Especialización de Proyectos en Desarrollo

Implementación del Programa Nacional de Excelencia PROEXCE – Etapa 1 en el Instituto de Fomento al Talento Humano.

Tatiana Elizabeth Ortega Yaguachi

Marzo 2018

# Tema

Implementación del Programa Nacional de Excelencia PROEXCE – Etapa 1 en el Instituto de Fomento al Talento Humano.

# Breve descripción del tema

En el Instituto de Fomento al Talento Humano, actualmente cuenta con una valoración en la calidad de sus servicios de 7.6 puntos, se ha realizado una medición de la percepción en la satisfacción de los usuarios externos, mediante encuestas online que permitieron conocer cómo los ciudadanos que acceden a los servicios de esta Institución se siente en relación a los servicios que reciben del Instituto. Con este resultado el Instituto, se ha planteado buscar e efectuar acciones de mejora con la Implementación del Programa Nacional de Excelencia PROEXCE, que fue planteado por la ex – Secretaría Nacional de la Administración Pública SNAP, mediante su resolución Nro. SCG-DNGC-001.

El Gobierno del Ecuador, a través de la Secretaría Nacional de la Administración Pública desarrolla el Programa Nacional de Excelencia-PROEXCE, como parte del delineamiento estratégico hacia la Calidad y la Excelencia.

Una de las metas planteadas que se ha planteado el Instituto es obtener, en una nueva medición de calidad en los servicios 8 puntos e implementar la Etapa I en relación al Programa Nacional de Excelencia PROEXCE para la gestión 2018.

# Selección del tema

Para seleccionar el tema propuesto en este plan de monografía, se lo ha realizado con base en el criterio relacionado con el objeto de estudio y con el criterio relacionado con el sujeto que va a investigar; señalando también que existen investigaciones parciales.

Adicionalmente el tema propuesto se encuentra relacionado al conocimiento de la realidad del Ecuador y las Instituciones Públicas. El interés personal es aprender sobre el Programa Nacional de Excelencia PROEXCE.

# Delimitación del tema

Los posibles componentes de estudio en los que se demarcará el presente se refieren a: el programa nacional de excelencia PROEXCE, la percepción de satisfacción de los usuarios externos del Instituto y la gestión del Instituto de Fomento al Talento Humano.

# Problematización del tema

Se ha propuesto la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo implementar el Programa Nacional de Excelencia en el Instituto de Fomento? A continuación se define el sujeto, objeto, tiempo y espacio de esta propuesta de investigación:

* Sujeto: Programa Nacional de Excelencia PROEXCE
* Objeto: Implementación del Programa
* Tiempo: Presente
* Espacio: Instituto de Fomento al Talento Humano

# Objetivo

Implementar la fase 1 del programa nacional de excelencia en el Instituto de Fomento al Talento Humano.

# Objetivos específicos

Se ha planteado los siguientes como objetivos específicos que se busca en la presente propuesta de investigación:

* Diagnosticar la situación actual del Instituto de Fomento al Talento Humano previo a la ejecución del Programa Nacional de Excelencia – Fase 1
* Elaborar la estructura para la implementación de la fase 1 del Programa Nacional de Excelencia en el Instituto de Fomento al Talento Humano.
* Documentar la implementación de la fase 1 del programa nacional de excelencia en el Instituto de Fomento al Talento Humano

# Literatura académica relevante

A continuación se determina parte esencial de la literatura relevante:

«2.- Ecuador: “Programa nacional de excelencia y redacción formal-técnica especializada para su diseño y estrategia de implementación y norma técnica para la certificación de calidad de servicio en las instituciones de la administración pública central y d - CLAD». s. f. Accedido 6 de febrero de 2018. https://www.clad.org/cooperacion-tecnica/proyectos-concluidos/2014/2-ecuador.

Bresser Pereira, Luiz Carlos. 2013. «Entre el estado y el mercado: lo público no estatal.»

Denton, D. Keith. 1991. *Calidad en el servicio a los clientes*. Ediciones Díaz de Santos.

Díaz, Guillermo, Andrés Gómez-Lobo, y Andrés Velasco. 2004. *Micros en Santiago: de enemigo público a servicio público*. 357. Centro de Estudios Públicos.

Evans, James R., William M. Lindsay, Francisco Sánchez Fragoso, y Guillermo Haaz Díaz. 2000. «Administración y control de la calidad».

Fleitman, Jack. 2008. *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*. Editorial Pax México.

Galárraga, Barra, y Ronny Felipe. 2016. «Análisis de la gestión de la calidad en la Función Ejecutiva del Gobierno Nacional», enero. http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/14071.

