



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto de investigación previo a la  
obtención del Grado Académico de  
Magister en Administración de Empresas

**TEMA:**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA  
CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL GAD MUNICIPAL  
DE QUEVEDO, AÑO 2023.

**AUTOR:**

LCDO. VÍCTOR HUGO ALVARADO OLVERA

**DIRECTORA:**

ING. DIANA ISABEL CADENA MIRANDA, M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2025





**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto de investigación previo a la  
obtención del Grado Académico de  
Magister en Administración de Empresas

**TEMA**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA  
CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL GAD MUNICIPAL  
DE QUEVEDO, AÑO 2023.

**AUTOR**

LCDO. VÍCTOR HUGO ALVARADO OLVERA

**TUTORA**

ING. DIANA ISABEL CADENA MIRANDA, M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2025

# CERTIFICACIÓN

Ing. Diana Isabel Cadena Miranda, M.Sc., Tutora del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas.

## CERTIFICA

Que el Lcdo. Víctor Hugo Alvarado Olvera, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO, AÑO 2023”**, el mismo que se encuentra apto para su presentación y sustentación respectiva.



---

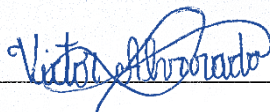
Ing. Diana Isabel Cadena Miranda, M.Sc.

**DIRECTORA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

## **AUTORÍA**

Yo, LCDO. VÍCTOR HUGO ALVARADO OLVERA, autor del proyecto de investigación titulado: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO, AÑO 2023”**, declaro que el trabajo es original, los contenidos son de exclusiva responsabilidad de la autora quien extiende los derechos a la Facultad de Posgrado de la UTEQ para hacer uso pertinente del presente documento como material de consulta académica.



---

LCDO. VÍCTOR HUGO ALVARADO OLVERA

**AUTOR**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a las personas que han sido mi mayor apoyo y fuente de inspiración en cada paso de mi vida.

A mi madre, Aracely Olvera, por su cariño, guía y apoyo incondicional. Su amor y sabiduría han sido el motor que me impulsa a seguir los objetivos que me he propuesto cada día.

A mi padre, José Alvarado, por ser mi pilar de fortaleza, por su apoyo constante y por enseñarme que los desafíos son oportunidades para crecer. Sus valiosos consejos me permiten enfrentar los obstáculos con valentía y determinación.

A mis hermanos, Neymar, Ahinara y Adrián, por su incondicional apoyo y motivación. Su cariño, presencia y aliento han sido fundamentales en el desarrollo de este proceso.

A mi novia, Karelys Quintana, por su amor, paciencia y apoyo incondicional. Por estar siempre a mi lado, por creer en mí y ser mi compañera en cada etapa de este camino, brindándome la confianza y el respaldo necesario para seguir adelante.

A toda mi familia, por su apoyo constante y por brindarme la fortaleza para superar los desafíos. Por estar siempre allí, dándome el respaldo necesario en cada paso.

Con honor y gratitud,

*Lcdo. Víctor Hugo Alvarado Olvera*

**AUTOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a Dios por guiarme siempre en el camino del bien, brindándome fortaleza para superar los desafíos.

A la Universidad y la Facultad de Posgrado, por brindarme la oportunidad de adquirir los conocimientos necesarios para avanzar hacia un futuro mejor.

A la directora y personal de trabajo del GAD Municipal de Quevedo, por confiar en mi capacidad y permitirme llevar a cabo el proceso investigativo dentro de la organización.

A mis padres, por su amor y apoyo constante. Gracias a ellos, he aprendido a transformar los obstáculos en oportunidades para mi crecimiento personal y profesional.

A mis hermanos, por su constante apoyo. Gracias a su presencia, he podido mantenerme enfocado y ser un ejemplo de perseverancia en los momentos difíciles.

A mi novia, por su comprensión y por estar siempre a mi lado. Gracias por ser mi compañera incondicional, y por caminar a mi lado en cada etapa de este proceso.

Con agradecimiento y determinación,

*Lcdo. Víctor Hugo Alvarado Olvera*

**AUTOR**

## PRÓLOGO

La presente investigación aborda la gestión del talento humano y su influencia en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Quevedo. En este contexto, la gestión del talento humano no se limita únicamente a la contratación de personal competente, sino que abarca el desarrollo integral de los trabajadores, procurando que estén debidamente capacitados, motivados y alineados con los valores y objetivos institucionales.

En las organizaciones públicas, como el GAD Municipal de Quevedo, una gestión adecuada del talento humano es fundamental para garantizar una atención eficiente y de calidad. Crear un entorno laboral que promueva el crecimiento profesional, el bienestar y el reconocimiento del personal es determinante para conformar equipos comprometidos y productivos.

Una administración que fomente la capacitación continua, valore los logros alcanzados y proporcione condiciones laborales adecuadas, fortalece la eficiencia en la atención ciudadana y en la resolución de trámites. Esto, a su vez, incrementa la capacidad de respuesta institucional y contribuye significativamente a la mejora del servicio público. Esta investigación tiene como objetivo evidenciar que una gestión eficaz del talento humano incide directamente en la calidad del servicio, y que su adecuada implementación permite avanzar hacia una gestión pública más eficiente y orientada a satisfacer las necesidades de los ciudadanos.



Firmado electrónicamente por:  
**CLAUDIA ESTEFANÍA  
SALAGATA COLLANTES**  
Validar únicamente con FirmaEC

---

Econ. Claudia Estefanía Salagata Collantes  
**DIRECTORA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión del talento humano y su influencia en la calidad del servicio a los usuarios del GAD Municipal de Quevedo, año 2023” aborda la importancia del talento humano como pilar estratégico en las instituciones. Contar con un equipo calificado y motivado es esencial para el éxito organizacional. Por ello, es fundamental implementar una gestión eficiente del talento humano que permita retener a los mejores colaboradores y, al mismo tiempo, mejorar la calidad del servicio ofrecido. La investigación fue de tipo campo, exploratoria y descriptiva, utilizando métodos cualitativos, cuantitativos y analíticos. La población objeto de estudio fue de 294 personas, incluyendo a la directora de talento humano, trabajadores públicos y usuarios del GAD Municipal de Quevedo. Para ello, se aplicó una entrevista a la directora de talento humano y encuestas tanto a los trabajadores como a los usuarios, con el fin de obtener una visión integral sobre las condiciones de la gestión del talento humano, los procesos que influyen en la calidad del servicio y los niveles de satisfacción de los usuarios. Los resultados obtenidos muestran una percepción positiva del servicio, destacando la infraestructura y la presentación del personal. Sin embargo, la satisfacción se ve afectada por la atención personalizada, los tiempos de espera y la rotación de personal, lo que impacta la eficiencia del servicio. Se identificó la necesidad de capacitar e incentivar a los trabajadores para optimizar el desempeño y mejorar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

**Palabras claves:** Satisfacción, cumplimiento, capacitación.

## **ABSTRACT**

This research paper, entitled "Human Talent Management and Its Influence on the Quality of Service to Users of the Quevedo Municipal Autonomous Government (GAD), 2023," addresses the importance of human talent as a strategic pillar in institutions. Having a qualified and motivated team is essential for organizational success. Therefore, it is essential to implement efficient human talent management that allows us to retain the best employees and, at the same time, improve the quality of the service offered. The research was exploratory and descriptive, using qualitative, quantitative, and analytical methods. The study population was 294 people, including the director of human talent, public employees, and users of the Quevedo Municipal Autonomous Government (GAD). To this end, an interview was conducted with the director of human talent and surveys were conducted with both employees and users to obtain a comprehensive view of the conditions of human talent management, the processes that influence service quality, and user satisfaction levels. The results obtained show a positive perception of the service, highlighting the infrastructure and the staff's presentation. However, satisfaction is affected by personalized service, wait times, and staff turnover, which impacts service efficiency. The need to train and incentivize employees to optimize performance and improve the quality of service offered to users was identified.

