.2.1.4 Valores

Para el (GADM, Misión-VisiónValores - Municipio Riobamba, 2014), define lo siguiente:

Los valores corporativos fijados por la administración son los siguientes:

- Responsabilidad
- Iniciativa
- Puntualidad
- Eficiencia
- Eficacia
- Creatividad
- Perseverancia
- Objetividad
- Trabajo en Equipo
- Honradez
- Tolerancia

3.2.1.5 Objetivos

Para el (GADM, Misión-VisiónValores - Municipio Riobamba, 2014), define lo siguiente:

Modernizar, regular y ordenar las actividades del transporte terrestre, señalización, seguridad vial y tránsito, para de esta manera asegurar la prestación de un servicio de calidad al usuario del Cantón Riobamba.

3.2.1.6 Localización

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, está ubicado en la parroquia Maldonado, en las calles 5 de Junio entre Primera Constituyente y Veloz, mientras que el Departamento de Movilidad y Transporte se encuentra ubicado en la Avenida 9 de Octubre junto al Parque del Diablo.



Fuente: google maps, 2018
Elaborado por: Fernanda Moya

3.2.2 Unidad II: Talento Humano

3.2.2.1 Definición

Según Chiavenato, I. (2009), define la Gestión del talento humano como: «el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño».

3.2.2.2 Objetivos del Área de Talento Humano

Para (Chiavenato I. , 2011), los objetivos del área de Talento Humano deben estar fuera de ella. El área de Talento Humano consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaz de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización constituye el medio que permite a las personas -que en ella colaboran- lograr sus objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. El área de Talento Humano trata de conquistar y retener a las personas en la organización para que trabajen y den lo mejor de sí con una actitud positiva y favorable. (pág. 104)

3.2.2.3 Importancia y finalidad de la administración de talento humano

Según (Flores & Flores, 2011) Administración de Talento Humano se puede definir como el proceso administrativo de coordinar eficazmente la gestión de: conocimiento, desarrollo, habilidades y destrezas, capacidades, experiencias del grupo de personas que conforman una organización, con la finalidad de lograr la exitosa consecución de objetivos y metas que ayuden a una óptima productividad cuya misión y visión estén enmarcadas dentro del bienestar que puedan otorgar a sus trabajadores y a la sociedad en general. (págs. 10,11,12)

ILUSTRACIÓN 1: IMPORTANCIA Y FINALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO



Fuente: Flores & Flores, 2011
Elaborado por: Fernanda Moya

Ilustración 2: Finalidad de la administración de talento humano



Fuente: Flores & Flores, 2011
Elaborado por: Fernanda Moya

3.2.2.4 Procesos de la Administración de talento Humanos

ADMINISTRACION.-

Según (Flores J. , 2015); la administración de Talento Humano trata del conjunto de políticas, reglamentos, normas, procedimientos e instrumentos utilizados para el manejo de los empleados vinculados de la empresa.

- ✓ **Definición de Cargos.** Es la definición de las tareas y de la remuneración de cada cargo.
- ✓ **Procedimientos Administrativos.** Busca la coordinación entre las diferentes funciones de la empresa, con el fin de garantizar el cumplimiento del objetivo social de la misma. el procedimiento administrativo se encuentra enmarcado dentro del siguiente proceso:
 - ✓ **Planeación Administrativa.** Es la definición de las metas a corto, mediano y largo plazo y el diseño de mecanismos de operación, que permita asignar los recursos humanos y materiales disponibles de la empresa.
 - ✓ **Organización.** Hace referencia a la definición de las líneas de autoridad, responsabilidad y compromiso entre las diferentes jerarquías de la empresa.
 - ✓ **Coordinación.** Es el proceso que armoniza los intereses individuales del trabajador con las metas fijadas por la empresa, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos.
 - ✓ **Control.** Es la comparación de lo ejecutado con lo planeado con el fin de precisar las posibles desviaciones y ejercer las acciones correctivas adecuadas.
 - ✓ **Comercial.** Es el conjunto de actividades que van desde la producción del bien o servicio hasta que este llega al usuario final. (pág. 168)

3.2.2.5 Dirección estratégica de talento humano

Para (Alles , 2009), La dirección estratégica puede ser entendida “como una estructura teórica para la reflexión de las grandes opciones de la empresa, que se sustenta en una nueva cultura y una nueva actitud de los directivos que se escapa de la improvisación en busca de lo analítico y que integra el paso de lo estratégico a lo operativo de forma sistemática y coherente”.

La dirección estratégica está ligada al cambio, al mejoramiento continuo organizacional o empresarial. La dirección estratégica configura un ciclo comprendido tres procesos fundamentales; Planeación, Implantación y Control. (pág. 80)

3.2.2.6 Reclutamiento y selección de personal

Para (Alles , 2009), Políticas de integración de talento humano:

- a) Donde reclutar (fuentes de reclutamiento dentro o fuera de la organización), en qué condiciones y como reclutar (técnicas o medios de reclutamiento que refiere a la organización para abordar el mercado de talentos humanos) los talentos humanos necesarios para la organización.
- b) Criterios de selección de talentos humanos y estándares de calidad para la admisión, en cuanto a aptitudes físicas e intelectuales, experiencia y potenciales de desarrollo, que tenga en cuenta el universo de puestos dentro de la organización.
- c) Como incorporar a los nuevos participantes al ambiente interno de la organización con rapidez y eficacia.

3.2.2.7 Análisis de puestos

Según (Vallejo, 2016); Analizar un puesto significa detallar qué exige de su ocupante en términos de conocimiento, habilidades y capacidades para que se pueda desempeñar correctamente el puesto. El análisis se hace a partir de la descripción del puesto en su contenido, qué hace, cuándo, cómo y por qué lo hace. El análisis de los puestos busca determinar cuáles son los requisitos físicos y mentales que el ocupante debe cumplir, las responsabilidades que el puesto le impone y las condiciones en que debe desempeñar el trabajo.(págs. 74 - 75).

Tabla 1 Factores de las Especificaciones para el Análisis de Puestos

Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente físico de trabajo • Riesgo de accidente
Requisitos físicos	<ul style="list-style-type: none"> • Esfuerzo físico • Concentración visual y mental • Destrezas y habilidades • Complejidad física
Requisitos mentales	<ul style="list-style-type: none"> • Instrucción necesaria • Experiencia anterior

	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa • Aptitudes
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar a las personas • Material, equipamiento o instrumentos • Dinero, títulos y documentos • Contactos internos y externos

Fuente: Vallejo, 2016

Elaborado por: Fernanda Moya

Tabla 2 Información para el Análisis de Puesto

Función	Información	Resultados
Diseño de puestos	Tareas, clasificaciones, resultados esperados y recompensas	Estructura organizacional de los puestos
Reclutamiento y selección	Clarificación requerida	Normas de selección y promoción
Entrenamiento y desarrollo	Tareas, habilidades, comportamientos y actitudes	Programas de entrenamiento
Evaluación del desempeño	Normas de comportamiento o resultados esperados	Criterios de evaluación del desempeño
Remuneración	Tareas, habilidades, comportamientos, premios e iniciativa	Descripción de puestos, evaluación y clasificación y monto de los salarios

Fuente: Vallejo, 2016

Elaborado por: Fernanda Moya

3.2.2.8 Descripción de puestos

Tabla 3 Pasos de proceso de descripción y análisis de puesto

TEMA	Descripción y análisis de puesto
TAREA	Revisa las fichas de puesto realizadas en la actividad anterior y analiza las responsabilidades y funciones. Agrega un resumen del puesto.
Paso 1: examinar la estructura de la organización y de cada puesto.	Paso 4: reunir datos necesarios para el análisis de puestos (fichas de puestos).
Paso 2: definir la información que se requiere para el análisis de puestos	Paso 5: preparar las descripciones de los puestos.
Paso 3: escoger los puestos que se van a analizar	Paso 6: Preparar especificaciones de los puestos.

Se utiliza los seis pasos para: planificación de los RH; diseño de puestos; reclutamiento y selección; entrenamiento, evaluación del desempeño; remuneración y beneficios; evaluación de resultados.

Fuente: Vallejo, 2016

Elaborado por: Fernanda Moya

3.2.2.9 Manuales de funciones

Según (Gonzalez, 2012); Es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas en el período, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones tanto los informes como los manuales deberán ser evaluados permanentemente por los respectivos jefes para garantizar un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.

3.2.3 Unidad III: Desempeño Laboral

3.2.3.1 Definición

Según (Sum & Coulter, 2015) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

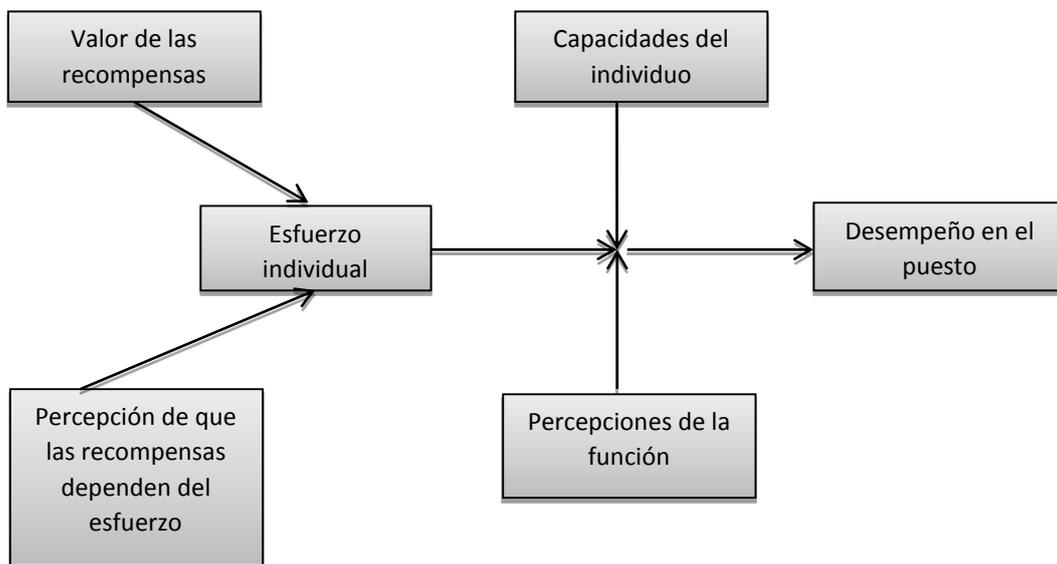
3.2.3.2 Importancia

Según (Romero, 2009); la importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización.

3.2.3.3 Evaluación del desempeño laboral

Según (Chiavenato I. , 2011) . La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. Para evaluar a los individuos que trabajan en una organización se aplica varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etcétera.(págs. 202,203)

Ilustración 3: Factores que afectan el desempeño en el puesto.