«III Encuentro de Gestión Pública: Excelencia En Servicio Al Ciudadano». s. f. Issuu. Accedido 6 de febrero de 2018. https://issuu.com/ekosnegocios/docs/gp3.

Lambin, Jean-Jacques, y Alejandro Molla descals. 1987. *Marketing estratégico*. McGraw-Hill México.

Lovelock, Christopher H., Miguel Angel Sanchez Carrion, Luis Maria Huete, Javier Reynoso, y Guillermo D’Andrea. 2004. *Administración de servicios*. Pearson Education.

Machado, Andrés Muñoz. 1999. *La gestión de calidad total en la administración pública*. Ediciones Díaz de Santos.

«Recursos de Desarrollo Humano Local: Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.» s. f. Accedido 20 de febrero de 2018. http://www.dhl.hegoa.ehu.es/recursos/458.

Salvador, San, y El Salvador. s. f. «CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA», 28.

Sánchez, Marta Sangüesa, Ricardo Mateo Dueñas, y Laura Ilzarbe Izquierdo. 2006. *Teoría y práctica de la calidad*. Editorial Paraninfo.

Tanzi, Vito. 2000. «El papel del Estado y la calidad del sector público». *Revista de la CEPAL*.

(Fleitman 2008)

(Denton 1991)(Galárraga y Felipe 2016)(Machado 1999)(Díaz, Gómez-Lobo, y Velasco 2004) (Evans et al. 2000) (Denton 1991) (Salvador y Salvador, s. f.) (Tanzi 2000) («2.- Ecuador: “Programa nacional de excelencia y redacción formal-técnica especializada para su diseño y estrategia de implementación y norma técnica para la certificación de calidad de servicio en las instituciones de la administración pública central y d - CLAD» s. f.) («Recursos de Desarrollo Humano Local: Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.» s. f.) (Lambin y descals 1987) (Sánchez, Dueñas, e Izquierdo 2006) (Bresser Pereira 2013) («III Encuentro de Gestión Pública: Excelencia En Servicio Al Ciudadano» s. f.) (Lovelock et al. 2004)

# Justificación de la pertinencia

La justificación del planteamiento de esta propuesta de investigación se centra en el acceso a la información requerida para la misma, ya que actualmente como autora de esta propuesta me encuentro vivenciando este proceso de implementación de la primera etapa del Programa Nacional de Excelencia en el Instituto de Fomento al Talento Humano y me encuentro directamente relacionada porque parte de las funciones que debo cumplir en el Instituto se relacionan con el seguimiento a las actividades programas en el Plan Operativo Anual 2018 y a los Programas y Proyectos Institucionales, que para este caso se refiere esta implementación.

# Acopio y procesamiento de Información

El método de investigación a ser usado en el presente trabajo sería la investigación experimental inductiva, adicionalmente como fuente primaria se determinaría la normativa vigente sobre el Programa Nacional de Excelencia, ya que al ser el Instituto de Fomento al Talento Humano parte de la Función Ejecutiva y adscrita a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Innovación y Tecnología SENESCYT, debe estar su gestión enmarcada al marco legal vigente sobre el tema planteado.

Se propone como fuentes secundarias: entrevista estandarizada y exploratoria, observación estructurada, encuestas online, grupos focales.

En este proceso del procesamiento de la información es preciso señalar que en el desarrollo se aplicará todas las directrices y recomendaciones que se presentan en el manual de estilo de la Universidad Andina UASB y en el Plan de Monografía.

# Propuesta de contenido

Se propone tres secciones generales como el contenido para el desarrollo del presente trabajo de investigación:

* Sección 1: Medición de la percepción de servicios de calidad en el Instituto de Fomento al Talento Humano.
* Sección 2: Contenido del Programa Nacional de Excelencia
* Sección 3: Etapa I del Programa Nacional de Excelencia implementado en el Instituto de Fomento al Talento Humano

# Cronograma

A continuación se muestra la propuesta de cronograma para el desarrollo del presente trabajo de investigación:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Actividades | Tiempo | | | | | | | | | | | |
| **Mes 1** | | | | **Mes 2** | | | | **Mes 3** | | | |
| **S 1** | **S 2** | **S 3** | **S 4** | **S 1** | **S 2** | **S 3** | **S 4** | **S 1** | **S 2** | **S 3** | **S 4** |
| Revisión bibliográfica |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Revisión bibliográfica |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Redacción del trabajo académico |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Revisión final |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Entrega |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |