



Quito

Alcaldía Metropolitana

Quito renace

INFORME DE VINCULACIÓN “LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO” SEPTIEMBRE – OCTUBRE - 2023

**DIRECCIÓN METROPOLITANA DE
SERVICIOS CIUDADANOS**

NOVIEMBRE 2023

CONTENIDO

1. RESUMEN EJECUTIVO	3
2. ANTECEDENTES	3
3. OBJETIVO	3
4. MARCO LEGAL	3
5. DESARROLLO.....	5
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	16
6.1. Conclusiones	17
6.2. Recomendaciones.....	17
7. RESULTADOS OBTENIDOS.....	16
8. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	17

1. RESUMEN EJECUTIVO

La Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos cuenta con distintos canales de atención a la ciudadanía (Balcones de Servicio, Contact Center, Chat, Video llamadas, correo electrónico), en los cuales brinda atención y servicio de calidad por parte de los funcionarios/as a la ciudadanía en los requerimientos demandados por la misma.

2. ANTECEDENTES

La Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos con el afán de mejorar continuamente la atención y servicio a la ciudadanía, ha realizado varios talleres en años anteriores en lo que respecta a la atención y servicio al público, tramitología municipal y de motivación laboral.

Sin embargo, por el tema de la Emergencia Sanitaria del COVID 19 declarada en el mes de marzo del 2020, por el cambio de modalidad de trabajo (teletrabajo) y por haberse generado cambios en las operaciones, tramitología, plataformas virtuales, etc. Y enfocados directamente en brindar atención y servicio a la ciudadanía que se encontraba infectada con el virus COVID 19, no se logró organizar los talleres de los diferentes temas, especialmente la de "Liderazgo y Trabajo en Equipo" ya que por su metodología tiene como objetivo realizar actividades de participación en conjunto.

Por tal motivo, la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos una vez que el COE Metropolitano levantó la mayoría de medidas establecidas por la emergencia sanitaria del COVID 19, en especial la del aforo para reuniones, procedió a retomar con los talleres pensando en el tiempo que los funcionarios/as se mantuvieron aislados del ambiente normal en el que desarrollaban sus actividades laborales y personales por la pandemia.

En sentido de lo expuesto anteriormente mediante oficio No. GADDMQ-DMSC-2022-1365-OF el Director Metropolitano de Servicios Ciudadanos Ing. Henry Reyes, informó de manera formal a todo el personal de esta dependencia, el taller de "Liderazgo y Trabajo en Equipo", la misma que fue coordinada, realizada y ejecutada en 4 grupos de trabajo ya que por ser funcionarios de atención directa al público no es posible que asistan todos los involucrados al mismo tiempo y de esta manera no degradar el servicio y la atención a la ciudadanía.

La Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos envió el Oficio Nro. GADDMQ-DMSC-2022-1352-OF con fecha 21 de septiembre de 2022 al Director de la UNIDAD PATRONATO MUNICIPAL SAN JOSÉ Mgs. Edwin Rogelio Echeverría Morales, solicitando el espacio físico de la casa hacienda de la Administración Zonal Los Chillos, para la realización del taller, ya que el mismo es ideal para este tipo de evento.

En ese contexto con oficio No. UPMSJ-2022-1265-OF, el Director de la UNIDAD PATRONATO MUNICIPAL SAN JOSÉ Mgs. Edwin Rogelio Echeverría Morales, responde favorable al pedido del espacio físico para la realización del taller en la casa hacienda de la Administración Zonal Los Chillos en las fechas solicitadas.

3. OBJETIVO

Fomentar al personal de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos, el liderazgo y el trabajo en equipo acorde a las actividades laborales que realizan dentro de la institución, estableciendo los factores como confianza, respeto, autosuficiencia y esparcimiento para finalmente dar propuestas y mejorar estos factores al momento de cumplir los diferentes objetivos mediante actividades lúdicas utilizando la metodología de participación.

4. MARCO LEGAL

Constitución de la República del Ecuador, 2008. Asamblea Constituyente de Montecristi, Art. 234.

Art. 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado.

Ley Orgánica de Servicio Público, 2010. LOSEP Art. 23.

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;
- c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley;
- d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas;
- e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley;
- f) Organizarse y designar sus directivas;
- g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;
- h) Ser restituidos en forma obligatoria, a sus cargos dentro del término de cinco días posteriores a la ejecutoria de la sentencia o resolución, en caso de que la autoridad competente haya fallado a favor del servidor suspendido o destituido; y, recibir de haber sido declarado nulo el acto administrativo impugnado, las remuneraciones que dejó de percibir, más los respectivos intereses durante el tiempo que duró el proceso judicial respectivo si el juez hubiere dispuesto el pago de remuneraciones, en el respectivo auto o sentencia se establecerá que deberán computarse y descontarse los valores percibidos durante el tiempo que hubiere prestado servicios en otra institución de la administración pública durante dicho período;
- i) Demandar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación de los derechos que consagra esta Ley;
- j) Recibir un trato preferente para reingresar en las mismas condiciones de empleo a la institución pública, a la que hubiere renunciado, para emigrar al exterior en busca de trabajo, en forma debidamente comprobada;
- k) Gozar de las protecciones y garantías en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción;
- l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;
- m) Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, contemplando el período de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada;
- n) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos;
- ñ) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales;
- o) Mantener su puesto de trabajo cuando se hubiere disminuido sus capacidades por enfermedades catastróficas y/o mientras dure su tratamiento y en caso de verse imposibilitado para seguir ejerciendo efectivamente su cargo podrá pasar a desempeñar otro sin que sea disminuida su remuneración salvo el caso de que se acogiera a los mecanismos de la seguridad social previstos para el efecto. En caso de que se produjere tal evento se acogerá al procedimiento de la jubilación por invalidez y a los beneficios establecidos en esta ley y en las de seguridad social;

- p) Mantener a sus hijos e hijas, hasta los cuatro años de edad, en un centro de cuidado infantil pagado y elegido por la entidad pública;
- q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades;
- r) No ser sujeto de acoso laboral; y,
- s) Los demás que establezca la Constitución y la ley.

Nota: Literal f sustituido por artículo 3 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 1008 de 19 de Mayo del 2017.

Nota: Artículo reformado por artículo 2 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 116 de 9 de Noviembre del 2017

5. DESARROLLO

El taller se desarrolló en las instalaciones de la casa hacienda de la Administración Zonal Los Chillos a partir del viernes 30 de septiembre al 21 de octubre del presente año, en la cual se efectuaron varias actividades de cuerdas bajas y de total participación a todos los integrantes de cada grupo de trabajo, a fin de que el personal tenga un espacio diferente y de esparcimiento dentro de sus actividades laborales cotidianas y pueda conocer la importancia del trabajo en equipo que necesita para poder mejorar la actitud y predisposición en la atención y servicio que día a día brindan a la ciudadanía.

Los cuatro grupos estuvieron conformados de la siguiente manera:

Grupo 1: 16 participantes

Grupo 2: 17 participantes

Grupo 3: 20 participantes

Grupo 4: 19 participantes

Con un total de 72 participantes, por motivos personales y laborales no asistieron 4 participantes al taller.

El taller se basó fundamentalmente en los siguientes aspectos:

- Confianza
- Respeto
- Autosuficiencia
- Esparcimiento

Las actividades que se desarrollaron se detallan a continuación:

TEMA 1: MAYOR COORDINACIÓN INTERNA ENTRE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE SERVICIOS CIUDADANOS.

Mediante la integración entre los funcionarios se realizará actividades que permitan organizarse como equipo identificando las habilidades de cada uno y así lograr el objetivo establecido en cada actividad.

ACTIVIDAD: CHECK IN

Esta actividad se la realiza al inicio del taller, el mismo permite que los funcionarios se presenten informando algunos datos y características personales que les identifique, adicional se realiza una secuencia de ejercicios físicos para activar su cuerpo y ponerse a punto para las actividades a desarrollarse a lo largo del día.

ACTIVIDAD: TECNICA 6.3.5

Es una de las dinámicas de grupo más habituales en las empresas. La técnica 6.3.5 consiste en plantear un debate en 2 grupos, que deberán ponerse de acuerdo sobre qué aspecto de la empresa conviene modificar con mayor urgencia (puede ser un problema real que hayan apreciado en su día a día).

Una vez se ha acordado qué tema se va a abordar, cada miembro del equipo recibe una hoja en blanco para que anote tres ideas sobre cómo solucionarlo. Dispone de cinco minutos para ello y las ideas no se pueden repetir.

TEMA 2: SUPERACIÓN DE DIFICULTADES EN LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE SERVICIOS CIUDADANOS

Las dificultades y obstáculos siempre serán un factor para poner a prueba nuestro ímpetu para superar y sobreponernos y así conseguir el objetivo planteado.

ACTIVIDAD: ROMPECABEZAS

Se entregara un rompecabezas a cada equipo, el líder deberá ya conocer las habilidades de cada jugador para así establecer las estrategias para armar el rompecabezas, todos los jugadores deben participar buscando las piezas que permitan armar el rompecabezas, el equipo que primero arme el rompecabezas es el ganador.

ACTIVIDAD: SOPA DE LETRAS

Se formarán 2 equipos y se les entrega una sopa de letras a cada uno, aquí se realiza un trabajo totalmente en equipo ya que los conocimientos estarán repartidos en todos los participantes de esta manera todos dependen de todos para encontrar las palabras, el equipo que termine esta actividad primero será el ganador.

TEMA 3: FOMENTAR LAS CUALIDADES DE LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE SERVICIOS CIUDADANOS

A través de las actividades a realizarse se estimulara para que los funcionarios tenga el rol de dirigir y ser dirigidos, aquí veremos realmente el desempeño del líder y su equipo de trabajo, si las cosas no funcionan los participantes podrán cambiar de líder para poder encaminarse hacia la victoria.

ACTIVIDAD: AVANZADAS

Esta dinámica consiste en establecer 2 o más equipos que sean pares para que puedan competir, cada equipo va a elegir un líder quien realizará la estrategia para ganar.

Una vez que ya los equipos están conformados se sortea para saber qué equipo empieza lanzando la pelota, una vez realizado el sorteo, el equipo lanza la pelota sobre la cabeza de los demás jugadores tratando de que su lanzamiento no pueda ser tomado por un jugador del otro equipo, si el jugador del otro equipo logra tomar la pelota sin dejarla caer al suelo debe primero el líder unir al equipo para establecer qué estrategia utilizar para entregar a uno de sus jugadores

la pelota y esconderla para que el otro equipo no sepa quien lleva la pelota y así anotar, el equipo que anota 10 goles primero gana.

TEMA 4: MENORES NIVELES DE ESTRÉS Y COMPETENCIA SANA ENTRE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN METROPOLITANA DE SERVICIOS CIUDADANOS

ACTIVIDADES: POSTAS

Se formarán 2 equipos los mismos que van a competir en una carrera de postas, los dos equipos se ubicaran en 2 columnas, los dos primeros participantes tendrán un objeto en la mano y saldrán corriendo en una vuelta de 200 metros al regresar le entregarán el objeto al compañero y realizará el mismo ejercicio hasta que todos hayan realizado esta actividad, el equipo que llegue primero gana.

ACTIVIDAD: CHECK OUT

Esta actividad la realizamos al final del taller, consiste en que cada uno de los participantes expone cual fue la experiencia adquirida, conceptos, conclusiones y recomendaciones durante las diferentes actividades realizadas, adicional se realiza una pequeña rutina ejercicios de baile para culminar con ánimo el taller.

DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES





















6. RESULTADOS OBTENIDOS

- Mediante la prueba de reacción validamos el nivel de satisfacción que tienen los funcionarios acerca del taller y su aceptación de ser partícipes del mismo.
- Se obtuvo el conocimiento por parte de los funcionarios/as acerca de la importancia del Liderazgo y Trabajo en Equipo para alcanzar los objetivos planteados en cada área en la que desempeñan sus actividades laborales.
- Enseñamos a los funcionarios/as a encaminar las diferentes actividades que realizan a su cargo mediante técnicas de trabajo en equipo que permitan un trabajo coordinado y en conjunto para llegar al objetivo establecido.

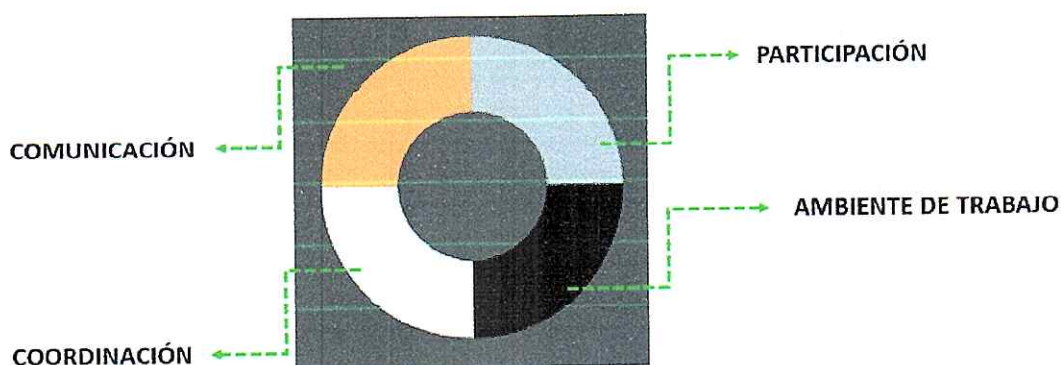
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CAPACITACIÓN



7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

- Se refleja la aceptación y satisfacción de los funcionarios con los talleres impartidos en beneficio al funcionario, lo cual se ve reflejado en las actividades laborales que están asignados.
- Se ha generado una mejor productividad y sobretodo calidad en el desarrollo de las actividades diarias.
- Mejoramiento en varios aspectos fundamentalmente en:



7.2. Recomendaciones

- Realizar por lo menos 2 veces al año este tipo de talleres que benefician tanto al funcionario como a la institución.

8. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

INSTRUCTORES	
NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Martha Sandoval C.I: 1710027119	
Andrés Vaca C.I: 1719040790	
Carlos Rosales C.I: 0104705108	

Alex Proaño C.I: 1715865208	 Firmado electrónicamente por: ALEX FERNANDO PROAÑO BOADA
David Lozano C.I: 1723087639	 Firmado electrónicamente por: JONATHAN DAVID LOZANO CAMPOVERDE
Andrés Salazar C.I: 1712686607	 Firmado electrónicamente por: ANDRES MAURICIO SALAZAR GARCIA
Karen Aranda C.I: 1720174026	 Firmado electrónicamente por: KAREN YESSSENIA ARANDA MALAN