Fuente: Chiavenato I. , 2011
Elaborado por: Fernanda Moya

3.2.3.4 Objetivos de la evaluación del desempeño

Según (Chiavenato I. , 2011) . La evaluación del desempeño ha dado lugar a innumerables demostraciones en favor y otras sin duda en contra. Sin, embargo poco se ha hecho para comprobar, de forma real y metódica, sus efectos. Con el supuesto de que la selección de talento humano es una especie de control de calidad en la recepción de la materia prima, habrá quien diga que la evaluación del desempeño es una especie de inspección de la calidad en la línea de un montaje. Las dos alegorías se refieren a una posición pasiva, sumisa y fatalista del individuo que se evalúa en relación con la organización de la cual forma parte, o pretende hacerlo; y a un planteamiento rígido, mecanizado, distorsionado y limitado de la naturaleza humana. La evaluación del desempeño no se puede restringir

a la opinión superficial y unilateral de algunos respecto del comportamiento funcional de la persona.(págs. 205,206)

3.2.3.5 Beneficios de la evaluación del desempeño

Para (Chiavenato I. , 2011) ; Cuando un programa de la evaluación del desempeño se planea, coordina y desarrolla bien general beneficios de corto, mediano y largo plazos. Los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

Beneficios para el gerente como administrador de personas

- Evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y, sobretodo, contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Comunicarse con sus subordinados para hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite saber cómo está su desempeño.

Beneficios para la persona

- Conocer las reglas de juego, es decir, los aspectos del comportamiento y desempeño de los trabajadores que la empresa valora.
- Conocer expectativas de su líder en cuanto a su desempeño y, según su evaluación, sus puntos fuertes y débiles.
- Hacer una autoevaluación y una crítica personal en cuanto a su desarrollo y control personales.

Beneficios para la organización

- Evaluar su potencial humano de corto, mediano y largo plazos, y definir la contribución de cada empleado.
- Identificar a los empleados que necesitan rotarse y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a quienes están listos para un ascenso o transferencia.(pág. 207)

3.2.3.6 Estándares

Métodos tradicionales de evaluación del desempeño

Según (Chiavenato I. , 2011) . El problema de evaluar el desempeño de grandes grupos de personas en las organizaciones, generó soluciones que se transformaron en métodos de evaluación muy populares. Se trata de los llamados métodos tradicionales de evaluación del desempeño. Estos métodos varían de una organización a otra, porque cada una tiende a construir su propio sistema para evaluar el desempeño de las personas, conforme el nivel jerárquico y las áreas de adscripción del personal.

Los principales métodos de evaluación del desempeño son:

1. Método de escalas gráficas.
2. Método de elección forzada.
3. Método de investigación de campo.
4. Método de incidentes críticos.
5. Métodos mixtos.

4 Metodología

Para el desarrollo del proyecto de investigación se utilizó el método inductivo; por constituirse en un proceso ordenado y lógico que se sigue para establecer hechos y fenómenos, posibilitando el conocimiento de la incidencia de la gestión de talento humano en el desempeño laboral. De esta forma se construyó y desarrollo la teoría científica que servirá de respaldo en la interpretación de los resultados obtenidos.

4.1 Método

4.1.1 El método inductivo:

Se utilizó el método inductivo para sintetizar la incidencia de la gestión de talento humano en el desempeño laboral de la Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte del GADM Riobamba determinando cada una de los aspectos que surgen de esta relación cuyos resultados después de su respectivo análisis e interpretación se establece en las conclusiones.

4.2 Tipo de investigación

4.2.1 Descriptiva

Por los objetivos.- Pura, ya que se determinó el porcentaje de influencia de la gestión de talento humano en el desempeño laboral, a partir de lo cual se presentó los resultados para la propuesta alternativa.

Por el lugar.- De campo porque se realizó en la Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte del GADM Riobamba.

4.3 Diseño

El presente estudio no es experimental porque se puso mayor atención en la formulación y tratamiento de la hipótesis mediante procedimientos básicamente cuantitativos, además es de carácter documental porque la información se obtenido de documentos, libros folletos etc., de campo porque la obtención de datos se realizó en forma directa entre la investigadora y las personas investigadas en la Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte del GADM Riobamba

También a través la presente investigación se realizó un estudio sin manipular deliberadamente las variables, sino se estudió su relación por lo tanto se trata de una investigación correlacionar: porque procuro este tipo de estudio medir el porcentaje de relación existente entre dos o más conceptos o variables.

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de la Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte del GADM Riobamba se obtuvo de los empleados y trabajadores.

Tabla 4: Población

EMPLEADOS	61
TRABAJADORES	10
TOTAL	71

Fuente: Movilidad, tránsito y transporte

Elaborado por: Fernanda Moya

Por ser un universo muy pequeño no se obtuvo muestra, es decir, se trabajó con la totalidad de la población.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica

Encuesta.- Es una herramienta que recopila información de personas determinándose un conjunto de preguntas en un cuestionario.

Tabulación cruzada.-Ascendente y descendente: Tabla o cuadro: únicamente con datos numéricos y porcentuales es decir frecuencias acumuladas y absolutas, así como la fuente respectiva del lugar y fecha de aplicación de la técnica.

Gráfico estadístico: Con los datos obtenidos en la tabla o cuadro, llevamos las frecuencias a un gráfico estadístico, y mantendremos la fuente. Lo cual se llevará a efecto con la ayuda del programa Excel.

Análisis: cuantitativo, porcentual, gráfico y cualitativo.

4.5 Instrumentos

Cuestionario.- Se diseñó con preguntas cerradas, que se aplicaron para recabar información de cada una de las variables.

5 Resultados y discusión

Políticas

Tabla 5: Políticas de talento humano

Normativa	Descripción	Responsable	Si	No	Observación
200-03 Políticas y prácticas de talento humano	Las políticas y prácticas son necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la	Departamento de talento humano.	✓		En el GAD del Cantón Riobamba, cuenta con un departamento de talento

	<p>institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación y evaluación del desempeño.</p>				<p>humano encargado de la aplicación total de la normativa desde el proceso de contratación hasta el finiquito si es necesario.</p>
200-04 Estructura organizativa	<p>La institución debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes. Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores.</p>	Departamento de talento humano.	✓		<p>De la misma manera la estructura organizativa, se realiza de manera general, donde se incluya a la totalidad del personal de la entidad, enfocados en el cumplimiento de las competencias legales a ser aplicadas según la COOTAD.</p>
407-01 Plan de talento humano	<p>Los planes de talento humano se sustentarán en el análisis de la capacidad operativa de las diferentes unidades administrativas, en el diagnóstico del personal existente y en las necesidades de operación institucionales. El plan de talento humano formará parte de la documentación del sistema de planificación anual.</p>	Departamento de talento humano.		✓	<p>Se pudo establecer que existe un plan de capacitación pero no está incluida la totalidad del personal del GAD, dando prioridad a los funcionarios que manejan los sistemas contables y de proyectos.</p>
407-02 Manual de clasificación de puestos	<p>Las unidades de administración de talento humano, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente y las necesidades de la institución, formularán y revisarán periódicamente la clasificación de puestos. El documento será revisado y actualizado habitualmente y servirá de base para la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal.</p>	Departamento de talento humano.		✓	<p>No, se ha actualizado el manual de funciones del GAD Municipal de Riobamba, en base a los puestos y las funciones que debe cumplir según las competencias a desarrollarse por departamento.</p>
407-03 Incorporación de personal	<p>Las unidades de administración de talento humano seleccionarán al personal, tomando en cuenta los requisitos exigidos en el Manual de Clasificación de Puestos y considerando los impedimentos legales y éticos para su desempeño. El ingreso de personal a la entidad se efectuará previa la convocatoria, evaluación y selección que permitan identificar a quienes por su conocimiento y experiencia garantizan su idoneidad y competencia y ofrecen mayores posibilidades para la gestión institucional.</p>	Departamento de talento humano.	✓		<p>Es el encargado de definir el proceso de incorporación del personal nuevo dentro de cada uno de los departamentos.</p>

407-04 Evaluación del desempeño	<p>La máxima autoridad de la entidad en coordinación con la Unidad de Administración de Talento Humano, emitirán y difundirán las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la institución.</p> <p>La evaluación de desempeño se efectuará bajo criterios técnicos (cantidad, calidad, complejidad y herramientas de trabajo) en función de las actividades establecidas. Los resultados de la evaluación de desempeño servirán de base para la identificación de las necesidades de capacitación o entrenamiento del personal.</p>	Departamento de talento humano.	✓	El Departamento del Talento humano conjuntamente con el Ministerio de Trabajo, a fin de conocer los niveles de desempeño de los funcionarios y tomar las medidas correspondientes.
407-06 Capacitación y entrenamiento continuo	<p>Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad.</p> <p>El plan de capacitación será formulado por las unidades de talento humano y aprobado por la máxima autoridad de la entidad. La capacitación responderá a las necesidades de las servidoras y servidores y estará directamente relacionada con el puesto que desempeñan.</p>	Departamento de talento humano.	✓	No se incluyó en el plan de capacitación al personal de Movilidad y Transporte, siendo el Departamento de Talento humano el único autorizado para su ingreso.
407-07 Rotación de personal	<p>La rotación de personal debe ser racionalizada dentro de períodos preestablecidos, en base a criterios técnicos y en áreas similares para no afectar la operatividad interna de la entidad. Los cambios periódicos de tareas a las servidoras y servidores con funciones similares de administración, custodia y registro de recursos materiales o financieros, les permite estar capacitados para cumplir diferentes funciones en forma eficiente y elimina personal indispensable. La rotación del personal en estas áreas disminuye el riesgo de errores, deficiencias administrativas y utilización indebida de recursos.</p>	Departamento de talento humano.	✓	No se cuenta con un plan de rotación de personal que permita mantener las diferentes áreas operativas de la institución.
407-10 Información actualizada del personal	<p>La Unidad de Administración de Talento Humano será responsable del control de los expedientes de las servidoras y servidores de la entidad, de su clasificación y actualización. Los expedientes del personal deben contener la documentación general, laboral y profesional de cada una de las servidoras y servidores; la información relacionada con su ingreso, evaluaciones, ascensos, promociones</p>	Departamento de talento humano.	✓	El manejo oficial de los expedientes del talento humano, es realizado por el departamento de personal, el único que pueden contar con dicha información.

	y su retiro. Solo el personal encargado de la administración de talento humano y las servidoras y servidores que por la naturaleza de sus funciones obtengan autorización expresa, tendrán acceso a los expedientes de las servidoras y servidores, los cuales serán protegidos apropiadamente.				
--	---	--	--	--	--

Fuente: Políticas de talento humano

Elaborado por: Fernanda Moya

Análisis

Las normas de control interno establecidas por la Contraloría General del Estado, definen el manejo del talento humano objeto directo del proceso de investigación, que es manejado exclusivamente por el Departamento de Administración de Talento Humano, adicionalmente se pudo conocer que no se ha incluido al personal del Departamento de Movilidad y Transporte en los procesos de capacitación y evaluación.

Determinación de las Competencias de los Funcionarios del Departamento de Movilidad y Transporte del GADM Riobamba

Cargo: Técnico en emisión de matriculas

- ✓ Recibe, revisa y verifica la legalidad de documentos previa la matriculación vehicular e ingresa la información en el sistema de la ANT.
- ✓ Prepara los reportes diarios de recaudación por concepto de matriculación y cobro de infracciones de tránsito.
- ✓ Presenta los reportes mensuales de vehículos matriculados que debe ser entregado al Jefe inmediato.
- ✓ Apoya en la elaboración del Reporte de Comercialización Mensual de Manejo de Especies Valoradas y no Valoradas.

Cargo: Analista administrativo – financiero

- ✓ Supervisa la ejecución de los planes de gestión financiera.
- ✓ Supervisa las actividades que realizan los servidores en las áreas Financiero.
- ✓ Controla y monitorea la formulación y ejecución del Plan Anual de Compras de la Provincia.
- ✓ Revisa las resoluciones presupuestarias para legalizar el presupuesto.
- ✓ Analiza y evalúa la liquidación del presupuesto institucional así como las variaciones presupuestarias.
- ✓ Revisa la proforma presupuestaria anual y cuatrimestral en base a las necesidades institucionales.

Cargo: Analista de gestión y control de los servicios de transporte terrestre

- ✓ Realiza Inspecciones de campo de los servicios de operación de transporte terrestre.
- ✓ Elabora informes de autorizaciones de operación para el servicio de transporte terrestre; así como los informes sobre el funcionamiento.
- ✓ Realiza informes de homologación y vida útil vehicular en el cantón.
- ✓ Efectúa el control de la actividad operativa y de los servicios de transporte terrestre.
- ✓ Analiza y elabora informes sobre la constitución jurídica de compañías o cooperativas de transporte terrestre.

Cargo: Analista de gestión y control de los servicios de tránsito y seguridad vial

- ✓ Analiza y elabora planes y proyectos de movilidad peatonal, circulación, seguridad vial y uso de vehículos; y sobre la prevención y reducción de accidentes de tránsito.
- ✓ Define el control sobre el cumplimiento de programas de seguridad vial y ambiental en la provincia.
- ✓ Ejecuta los programas de difusión y fomento de la normatividad y seguridad vial.
- ✓ Realiza informes de concesión, renovación o revocatoria de títulos habilitantes, licencias de conducir, documentos habilitantes del vehículo, especies valoradas y no valoradas y otras autorizaciones.
- ✓ Ejecuta la verificación del cumplimiento de las disposiciones de seguridad automotriz.

Cargo: Administrador Terminales Terrestres

- ✓ Elaborar proyecto anual de la dependencia
- ✓ Controlar el personal a cargo de la dependencia
- ✓ Controlar el proceso de recaudación de especies valoradas
- ✓ Mantener información, estadísticas y documentación de la dependencia
- ✓ Disponer el uso de espacios físicos
- ✓ Mantener el orden interno y externo

Cargo: Director de Gestión de Movilidad, Tránsito y Transporte

- ✓ Aprobar y otorgar los títulos habilitantes e incrementos de cupos de transporte terrestre dentro de las competencias que se han transferido al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba por parte de la Agencia Nacional de Tránsito.
- ✓ Otorgar las resoluciones de habilitación y des habilitación de vehículos previo el cumplimiento de los requisitos exigidos para el efecto.
- ✓ Otorgar resoluciones de cambios de socios y/o unidad, previa la verificación de los requisitos respectivos.
- ✓ Otorgar resoluciones de renovación de títulos habilitantes que no modifiquen el permiso de operación anterior en cuanto a regulación de rutas y frecuencias.
- ✓ Otorgar las rectificaciones de resoluciones emitidas en virtud de la presente resolución, únicamente en casos de errores tipográficos.

Cargo: Secretaria

- ✓ Organiza la agenda de acuerdo a prioridades, concede y coordina las entrevistas.
- ✓ Prepara antecedentes y documentación necesaria para reuniones de trabajo.
- ✓ Recepta y entrega correspondencia de la dirección.
- ✓ Atiende llamadas telefónicas de la dirección.
- ✓ Realiza oficios, memorandos y otros documentos.
- ✓ Atiende a clientes usuarios y orienta a las respectivas unidades internas de acuerdo a sus necesidades.
- ✓ Manejo de caja chica y/o fondo rotativo.

Cargo: Analista de Contabilidad 2

- ✓ Supervisa el ingreso de información contable al programa, de conformidad a normas vigentes.
- ✓ Controla el ajuste al plan de cuentas.
- ✓ Revisa conciliaciones bancarias.
- ✓ Analiza estados financieros.
- ✓ Revisa informes contables.
- ✓ Realiza el registro de inventarios valorados de bienes muebles e inmuebles, e inventarios sujetos a control administrativo.
- ✓ Envía el reporte de archivo planos de los Estados Financieros al Ministerio de Economía y Finanzas.

Cargo: Revisor General

- ✓ Revisión de las escrituras de transferencia de dominio tanto en la parte formal como en la parte legal
- ✓ Revisión del pago correcto de los tributos que corresponden a las transferencias de dominio
- ✓ Revisión en el sistema sobre los gravámenes, transferencias e impedimentos relacionados con las transferencias que se trata de inscribir, para poder dar paso a la inscripción
- ✓ En caso de que exista una razón legal que no permita la inscripción, elaborar la negativa para sentar al pié de la escritura
- ✓ Asumir la defensa en los casos de procesos legales

- ✓ Comparecer en los juicios que corresponda en la defensa de los casos relacionados con los actos de la Institución

Cargo: Técnico de Atención al Cliente

- ✓ Colaborar en el diseño y rediseño de sistemas y procedimientos e instructivos que faciliten el manejo de la documentación
- ✓ Receptar y despacha documentación.
- ✓ Clasificar y codifica la documentación de la institución.
- ✓ Mantener actualizado el archivo de la institución.
- ✓ Llevar un registro de la documentación interna, externa y la que se encuentra en préstamo.
- ✓ Elaborar informes de la documentación interna y externa.
- ✓ Realizar inventarios y evaluaciones de la documentación, para determinar el archivo pasivo institucional.

Evaluación del Desempeño

Los parámetros considerados para la evaluación aplicada al personal que labora en el Departamento de Movilidad y Transito, se definieron los siguientes:

- ✓ **Producto.-** Se interrogo sobre el conocimiento de los cargos que desempeñan y como realizan sus actividades, a fin de establecer si están realmente dispuestos a sujetarse al perfil por el cual fueron contratados.
- ✓ **Calidad.-** La calidad es un aspecto importante dentro de toda organización, no solo es de cumplir con las funciones sino mostrar aspectos de eficiencia en las acciones a fin de alcanzar un nivel de satisfacción ante los usuarios y la administración.
- ✓ **Cooperación.-** La participación activa en las diferentes acciones que se desarrolla en el departamento de Movilidad y Transporte, donde se integral por el bien común.
- ✓ **Compresión.-** Es una persona capaz de identificar los problemas, sus causas y efectos para que puedan ser resueltos por la gestión del departamento; es decir conoce que hacer en los diferentes inconvenientes presentado, prioriza el bien común.

- ✓ **Aspectos de la personalidad.-** En este punto se reconoce su iniciativa, integridad, capacidad de trabajar en grupos y su presentación ante los integrantes de la organización.

Los resultados individuales establecen lo siguiente:

TABLA 6 FACTORES DE EVALUACIÓN

No.	Nombre y apellido	Cargo	Producto			Calidad			Responsabilidad			Cooperación Actitud			Sentido Común			Presentación Personal		
			15	100%	2,00	15	100%	2,00	15	100%	1,00	12	80%	0,80	15	100%	1,00	10	67%	0,67
1	Carrera Trujillo Jhonathan	Director de Gestión de Movilidad Tránsito y Transporte	15	100%	2,00	15	100%	2,00	15	100%	1,00	12	80%	0,80	15	100%	1,00	10	67%	0,67
2	Miño Andino Mayra	Secretaria de Despacho Gestión De Movilidad Transito Y Transporte	15	100%	2,00	12	80%	1,60	15	100%	1,00	9	60%	0,60	12	80%	0,80	10	67%	0,67
3	Reinoso Jaime Diana	Analista de Contabilidad 2	15	100%	2,00	15	100%	2,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	9	60%	0,60	10	67%	0,67
4	Coello Sampedro Jorge	Analista de Servicios de Transporte Terrestre 2	12	80%	1,60	12	80%	1,60	15	100%	1,00	15	100%	1,00	12	80%	0,80	8	53%	0,53
5	Flores Paltán Santiago	Analista de Servicios de Tránsito y Seguridad Vial 2	12	80%	1,60	12	80%	1,60	15	100%	1,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	10	67%	0,67
6	Cazco Logroño Alex	Técnico de Emisión de Matrículas	12	80%	1,60	15	100%	2,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	12	80%	0,80	10	67%	0,67
7	Calvopiña Romero Pedro	Técnico de Servicio al Cliente/Ciudadano	15	100%	2,00	15	100%	2,00	11	73%	0,73	11	73%	0,73	14	93%	0,93	10	67%	0,67
8	Veloz Navarrete Myriam	Ejecutiva Terminales Terrestres	13	87%	1,73	14	93%	1,87	12	80%	0,80	12	80%	0,80	15	100%	1,00	10	67%	0,67
9	Bravo Kevin	Revisor General	12	80%	1,60	15	100%	2,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	9	60%	0,60	6	40%	0,40
10	Vaca Barahona Silvia	Analista de Contabilidad 3 (financiero)	14	93%	1,87	14	93%	1,87	15	100%	1,00	12	80%	0,80	10	67%	0,67	10	67%	0,67
11	Riofrío Martínez María Paulina	Servidor Municipal 2 Gestión De Movilidad Transito Y Transporte	15	100%	2,00	15	100%	2,00	15	100%	1,00	12	80%	0,80	15	100%	1,00	10	67%	0,67
12	Pastor Guevara Flor Verónica	Especialista en Movilidad, Tránsito y Transporte Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	15	100%	2,00	12	80%	1,49	15	100%	1,00	9	60%	0,60	12	80%	0,80	10	67%	0,67

13	Cabrera Rivera Inés Edelmira	Analista de Contabilidad 2 Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	15	100%	2,00	15	100%	2,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	9	60%	0,60	10	67%	0,67
14	Villagómez Carrillo Luis Hernán	Asistente de Contabilidad Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	13	87%	1,73	12	80%	1,60	15	100%	1,00	15	100%	1,00	12	80%	0,80	8	53%	0,53
15	Pánchez Hernández Edgar David	Analista de Servicios de Tránsito y Seguridad Vial 2 Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	11	73%	1,47	12	80%	1,60	15	100%	1,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	10	67%	0,67
16	Vásquez Costales Pamela	Analista de Soporte Tecnológico 2 Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	12	80%	1,60	15	100%	2,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	12	80%	0,80	10	67%	0,67
17	Basantes Silva Renato Daniel	Abogado 1 Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	15	100%	2,00	15	100%	2,00	11	73%	0,73	11	73%	0,73	14	93%	0,93	10	67%	0,67
18	Sánchez Valdivieso Paúl Alejandro	Técnico de Archivo y documentación Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	13	87%	1,73	14	93%	1,87	12	80%	0,80	12	80%	0,80	15	100%	1,00	10	67%	0,67
19	Quisguiña Paredes Gabriela De Los Ángeles	Técnico de Archivo y Documentación Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	12	80%	1,60	15	100%	2,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	9	60%	0,60	6	40%	0,40
20	Cucalón Vasco Gladys Liliana	Técnico de CAD Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	13	87%	1,73	14	93%	1,87	15	100%	1,00	12	80%	0,80	10	67%	0,67	10	67%	0,67
21	Barahona Córdova Gabriela Fernanda	Técnico de Emisión de Matrículas Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	15	100%	2,00	15	100%	2,00	15	100%	1,00	12	80%	0,80	15	100%	1,00	10	67%	0,67
22	Urquizo Tello Jessica Alexandra	Técnico de Emisión de Matrículas Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	15	100%	2,00	12	80%	1,49	15	100%	1,00	9	60%	0,60	12	80%	0,80	10	67%	0,67
23	Vásquez Dávalos Paúl Fernando	Técnico de Emisión de Matrículas Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	14	93%	1,87	15	100%	2,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	9	60%	0,60	10	67%	0,67
24	Vinueza Cadena Marcela Alejandra	Técnico de Emisión de Matrículas Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	13	87%	1,73	12	80%	1,60	15	100%	1,00	15	100%	1,00	12	80%	0,80	8	53%	0,53
25	Pilaguano Mendoza Luis Mauricio	Técnico de Emisión de Matrículas Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	11	73%	1,47	12	80%	1,60	15	100%	1,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	10	67%	0,67
26	Gálvez Obregón Diego Paúl	Técnico de Emisión de Matrículas Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	12	80%	1,60	15	100%	2,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	12	80%	0,80	10	67%	0,67

27	Gavilanes Carvajal Sandra Cecilia	Técnico de Servicio al Ciudadano Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	15	100%	2,00	15	100%	2,00	11	73%	0,73	11	73%	0,73	14	93%	0,93	10	67%	0,67
28	Veloz Navarrete Myriam Yolanda	Secretaria Ejecutiva Terminales Terrestres	13	87%	1,73	14	93%	1,87	12	80%	0,80	12	80%	0,80	15	100%	1,00	10	67%	0,67
29	Jácome Ruiz José Salomón	Inspector Municipal Terminales Terrestres	12	80%	1,60	15	100%	2,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	9	60%	0,60	6	40%	0,40
30	Espinoza Hernán Javier	Inspector Municipal Terminales Terrestres	14	93%	1,87	14	93%	1,87	15	100%	1,00	12	80%	0,80	10	67%	0,67	10	67%	0,67
31	Guambo Moreno Vicente Antonio	Secretario Terminales Terrestres	15	100%	2,00	15	100%	2,00	15	100%	1,00	12	80%	0,80	15	100%	1,00	10	67%	0,67
32	Zavala Obregón Víctor Hugo	Inspector Municipal Terminales Terrestres	15	100%	2,00	12	80%	1,49	15	100%	1,00	9	60%	0,60	12	80%	0,80	10	67%	0,67
33	Torres Idrovo Rosa Paulina	Administrador Terminales Terrestres	15	100%	2,00	15	100%	2,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	9	60%	0,60	10	67%	0,67
34	Larrea Saldarriaga Oswaldo Fernando	Inspector Municipal Terminales Terrestres	12	80%	1,60	12	80%	1,60	15	100%	1,00	15	100%	1,00	12	80%	0,80	8	53%	0,53
35	Daquilema Chirau Jorge	Inspector Municipal Terminales Terrestres	12	80%	1,60	12	80%	1,60	15	100%	1,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	10	67%	0,67
36	Torres Guananga Wilson Oswaldo	Inspector Municipal Terminales Terrestres	12	80%	1,60	15	100%	2,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	12	80%	0,80	10	67%	0,67
37	Yerovi Herrera Jorge Wandenberg	Inspector Municipal Terminales Terrestres	15	100%	2,00	15	100%	2,00	11	73%	0,73	11	73%	0,73	14	93%	0,93	10	67%	0,67
38	Pérez Salazar Segundo Rodolfo	Inspector Municipal Terminales Terrestres	13	87%	1,73	14	93%	1,87	12	80%	0,80	12	80%	0,80	15	100%	1,00	10	67%	0,67
39	Hidalgo Luzuriaga Luis Fernando	Revisor Municipal Terminal Terrestre	12	80%	1,60	15	100%	2,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	9	60%	0,60	6	40%	0,40
40	Tapia Gómez Luis Alfonso	Chofer / Conductor Administrativo / Chofer de Vehículos Livianos Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	14	93%	1,87	14	93%	1,87	15	100%	1,00	12	80%	0,80	10	67%	0,67	10	67%	0,67
41	Zárate Samaniego Edgar Geovanny	Chofer / Conductor Administrativo / Chofer de Vehículos Livianos Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	15	100%	2,00	15	100%	2,00	15	100%	1,00	12	80%	0,80	15	100%	1,00	10	67%	0,67
42	Bravo Caiza Olimpia Roció	Conserje Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	15	100%	2,00	12	80%	1,49	15	100%	1,00	9	60%	0,60	12	80%	0,80	10	67%	0,67
43	Cargua Barreno Hugo Rafael	Conserje / Conserje Externo / Limpieza y Mantenimiento Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	15	100%	2,00	15	100%	2,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	9	60%	0,60	10	67%	0,67

44	López Quinzo Segundo Domingo	Conserje / Conserje Externo / Limpieza y Mantenimiento Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	12	80%	1,60	12	80%	1,60	15	100%	1,00	15	100%	1,00	12	80%	0,80	8	53%	0,53
45	Falconi Veloz Jhonathan Patricio	Guardián / Guardián Administrativo Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	12	80%	1,60	12	80%	1,60	15	100%	1,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	10	67%	0,67
46	Flores Mayorga Javier Patricio	Guardián Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	12	80%	1,60	15	100%	2,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	12	80%	0,80	10	67%	0,67
47	Rosero Cuadrado Jorge	Guardián / Guardián Administrativo Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	14	93%	1,87	15	100%	2,00	11	73%	0,73	11	73%	0,73	14	93%	0,93	10	67%	0,67
48	Moyón María Narcisca	Revisor Vehicular Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	14	93%	1,87	14	93%	1,87	12	80%	0,80	12	80%	0,80	15	100%	1,00	10	67%	0,67
49	Chávez Orozco Vicente Leónidas	Revisor Vehicular Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	13	87%	1,73	15	100%	2,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	9	60%	0,60	6	40%	0,40
50	Borja Orna Rodrigo Daniel	Revisor Vehicular Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	15	100%	2,00	14	93%	1,87	15	100%	1,00	12	80%	0,80	10	67%	0,67	10	67%	0,67
51	Paguay Tiuna Luis Leonardo	Revisor Vehicular Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	14	93%	1,87	15	100%	2,00	15	100%	1,00	12	80%	0,80	15	100%	1,00	10	67%	0,67
52	Cajias Silva Dennys Javier	Servidor Municipal de Servicios 2 Gestión de Movilidad, Transporte y Tránsito	15	100%	2,00	12	80%	1,49	15	100%	1,00	9	60%	0,60	12	80%	0,80	10	67%	0,67
53	Centeno Moyón Carmen Lucía	Barrendero/a Terminal Interprovincial	15	100%	2,00	15	100%	2,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	9	60%	0,60	10	67%	0,67
54	Endara Sánchez Guillermo Marcelo	Servidor Municipal de Servicios 1 Terminal Intercantonal	12	80%	1,60	12	80%	1,60	15	100%	1,00	15	100%	1,00	12	80%	0,80	8	53%	0,53
55	Gavilanes Damián Martha Cecilia	Barrendero/a Terminal Interprovincial	12	80%	1,60	12	80%	1,60	15	100%	1,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	10	67%	0,67
56	Sisema Ramos María Elena	Barrendero/a Terminal Intercantonal	13	87%	1,73	15	100%	2,00	12	80%	0,80	12	80%	0,80	12	80%	0,80	10	67%	0,67
57	Tipán Duche Maira Eugenia	Barrendero/a Terminal Intercantonal	14	93%	1,87	15	100%	2,00	11	73%	0,73	11	73%	0,73	14	93%	0,93	10	67%	0,67
58	Tipán Zarabia Elvis Edgardo	Control de Frecuencias Gestión de Movilidad, Transporte y Tránsito	13	87%	1,73	14	93%	1,87	12	80%	0,80	12	80%	0,80	15	100%	1,00	10	67%	0,67
TOTALES							1,80				0,89			0,79			0,81			0,63

Fuente: Evaluación del Desempeño

Elaborado por: Fernanda Moya

ANALISIS:

Se analizaron diferentes puntos relacionados directamente con la Administración de Talento Humano, donde el producto del trabajo que es el conocimiento de los cargos que cada uno desempeña, cuenta con una calificación de dos, los resultados promedio en porcentaje asciende a un 90% son buenos, debido a que el 10% tiene falencias que afecta el correcto desempeño de las actividades, en la calidad del trabajo de los empleados y trabajadores tiene una nota de un 92% de satisfacción con los clientes, mientras que la responsabilidad, cooperación, actitud y sentido común dentro del departamento de movilidad y transporte tiene un porcentaje de 78%, ya que el 22% restante se dio por la falta de un correcto apoyo del personal relacionado con su colaboración y sentido común ante las deficiencias encontradas.

TABLA 7 RESULTADO GENERAL DE LAS FUNCIONES

No.	Nombre y apellidos	Cargo	Funciones		Porcentaje	Valores	Observación
			Según manual	cumplidas			
1	Carrera Trujillo Jhonathan	Director de Gestión de Movilidad Tránsito y Transporte	4	4	100%	4,00	Cumple con todo
2	Miño Andino Mayra	Secretaria de Despacho Gestión De Movilidad Transito Y Transporte	7	6	86%	3,43	No cumple con el manejo de caja chica y/o fondo rotativo
3	Reinoso Jaime Diana	Analista de Contabilidad 2	7	7	100%	4,00	Cumple con todo
4	Coello Sampedro Jorge	Analista de Servicios de Transporte Terrestre 2	5	3	60%	2,40	No realiza informes homologación y vida útil vehicular en el cantón. No analiza y elabora informes sobre la constitución jurídica de compañías
5	Flores Paltán Santiago	Analista de Servicios de Tránsito y Seguridad Vial 2	4	2	50%	2,00	No define el control sobre el cumplimiento de programas de seguridad vial y ambiental en la provincia. No ejecuta la verificación del cumplimiento de las disposiciones de seguridad automotriz.
6	Cazco Logroño Alex	Técnico de Emisión de Matrículas	4	2	50%	2,00	No prepara los reportes diarios de recaudación por concepto de matrículas y cobro de infracciones de tránsito. No cumple con la elaboración del reporte de comercialización mensual de manejo de especies valoradas y no valoradas.
7	Calvopiña Romero Pedro	Técnico de Servicio al Ciudadano	7	2	29%	1,14	No cumple con las siguientes funciones: 3. Clasificar y codificar la documentación de la institución. 4. mantener actualizado el archivo de la institución. 5. llevar un registro de la documentación interna y externa. 6. elaborar informes de la

							documentación interna y externa. 7. realizar inventarios y evaluaciones de la documentación.
8	Veloz Navarrete Myriam	Ejecutiva Terminales Terrestres	6	2	33%	1,33	No cumple con las siguientes funciones: 1. elaborar proyecto anual de la dependencia. 3. controlar el proceso de recaudación de especies valoradas. 5. disponer el uso de especies físicos. 6. mantener el orden interno y externo.
9	Bravo Kevin	Revisor General	7	4	57%	2,29	No cumple con la función de revisión del pago correcto de los tributos que corresponda a las transferencias del dominio. Revisión en el sistema sobre gravámenes, transferencias e impedimentos relacionados con la transferencia que se trata de inscribir.
10	Vaca Barahona Silvia	Analista de Contabilidad 3 (financiero)	6	5	83%	3,33	No cumple con la función 3: controla y monitorea la formulación y ejecución del plan anual de compras de la provincia.
11	Riofrío Martínez María Paulina	Servidor Municipal 2 Gestión De Movilidad Transito Y Transporte	5	5	100%	4,00	Cumple con todo
12	Pastor Guevara Flor Verónica	Especialista en Movilidad, Tránsito y Transporte Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	4	4	100%	4,00	Cumple con todo
13	Cabrera Rivera Inés Edelmira	Analista de Contabilidad 2 Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	7	7	100%	4,00	Cumple con todo
14	Villagómez Carrillo Luis Hernán	Asistente de Contabilidad Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	7	7	100%	4,00	Cumple con todo

15	Pánchez Hernández Edgar David	Analista de Servicios de Tránsito y Seguridad Vial 2 Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	5	4	80%	3,20	No realiza informes homologación y vida útil vehicular en el cantón. No analiza y elabora informes sobre la constitución jurídica de compañías
16	Vásquez Costales Pamela	Analista de Soporte Tecnológico 2 Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	5	4	80%	3,20	No realiza informes homologación y vida útil vehicular en el cantón. No analiza y elabora informes sobre la constitución jurídica de compañías
17	Basantes Silva Renato Daniel	Abogado 1 Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	7	6	86%	3,43	No cumple con la función de supervisar y elaborar providencias y decisiones administrativas.
18	Sánchez Valdivieso Paúl Alejandro	Técnico de Archivo y documentación Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	5	5	100%	4,00	Cumple con todo
19	Quisiguiña Paredes Gabriela De Los Ángeles	Técnico de Archivo y Documentación Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	5	5	100%	4,00	Cumple con todo
20	Cucalón Vasco Gladys Liliana	Técnico de CAD Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	5	4	80%	3,20	No realiza recepción de documentos
21	Barahona Córdova Gabriela Fernanda	Técnico de Emisión de Matrículas Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	4	3	75%	3,00	No realiza la elaboración del Reporte de Comercialización Mensual de Manejo de Especies Valoradas y no Valoradas.
22	Urquiza Tello Jessica Alexandra	Técnico de Emisión de Matrículas Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	4	3	75%	3,00	No realiza la elaboración del Reporte de Comercialización Mensual de Manejo de Especies Valoradas y no Valoradas.
23	Vásquez Dávalos Paúl Fernando	Técnico de Emisión de Matrículas Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	4	3	75%	3,00	No realiza la elaboración del Reporte de Comercialización Mensual de Manejo de Especies Valoradas y no Valoradas.
24	Vinueza Cadena Marcela Alejandra	Técnico de Emisión de Matrículas Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	4	3	75%	3,00	No realiza la elaboración del Reporte de Comercialización Mensual de Manejo de

							Especies Valoradas y no Valoradas.
25	Pilaguano Mendoza Luis Mauricio	Técnico de Emisión de Matrículas Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	4	3	75%	3,00	No realiza la elaboración del Reporte de Comercialización Mensual de Manejo de Especies Valoradas y no Valoradas.
26	Gálvez Obregón Diego Paúl	Técnico de Emisión de Matrículas Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	4	3	75%	3,00	No realiza la elaboración del Reporte de Comercialización Mensual de Manejo de Especies Valoradas y no Valoradas.
27	Gavilanes Carvajal Sandra Cecilia	Técnico de Servicio al Ciudadano Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	4	4	100%	4,00	Cumple con todas las funciones
28	Veloz Navarrete Myriam Yolanda	Secretaria Ejecutiva Terminales Terrestres	5	5	100%	4,00	Cumple con todas las funciones
29	Jácome Ruiz José Salomón	Inspector Municipal Terminales Terrestres	5	5	100%	4,00	Cumple con todas las funciones
30	Espinoza Hernán Javier	Inspector Municipal Terminales Terrestres	5	5	100%	4,00	Cumple con todas las funciones
31	Guambo Moreno Vicente Antonio	Secretario Terminales Terrestres	5	5	100%	4,00	Cumple con todas las funciones
32	Zavala Obregón Víctor Hugo	Inspector Municipal Terminales Terrestres	5	5	100%	4,00	Cumple con todas las funciones
33	Torres Idrovo Rosa Paulina	Administrador Terminales Terrestres	7	7	100%	4,00	Cumple con todas las funciones
34	Larrea Saldarriaga Oswaldo Fernando	Inspector Municipal Terminales Terrestres	5	4	80%	3,20	No realiza informes de las inspecciones y demás actividades cumplidas
35	Daquilema Chirau Jorge	Inspector Municipal Terminales Terrestres	5	5	100%	4,00	Cumple con todas las funciones
36	Torres Guananga Wilson Oswaldo	Inspector Municipal Terminales Terrestres	5	4	80%	3,20	No realiza informes de las inspecciones y demás actividades cumplidas
37	Yerovi Herrera Jorge Wandenberg	Inspector Municipal Terminales Terrestres	5	5	100%	4,00	Cumple con todas las funciones
38	Pérez Salazar Segundo Rodolfo	Inspector Municipal Terminales Terrestres	5	5	100%	4,00	Cumple con todas las funciones
39	Hidalgo Luzuriaga Luis Fernando	Revisor Municipal Terminal Terrestre	6	6	100%	4,00	Cumple con todas las funciones

40	Tapia Gómez Luis Alfonso	Chofer / Conductor Administrativo / Chofer de Vehículos Livianos Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	5	5	100%	4,00	Cumple con todo
41	Zárate Samaniego Edgar Geovanny	Chofer / Conductor Administrativo / Chofer de Vehículos Livianos Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	5	5	100%	4,00	Cumple con todo
42	Bravo Caiza Olimpia Roció	Conserje Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	5	5	100%	4,00	Cumple con todo
43	Cargua Barreno Hugo Rafael	Conserje / Conserje Externo / Limpieza y Mantenimiento Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	5	4	80%	3,20	No cumple con la función de supervisar las actividades de reparaciones del edificio, mantenimiento y limpieza de bienes muebles, inmuebles.
44	López Quinzo Segundo Domingo	Conserje / Conserje Externo / Limpieza y Mantenimiento Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	5	5	100%	4,00	Cumple con todo
45	Falconi Veloz Jhonathan Patricio	Guardián / Guardián Administrativo Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	5	5	100%	4,00	Cumple con todo
46	Flores Mayorga Javier Patricio	Guardián Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	5	5	100%	4,00	Cumple con todo
47	Rosero Cuadrado Jorge	Guardián / Guardián Administrativo Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	5	5	100%	4,00	Cumple con todas las funciones
48	Moyón María Narcisa	Revisor Vehicular Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	6	6	100%	4,00	Cumple con todas las funciones
49	Chávez Orozco Vicente Leónidas	Revisor Vehicular Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	6	5	83%	3,33	No cumple con la función de dar certificados de bienes y raíces.
50	Borja Orna Rodrigo Daniel	Revisor Vehicular Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	6	6	100%	4,00	Cumple con todas las funciones
51	Paguay Tiuna Luis Leonardo	Revisor Vehicular Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	6	6	100%	4,00	Cumple con todas las funciones

52	Cajas Silva Dennys Javier	Servidor Municipal de Servicios 2 Gestión de Movilidad, Transporte y Tránsito	5	4	80%	3,20	No realiza con el desarrollo de los programas y actividades de la unidad.
53	Centeno Moyón Carmen Lucía	Barrendero/a Terminal Interprovincial	4	4	100%	4,00	Cumple con todas las funciones
54	Endara Sánchez Guillermo Marcelo	Servidor Municipal de Servicios 1 Terminal Intercantonal	5	5	100%	4,00	Cumple con todas las funciones
55	Gavilanes Damián Martha Cecilia	Barrendero/a Terminal Interprovincial	4	4	100%	4,00	Cumple con todas las funciones
56	Sislema Ramos María Elena	Barrendero/a Terminal Intercantonal	4	4	100%	4,00	Cumple con todas las funciones
57	Tipán Duche Maira Eugenia	Barrendero/a Terminal Intercantonal	4	4	100%	4,00	Cumple con todas las funciones
58	Tipán Zarabia Elvis Edgardo	Control de Frecuencias Gestión de Movilidad, Transporte y Tránsito	5	5	100%	4,00	Cumple con todas las funciones

Fuente: Evaluación del Desempeño

Elaborado por: Fernanda Moya

ANALISIS

Se encuestó al personal sobre el cumplimiento de las funciones a ellos encomendadas, determinándose que en promedio cumplen con un porcentaje del 96% que cumplen con sus respectivas actividades y con un 4% restante el personal desconoce del cargo que está realizando en la actualidad por lo que se recomienda socializar las funciones y los procesos internos del departamento de Movilidad y Transporte.

Tabla 8: Consolidado de la Evaluación de Desempeño

No.	Nombre y apellido	Cargo	Producto + funciones			Calidad del trabajo		Cooperación		Compromiso		Aspectos de la personalidad		Total			
			1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	Total
1	Carrera Trujillo Jhonathan	Director de Gestión de Movilidad Tránsito y Transporte	1,80	2,00	4,00	2,00	2,00	0,93	1,00	0,87	1,00	2,00	1,67	7,60	7,67	4,00	19,27
2	Miño Andino Mayra	Secretaria de Despacho Gestión De Movilidad Transito Y Transporte	1,87	2,00	3,43	2,00	1,60	0,73	1,00	0,87	1,00	1,80	1,47	7,27	7,07	3,43	17,76
3	Reinoso Jaime Diana	Analista de Contabilidad 2	1,73	2,00	4,00	1,73	2,00	0,73	0,80	0,87	0,80	1,67	1,27	6,73	6,87	4,00	17,60
4	Coello Sampetro Jorge	Analista de Servicios de Transporte Terrestre 2	1,73	1,60	2,40	1,47	1,60	1,00	1,00	0,73	1,00	1,53	1,33	6,47	6,53	2,40	15,40
5	Flores Paltán Santiago	Analista de Servicios de Tránsito y Seguridad Vial 2	1,47	1,60	2,00	1,47	1,60	1,00	1,00	0,93	1,00	1,33	1,47	6,20	6,67	2,00	14,87
6	Cazco Logroño Alex	Técnico de Emisión de Matrículas	1,67	1,60	2,00	1,73	2,00	0,93	0,80	0,73	0,80	1,93	1,47	7,00	6,67	2,00	15,67
7	Calvopiña Romero Pedro	Técnico de Servicio al Ciudadano	1,67	2,00	1,14	1,87	2,00	0,93	0,73	0,73	0,73	1,60	1,60	6,80	7,07	1,14	15,01
8	Veloz Navarrete Myriam	Ejecutiva Terminales Terrestres	1,73	1,73	1,33	2,00	1,87	1,00	0,80	0,93	0,80	2,00	1,67	7,67	6,87	1,33	15,87
9	Bravo Kevin	Revisor General	1,73	1,60	2,29	2,00	2,00	0,73	0,80	0,73	0,80	1,87	1,00	7,07	6,20	2,29	15,55
10	Vaca Barahona Silvia	Analista de Contabilidad 3 (financiero)	1,67	1,87	3,33	1,87	1,87	0,87	1,00	0,80	1,00	1,73	1,33	6,93	7,07	3,33	17,33
11	Riofrío Martínez María Paulina	Servidor Municipal 2 Gestión De Movilidad Transito Y Transporte	2,00	1,80	4,00	2,00	2,00	0,80	1,00	1,00	0,93	1,67	2,00	7,47	7,73	4,00	19,20
12	Pastor Guevara Flor Verónica	Especialista en Movilidad, Tránsito y Transporte Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	2,00	1,87	4,00	1,60	2,00	0,60	0,73	0,80	0,73	1,67	1,87	6,67	7,20	4,00	17,87
13	Cabrera Rivera Inés Edelmira	Analista de Contabilidad 2 Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	2,00	1,73	4,00	2,00	1,87	0,80	0,87	0,60	0,80	1,47	1,73	6,87	7,00	4,00	17,87
14	Villagómez Carrillo Luis Hernán	Asistente de Contabilidad Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	1,73	1,73	4,00	1,60	2,00	1,00	0,93	0,80	0,87	1,53	2,00	6,67	7,53	4,00	18,20
15	Pánchez Hernández Edgar David	Analista de Servicios de Tránsito y Seguridad Vial 2 Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	1,47	1,47	3,20	1,60	2,00	0,80	0,73	0,80	0,87	1,67	1,80	6,33	6,87	3,20	16,40

16	Vásquez Costales Pamela	Analista de Soporte Tecnológico 2 Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	1,60	1,67	3,20	2,00	1,73	0,80	0,73	0,80	0,87	1,47	1,67	6,67	6,67	3,20	16,53
17	Basantes Silva Renato Daniel	Abogado 1 Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	2,00	1,67	3,43	2,00	1,47	0,73	1,00	0,93	0,73	1,40	1,53	7,07	6,40	3,43	16,90
18	Sánchez Valdivieso Paúl Alejandro	Técnico de Archivo y documentación Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	1,73	1,80	4,00	1,87	1,47	0,80	1,00	1,00	0,93	1,47	1,33	6,87	6,53	4,00	17,40
19	Quisiguiña Paredes Gabriela De Los Ángeles	Técnico de Archivo y Documentación Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	1,60	1,67	4,00	2,00	1,73	0,80	0,93	0,60	0,73	1,20	1,93	6,20	7,00	4,00	17,20
20	Cucalón Vasco Gladys Liliana	Técnico de CAD Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	1,73	1,60	3,20	1,87	1,87	0,80	0,93	0,67	0,73	1,67	1,60	6,73	6,73	3,20	16,67
21	Barahona Córdova Gabriela Fernanda	Técnico de Emisión de Matrículas Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	2,00	1,73	3,00	2,00	2,00	0,80	1,00	1,00	0,93	1,67	2,00	7,47	7,67	3,00	18,13
22	Urquizo Tello Jessica Alexandra	Técnico de Emisión de Matrículas Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	2,00	1,87	3,00	1,49	2,00	0,60	0,73	0,80	0,73	1,67	1,87	6,56	7,20	3,00	16,76
23	Vásquez Dávalos Paúl Fernando	Técnico de Emisión de Matrículas Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	1,87	1,80	3,00	2,00	1,87	0,80	0,87	0,60	0,80	1,47	1,73	6,73	7,07	3,00	16,80
24	Vinueza Cadena Marcela Alejandra	Técnico de Emisión de Matrículas Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	1,73	1,60	3,00	1,60	2,00	1,00	0,93	0,80	0,87	1,53	2,00	6,67	7,40	3,00	17,07
25	Pilaguano Mendoza Luis Mauricio	Técnico de Emisión de Matrículas Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	1,47	1,47	3,00	1,60	2,00	0,80	0,73	0,80	0,87	1,67	1,80	6,33	6,87	3,00	16,20
26	Gálvez Obregón Diego Paúl	Técnico de Emisión de Matrículas Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	1,60	1,73	3,00	2,00	1,73	0,80	0,73	0,80	0,87	1,47	1,67	6,67	6,73	3,00	16,40
27	Gavilanes Carvajal Sandra Cecilia	Técnico de Servicio al Ciudadano Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	2,00	1,67	4,00	2,00	1,47	0,73	1,00	0,93	0,73	1,40	1,53	7,07	6,40	4,00	17,47
28	Veloz Navarrete Myriam Yolanda	Secretaria Ejecutiva Terminales Terrestres	1,73	1,73	4,00	1,87	1,47	0,80	1,00	1,00	0,93	1,47	1,33	6,87	6,47	4,00	17,33
29	Jácome Ruiz José Salomón	Inspector Municipal Terminales Terrestres	1,60	1,67	4,00	2,00	1,73	0,80	0,93	0,60	0,73	1,20	1,93	6,20	7,00	4,00	17,20

30	Espinoza Hernán Javier	Inspector Municipal Terminales Terrestres	1,87	1,73	4,00	1,87	1,87	0,80	0,93	0,67	0,73	1,67	1,60	6,87	6,87	4,00	17,73
31	Guambo Moreno Vicente Antonio	Secretario Terminales Terrestres	2,00	1,67	4,00	2,00	2,00	0,80	1,00	1,00	0,93	1,67	2,00	7,47	7,60	4,00	19,07
32	Zavala Obregón Víctor Hugo	Inspector Municipal Terminales Terrestres	2,00	1,87	4,00	1,49	2,00	0,60	0,73	0,80	0,73	1,67	1,87	6,56	7,20	4,00	17,76
33	Torres Idrovo Rosa Paulina	Administrador Terminales Terrestres	2,00	1,73	4,00	2,00	1,87	0,80	0,87	0,60	0,80	1,47	1,73	6,87	7,00	4,00	17,87
34	Larrea Saldarriaga Oswaldo Fernando	Inspector Municipal Terminales Terrestres	1,60	1,73	3,20	1,60	2,00	1,00	0,93	0,80	0,87	1,53	2,00	6,53	7,53	3,20	17,27
35	Daquilema Chirau Jorge	Inspector Municipal Terminales Terrestres	1,60	1,67	4,00	1,60	2,00	0,80	0,73	0,80	0,87	1,67	1,80	6,47	7,07	4,00	17,53
36	Torres Guananga Wilson Oswaldo	Inspector Municipal Terminales Terrestres	1,60	1,67	3,20	2,00	1,73	0,80	0,73	0,80	0,87	1,47	1,67	6,67	6,67	3,20	16,53
37	Yerovi Herrera Jorge Wandenberg	Inspector Municipal Terminales Terrestres	2,00	1,67	4,00	2,00	1,47	0,73	1,00	0,93	0,73	1,40	1,53	7,07	6,40	4,00	17,47
38	Pérez Salazar Segundo Rodolfo	Inspector Municipal Terminales Terrestres	1,73	1,80	4,00	1,87	1,47	0,80	1,00	1,00	0,93	1,47	1,33	6,87	6,53	4,00	17,40
39	Hidalgo Luzuriaga Luis Fernando	Revisor Municipal Terminal Terrestre	1,60	1,67	4,00	2,00	1,73	0,80	0,93	0,60	0,73	1,20	1,93	6,20	7,00	4,00	17,20
40	Tapia Gómez Luis Alfonso	Chofer / Conductor Administrativo / Chofer de Vehículos Livianos Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	1,87	1,73	4,00	1,87	1,87	0,80	0,93	0,67	0,73	1,67	1,60	6,87	6,87	4,00	17,73
41	Zárate Samaniego Edgar Geovanny	Chofer / Conductor Administrativo / Chofer de Vehículos Livianos Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	2,00	1,87	4,00	2,00	2,00	0,80	1,00	1,00	0,93	1,67	2,00	7,47	7,80	4,00	19,27
42	Bravo Caiza Olimpia Roció	Conserje Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	2,00	1,87	4,00	1,49	2,00	0,60	0,73	0,80	0,73	1,67	1,87	6,56	7,20	4,00	17,76
43	Cargua Barreno Hugo Rafael	Conserje / Conserje Externo / Limpieza y Mantenimiento Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	2,00	1,73	3,20	2,00	1,87	0,80	0,87	0,60	0,80	1,47	1,73	6,87	7,00	3,20	17,07
44	López Quinzo Segundo Domingo	Conserje / Conserje Externo / Limpieza y Mantenimiento Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	1,60	1,73	4,00	1,60	2,00	1,00	0,93	0,80	0,87	1,53	2,00	6,53	7,53	4,00	18,07
45	Falconi Veloz Jhonathan Patricio	Guardián / Guardián Administrativo Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	1,60	1,47	4,00	1,60	2,00	0,80	0,73	0,80	0,87	1,67	1,80	6,47	6,87	4,00	17,33
46	Flores Mayorga Javier Patricio	Guardián Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	1,60	1,67	4,00	2,00	1,73	0,80	0,73	0,80	0,87	1,47	1,67	6,67	6,67	4,00	17,33

47	Rosero Cuadrado Jorge	Guardián / Guardián Administrativo Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	1,87	1,67	4,00	2,00	1,47	0,73	1,00	0,93	0,73	1,40	1,53	6,93	6,40	4,00	17,33
48	Moyón María Narcisca	Revisor Vehicular Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	1,87	1,73	4,00	1,87	1,47	0,80	1,00	1,00	0,93	1,47	1,33	7,00	6,47	4,00	17,47
49	Chávez Orozco Vicente Leónidas	Revisor Vehicular Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	1,73	1,67	3,33	2,00	1,73	0,80	0,93	0,60	0,73	1,20	1,93	6,33	7,00	3,33	16,67
50	Borja Orna Rodrigo Daniel	Revisor Vehicular Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	2,00	1,67	4,00	1,87	1,87	0,80	0,93	0,67	0,73	1,67	1,60	7,00	6,80	4,00	17,80
51	Paguay Tiuma Luis Leonardo	Revisor Vehicular Gestión De Movilidad, Tránsito Y Transporte	1,87	1,87	4,00	2,00	2,00	0,80	1,00	1,00	0,93	1,67	2,00	7,33	7,80	4,00	19,13
52	Cajias Silva Dennys Javier	Servidor Municipal de Servicios 2 Gestión de Movilidad, Transporte y Tránsito	2,00	1,87	3,20	1,49	2,00	0,60	0,73	0,80	0,73	1,67	1,87	6,56	7,20	3,20	16,96
53	Centeno Moyón Carmen Lucía	Barrendero/a Terminal Interprovincial	2,00	1,73	4,00	2,00	1,87	0,80	0,87	0,60	0,80	1,47	1,73	6,87	7,00	4,00	17,87
54	Endara Sánchez Guillermo Marcelo	Servidor Municipal de Servicios 1 Terminal Intercantonal	1,60	1,60	4,00	1,60	2,00	1,00	0,93	0,80	0,87	1,53	2,00	6,53	7,40	4,00	17,93
55	Gavilanes Damián Martha Cecilia	Barrendero/a Terminal Interprovincial	1,60	1,60	4,00	1,60	2,00	0,80	0,73	0,80	0,87	1,67	1,80	6,47	7,00	4,00	17,47
56	Sislema Ramos María Elena	Barrendero/a Terminal Intercantonal	1,73	1,67	4,00	2,00	1,73	0,80	0,73	0,80	0,87	1,47	1,67	6,80	6,67	4,00	17,47
57	Tipán Duche Maira Eugenia	Barrendero/a Terminal Intercantonal	1,87	1,67	4,00	2,00	1,47	0,73	1,00	0,93	0,73	1,40	1,53	6,93	6,40	4,00	17,33
58	Tipán Zarabia Elvis Edgardo	Control de Frecuencias Gestión de Movilidad, Transporte y Tránsito	1,73	1,80	4,00	1,87	1,47	0,80	1,00	1,00	0,93	1,47	1,33	6,87	6,53	4,00	17,40

Fuente: Evaluación del Desempeño

Elaborado por: Fernanda Moya

ANALISIS

Uniendo los tres tipos de evaluaciones se pudo establecer lo siguiente, la nota máxima registra es de 19,27%, mientras que el mínimo 14,87%, la nota promedio es de 17,07 siendo muy bueno, los principales problemas son la actitud del personal donde se presentar reportes negativos.

RESULTADO GENERAL

Se interrogó sobre el conocimiento de los cargos que desempeñan y como realizan sus actividades, a fin de establecer si están realmente dispuestos a sujetarse al perfil por el cual fueron contratados. Las funciones del producto son muy buenas ya que tienen un 96% de trabajos ejecutados

La calidad es un aspecto importante dentro de toda organización, no solo es de cumplir con las funciones sino mostrar aspectos de eficiencia en las acciones a fin de alcanzar un nivel de satisfacción ante los usuarios y la administración. Con un 93% es muy exacto en el trabajo de cada uno de los empleados y trabajadores.

La participación activa en las diferentes acciones que se desarrolla en el departamento de Movilidad y Transporte, donde se integra por el bien común. Cooperan con lo necesario.

Es una persona capaz de identificar los problemas, sus causas y efectos para que puedan ser resueltos por la gestión del departamento; es decir conoce que hacer en los diferentes inconvenientes presentados, prioriza el bien común. El 45% en comprensión es muy baja, donde los empleados y trabajadores no son capaces de percibir un problema.

En este punto se reconoce su iniciativa, integridad, capacidad de trabajar en grupos y su presentación ante los integrantes de la organización. Con un gran empeño de personalidad del 71% muy bueno.

Una vez aplicada la encuesta se pudo establecer que el 90% de los funcionarios del departamento conocen a cabalidad su trabajo, se ha podido establecer que el 10% no fueron instruidos debidamente para el manejo del cargo, porque han presentado un nivel menor.

En vista de los resultados presentados se hace indispensable la capacitación en las funciones dadas a cada funcionario en el manual de funciones y realizar charlas de motivación que promuevan la iniciativa y colaboración en los diferentes niveles de la administración departamental.

Dentro de los objetivos que fueron planteados en el plan operativo anual del período 2016, se definió que se debe planificar, regular y controlar el tránsito, transporte y seguridad vial en el cantón Riobamba, procurando la atención a los usuarios a través de los procesos de revisión vehicular, información, certificaciones, actualización de datos y emisión de títulos habilitantes del período.

En base al desempeño laboral podemos establecer que se cumplen con parte de las actividades, debido al desconocimiento de su perfil, por lo que afecta la satisfacción del usuario y la entrega de documentación.

Se ha definido un presupuesto para la Dirección de Movilidad y Transporte donde se incluyó los gastos corrientes e inversión, con un presupuesto para el año 2016, de 605.249,99 dólares.

$$\text{Presupuesto devengado} = \frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto planificado}} \times 100$$

$$\text{Presupuesto devengado} = \frac{605.249,99}{605.249,99} \times 100$$

$$\text{Presupuesto devengado} = 100\%$$

El presupuesto entregado es devengado en su totalidad debido a que se han pagados los gastos de forma adecuada, como el pago de las remuneraciones y gastos generales.

6 Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

- La Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte del GADM Riobamba, tiene en claro toda sus políticas administrativas en el manejo del Departamento de Administración de Talento Humano, a través de una secuencia de pasos ordenados dando a conocer los objetivos, dentro del proceso de investigación que son aplicadas por el departamento.
- Con el resultado de la evaluación se pudo determinar sus funciones, para establecer si estas cumplen o no por el personal encargado, arrojando una nota satisfactoria del 96% positiva de acorde a su preparación académica y el 4% negativa en las diferentes áreas no correspondientes.
- En la Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte, cada uno de los trabajadores y empleados poseen un nivel de conocimiento idóneo conforme al cargo asignado, interactuando con los demás compañeros del departamento, el cual plasman las diferentes habilidades que poseen, reflejando un buen ambiente laboral entre cada persona dentro de dicho establecimiento para cumplir con los con los objetivos planteados.

6.2 Recomendaciones

- Se recomienda presentar un informe sucesivo de todas las actividades realizadas dentro de la Dirección de Movilidad, Tránsito y Transporte, para aclarar su veracidad del funcionamiento, mejorando el nivel de desempeño.
- Es necesario la rotación de los trabajadores y empleados que no se encuentran laborando en su área específica, para que puedan mejorar su nivel de desempeño y cumplan con todas las expectativas del departamento sin conflictos en la atención al cliente.
- Realizar charlas de capacitación en atención al cliente de manera permanente, además que la coordinación se efectuó acentuando el trabajo conjuntamente con todos los niveles jerárquicos realizando un trabajo en equipo con funcionarios que prestan el servicio a los clientes y usuarios y se genere satisfacción y de esta manera alcanzar los objetivos institucionales.

7 Bibliografía

- Aldáz, S., & Padilla, L. (2016). *Repositorio Digital UNACH*. Recuperado el 10 de Mayo de 2018, de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3075>
- Alles, M. (2009). *Dirección estratégica de Talento Humano*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Beneficios de la evaluación del desempeño*. MEXICO: Mc Graw Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. <https://es.slideshare.net/jonathanalexandergelvez/autores-para-subir-al-blog>.
- Chiavenato, I. (2011). *El sistema de administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2011). *Objetivos de la evaluación del desempeño*. MEXICO: Mc Graw Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2011). *Objetivos del área de TH*. MEXICO: Mc Graw Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2011). *Qué es la evaluación del desempeño*. MEXICO: Mc Graw Hill Educación.
- Flores, J. (2015). *Plan de negocio para pequeñas empresas*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Flores, R., & Flores, I. (Diciembre de 2011). *ADMINISTRACION DE CAPITAL HUMANO.pdf*. Recuperado el 10 de Mayo de 2018, de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tlahuelilpan/administracion/admin_cap_hum/ADMINISTRACION%20DE%20CAPITAL%20HUMANO.pdf
- GADM, R. (29 de OCTUBRE de 2014). *Misión y Visión - Municipio Riobamba*. Recuperado el 20 de Abril de 2018, de <http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php/alcaldia/mision-y-vision>
- GADM, R. (29 de OCTUBRE de 2014). *Misión-VisiónValores - Municipio Riobamba*. Recuperado el 20 de Abril de 2018, de <http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php/alcaldia/mision-y-vision>
- GADM, R. (04 de 11 de 2014). www.gadmriobamba.gob.ec. Recuperado el 16 de 04 de 2018, de <http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php/noticias/boletines-de-prensa/8-boletines-de-prensa-enero-julio-2016/44-en-diciembre-la-direccion-de-transporte-iniciara-su-gestion-en-las-instalaciones-del-parque-del-diablo>
- Gonzalez, G. (10 de 2012). <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com>. Recuperado el 27 de Abril de 2018, de <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com/2012/10/trabajo-3-definicion-del-manual-funciones.pdf>
- Google Maps. (10 de mayo de 2018). <https://www.google.com>. Recuperado el 05 de Junio de 2018, de <https://www.google.com/maps/@-1.66803,-78.6377618,17z>

- Llano, E., & Rivera, L. (Noviembre de 2016). *T-UTC-3463.pdf*. Recuperado el 10 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2192/1/T-UTC-3463.pdf>
- Riobamba, G. (DICIEMBRE de 2016). *avanceproyectos_enero_2016.pdf*. Recuperado el 10 de Mayo de 2018, de http://www.gadmriobamba.gob.ec/phocadownload/lotaip2016/enero/avanceproyectos_enero_2016.pdf
- Romero, F. (4 de 09 de 2009). *DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO | Romero U. | REDHECS*. Recuperado el 16 de 04 de 2018, de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>
- Sum, M., & Coulter, R. (Marzo de 2015). *Sum-Monica.pdf*. Recuperado el 10 de Mayo de 2018, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Torres, J. (2011). <http://repositorio.uta.edu.ec>. Recuperado el 10 de Mayo de 2018, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Vallejo, L. (2016). *Gestión de Talento Humano: Descripción y Análisis de puestos*. Riobamba: IDI Instituto de investigaciones.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión de Talento Humano: Descripción y Análisis de puestos*. Riobamba: IDI Instituto de investigaciones.

8 Anexos

EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
Nombre del trabajador _____		Fecha ____/____/____			
Departamento/ sección: _____		Puesto: _____			
Desempeño en la función: considere solo el desempeño actual del trabajador en su función.					
	Optimo	Bueno	Regular	Tolerable	Malo
Producto Volumen y cantidad de trabajo ejecutados normalmente	Siempre va más allá de lo exigido. Muy rápido	Con frecuencia va más allá de lo exigido	Satisface lo exigido	A veces está por debajo de lo exigido	Siempre está por debajo de lo exigido. Muy lento
Calidad Exactitud esmero y orden en el trabajo ejecutado	Siempre superior. Excepcionalmente exacto en su trabajo	A veces superior. Muy exacto en su trabajo	Siempre satisfactorio. Su exactitud es regular	Parcialmente satisfactorio. En ocasiones presenta errores	Nunca satisfactorio. Presenta gran cantidad de errores
Conocimiento del trabajo Grado de conocimiento de trabajo	Sabe todo lo necesario i no cesa de argumentar sus conocimientos	Sabe lo necesario	Sabe suficiente del trabajo	Sabe parte del trabajo. Necesita capacitación	Sabe poco del trabajo
Cooperación Actitud ante la empresa, el jefe sus colegas	Tiene un excelente espíritu de colaboración. Gran empeño	Funciona bien en el trabajo en equipo. Procura colaborar	Normalmente colabora en el trabajo en equipo	No demuestra buena disposición. Solo colabora cuando es muy necesario	Es reticente a colaborar
Características individuales: considere solo las características individuales del evaluado y su comportamiento funcional dentro y fuera de su función					
Comprensión de las situaciones Grado en que percibe la esencia de un problema. Capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas	Optima intuición y capacidad de percepción	Buena intuición y capacidad de percepción	Satisfactoria intuición y capacidad de percepción	Poco intuición y capacidad de percepción	Ninguna intuición ni capacidad de percepción
Creatividad Empeño. Capacidad para crear ideas y proyectos	Siempre tienes ideas óptimas. Creativo y original	Casi siempre tiene buenas ideas y proyectos	Algunas veces presenta sugerencias	Un poco rutinario. Tiene pocas ideas propias	Tipo rutinario. No tiene ideas propias
Capacidad de realización Capacidad para poner en prácticas ideas en proyectos	Capacidad óptica para concretar nuevas ideas	Buena capacidad para concretar nuevas ideas	Realiza y pone en práctica nuevas ideas con habilidad satisfactoria	Tiene dificultad para concretar nuevos proyectos	Incapaz de poner en práctica una idea o proyecto cualquiera

Fuente: Chiavenato

Elaborado por: Fernanda Moya

EVALUACION DEL DESEMPEÑO						
Nombre completo: _____		Fecha ____/____/____		Sección _____		
Cada factor se dividió entre el número de calificaciones aplicadas. considere cada uno por separado, asigne una sola calificación a cada factor e indique el valor de los puntos en la derecha						
Factores de evaluación		Calificación				Puntos.
1. Producto Evalué el trabajo producido o la cantidad de servicios	1-2-3 Producción inadecuado	4-5-6 Producción apenas aceptable	7-8-9 Producción satisfactoria, pero sin nada de especial	10-11-12 Siempre mantiene una buena producción	13-14-15 Siempre da cuenta de un volumen realmente sobresaliente de servicios	
2. Calidad Evalué la exactitud, frecuencia de errores presentación, orden y esmero que caracteriza el servicio del empleado	1-2-3 Comete demasiados errores y el servicio muestra desorden y falta de cuidado	4-5-6 Generalmente satisfactoria, pero a veces deja desear	7-8-9 En general trabaja con cuidado	10-11-12 Siempre hace bien su trabajo	13-14-15 Su trabajo demuestra cuidado excepcional	
3. Responsabilidad Evalué la dedicación y si brinda el servicio dentro del plazo estipulado. Considere la supervisión necesaria para obtener los resultados deseados	1-2-3 Es imposible depender de sus servicios y necesita vigilancia constante	4-5-6 No siempre se puede contar con resultados deseados si no cuenta con suficiente supervisión	7-8-9 Se puede depender de ella (ella) con una supervisión normal	10-11-12 Tiene buena dedicación y basta con darle una pequeña directriz	13-14-15 Merece máximo de confianza. No necesita supervisión	
4. Cooperación. Actitud Pondere la voluntad para cooperar, la ayuda que presta a los colegas, la manera de acatar ordenes	1-2-3 Poco dispuesto a cooperar y constantemente demuestra falta de educación	4-5-6 A veces difícil de tratar, le falta entusiasmo	7-8-9 Generalmente cumple de buen talante Lo que se le decide. Está satisfecho con su trabajo	10-11-12 Siempre dispuesto a cooperar y ayudar a los colegas	13-14-15 Coopera al máximo. Se esfuerza por ayudar a sus colegas	
5. Sentido común e iniciativa Considere el sentido común de las decisiones, la ausencia de instrucciones detalladas o las situaciones fuera de lo común	1-2-3 Siempre toma de decisión equivocada	4-5-6 Se equivoca con frecuencia y es conveniente proporcionarle instrucciones detalladas	7-8-9 Demuestra razonable sentido común en circunstancias normales	10-11-12 Resuelve los problemas normalmente con un grado elevado de sentido común	13-14-15 En todas las situaciones piensa con velocidad y lógica. Siempre se puede confiar en sus decisiones	
6. Presentación personal Considere la impresión que la presentación personal del empleado produce en los demás, su forma de vestir, arreglo personal, cabello, barba etcétera	1-2 Relajado. Y descuidado	3-4 A veces descuida su aspecto	5-6 Normalmente está bien arreglado	7-8 Cuidadoso en su forma de vestir y de presentarse	9-10 Excepcionalmente bien cuidado y presentable	
TOTAL DE PUNTOS						

Fuente: Chiavenato

Elaborado por: Fernanda Moya

TABLA 9: GESTIÓN DE MOVILIDAD, TRÁNSITO Y TRANSPORTE

DETALLE			AÑO	PRESUPU ESTO INICIAL	VALOR REFORM ADO	PRESUPU ESTO O FINAL	VALOR COMPRO METIDO	SALDO	SALDO%
1.	Décimo Tercer Sueldo	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	2.217,00	0,00	2.217,00	0,00	2.217,00	0,00
2.	Décimo Cuarto Sueldo	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	1.115,10	0,00	1.115,10	0,00	1.115,10	0,00
3.	Servicios Personales por Contrato	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	26.604,00	0,00	26.604,00	0,00	26.604,00	0,00
4.	Aporte Patronal	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	3.160,57	0,00	3.160,57	0,00	3.160,57	0,00
5.	Fondos de Reserva	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	2.217,00	0,00	2.217,00	0,00	2.217,00	0,00
6.	Viáticos y Subsistencias en el Interior	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	118,90	0,00	118,90	0,00	118,90	0,00
7.	Décimo Tercer Sueldo	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	15.309,00	0,00	15.309,00	0,00	15.309,00	0,00
8.	Décimo Cuarto Sueldo	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	8.920,80	0,00	8.920,80	0,00	8.920,80	0,00
9.	Servicios Personales por Contrato	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	183.708,00	0,00	183.708,00	0,00	183.708,00	0,00
10.	Aporte Patronal	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	21.984,10	0,00	21.984,10	0,00	21.984,10	0,00
11.	Fondos de Reserva	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	15.309,00	0,00	15.309,00	0,00	15.309,00	0,00
12.	Servicios de Aseo, vestimenta de trabajo; fumigación	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	3.000,00	0,00	3.000,00	0,00	3.000,00	0,00
13.	Investigaciones Profesionales y Exámenes de Labora	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	500,00	0,00	500,00	0,00	500,00	0,00
14.	Maquinarias y Equipos	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	12.000,00	0,00	12.000,00	0,00	12.000,00	0,00
15.	Edificios, Locales, Residencias.	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	17.472,00	0,00	17.472,00	0,00	17.472,00	0,00
16.	Combustibles y Lubricantes	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	1.956,60	0,00	1.956,60	0,00	1.956,60	0,00
17.	Herramientas	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	9.784,00	0,00	9.784,00	0,00	9.784,00	0,00
18.	Instrumental Médico Menor	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	190,00	0,00	190,00	0,00	190,00	0,00

19.	Medicinas y Productos Farmacéuticos	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	6.000,00	0,00	6.000,00	0,00	6.000,00	0,00
20.	Materiales Constr.Eléct.Plomerí,Carpin y Señal. Vial	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	19.353,75	0,00	19.353,75	0,00	19.353,75	0,00
21.	Repuestos y Accesorios	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	8.749,00	0,00	8.749,00	0,00	8.749,00	0,00
22.	Obras de Infraestructura	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	36.500,00	0,00	36.500,00	0,00	36.500,00	0,00
23.	Costas Judiciales,trámi.notoriales y legal.ctos	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	4.000,00	0,00	4.000,00	0,00	4.000,00	0,00
24.	Maquinaria y Equipo	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	27.552,00	0,00	27.552,00	0,00	27.552,00	0,00
25.	Décimo Tercer Sueldo	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	4.415,00	0,00	4.415,00	0,00	4.415,00	0,00
26.	Décimo Cuarto Sueldo	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	2.973,60	0,00	2.973,60	0,00	2.973,60	0,00
27.	Servicios Personales por Contrato	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	52.980,00	0,00	52.980,00	0,00	52.980,00	0,00
28.	Aporte Patronal	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	6.387,93	0,00	6.387,93	0,00	6.387,93	0,00
29.	Fondos de Reserva	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	4.415,00	0,00	4.415,00	0,00	4.415,00	0,00
30.	Herramientas	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	42,50	0,00	42,50	0,00	42,50	0,00
31.	Materiales Constr.Eléct.Plomerí, Carpín y Señal. Vial	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	3.589,00	0,00	3.589,00	0,00	3.589,00	0,00
32.	Décimo Tercer Sueldo	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	6.430,00	0,00	6.430,00	0,00	6.430,00	0,00
33.	Décimo Cuarto Sueldo	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	6.430,00	0,00	6.430,00	0,00	6.430,00	0,00
34.	Servicios Personales por Contrato	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	77.160,00	0,00	77.160,00	0,00	77.160,00	0,00
35.	Aporte Patronal	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	8.989,14	0,00	8.989,14	0,00	8.989,14	0,00
36.	Fondos de Reserva	Implementación nuevo modelo Gestión Servicios Municipio	2016	6.430,00	0,00	6.430,00	0,00	6.430,00	0,00
TOTAL GESTION MOVILIDAD TRANSITO Y TRANSPORTE				605.249,99	0,00	605.249,99	0,00	605.249,99	0,00

Fuente:(Riobamba, 2016)