**Keywords:** Satisfaction, compliance, training

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
PRÓLOGO.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	xviii
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1    UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2    SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA .....	4
1.3    PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1    Problema General .....	5
1.3.2    Problemas Derivados .....	5
1.4    DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	6
1.5    OBJETIVOS .....	6
1.5.1    Objetivo general.....	6
1.5.2    Objetivos Específicos .....	7
1.6    JUSTIFICACIÓN .....	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	9

2.1	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	10
2.1.1	Municipio.....	10
2.1.2	Autonomía Municipal .....	10
2.1.3	Gestión.....	11
2.1.4	Control .....	12
2.1.5	Control de gestión.....	12
2.1.6	Talento humano .....	13
2.1.7	Control del talento humano.....	14
2.1.8	Gestión de talento humano .....	14
2.1.9	Reclutamiento y selección .....	15
2.1.10	Capacitación y desarrollo del personal .....	16
2.1.11	Evaluación de desempeño laboral.....	16
2.1.12	Retención de personal.....	17
2.1.13	Motivación y clima organizacional.....	18
2.1.14	Tecnología y automatización en la gestión del talento humano .....	19
2.1.15	Calidad.....	19
2.1.16	Calidad del servicio .....	20
2.1.17	Calidad del servicio público .....	21
2.1.18	Satisfacción del usuario .....	21
2.1.19	Modelo SERVPERF .....	22
2.1.20	Eficacia .....	23
2.1.21	Eficiencia .....	23
2.1.22	Estrategias.....	24
2.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	24

2.2.1	Importancia del talento humano en la gestión pública .....	24
2.2.2	Procesos en gestión del talento humano .....	25
2.2.3	Factores clave para optimizar el desempeño organizacional .....	26
2.2.4	Motivación del personal en el sector público .....	27
2.2.5	La capacitación como herramienta de cambio y desarrollo personal .....	28
2.2.6	Evaluación del desempeño laboral en el sector público. ....	29
2.2.7	Beneficios de la gestión del talento humano .....	30
2.2.8	Métodos y herramientas de la gestión del talento humano. ....	32
2.2.9	Indicadores de eficiencia y desempeño en la gestión del talento humano	32
2.2.10	Buenas prácticas en la administración pública .....	33
2.2.11	Calidad del servicio en el sector público .....	34
2.2.12	Importancia de la calidad del servicio .....	35
2.2.13	Gestión de calidad organizacional .....	35
2.2.14	Círculos de calidad.....	36
2.2.15	Elementos que impactan en la calidad del servicio. ....	37
2.2.16	Impacto de la gestión del talento humano en la calidad del servicio.....	39
2.2.17	Relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio ....	40
2.2.18	Evaluación de calidad como herramienta de mejora continua .....	40
2.2.19	Modelo de medición SERVPERF.....	41
2.2.20	El Alfa de Cronbach como medida de fiabilidad.....	44
2.2.21	Pasos para el mejoramiento continuo del servicio al cliente. ....	45
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	46
2.3.1	Constitución de la República del Ecuador .....	46

2.3.2	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.....	49
2.3.3	Normativas del Código Orgánico de Ordenamiento Territorial ..... Autonomía y Descentralización.....	50
2.3.4	Régimen Institucional .....	51
2.3.5	Ley Orgánica del Servidor Público.....	53
2.3.6	Leyes y regulaciones sobre la administración de personal en el ..... sector público.....	55
CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		57
3.1	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	58
3.1.1	Investigación de campo .....	58
3.1.2	Exploratoria .....	58
3.1.3	Descriptiva.....	58
3.1.4	Investigación bibliográfica- documental .....	58
3.2	Métodos de investigación.....	59
3.2.1	Cualitativo.....	59
3.2.2	Cuantitativo.....	59
3.2.3	Analítico.....	60
3.2.4	Sintético .....	60
3.2.5	Inductivo .....	60
3.2.6	Deductivo.....	61
3.3	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE ..... INVESTIGACIÓN .....	61
3.3.1	Población y muestra.....	61

3.3.2	Técnicas de investigación .....	64
3.3.3	Instrumentos de investigación .....	64
3.4	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO .....	69
3.4.1	Revisión de la literatura especializada.....	69
3.5	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	70
3.6	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	70
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		75
4.1	CONDICIONES ACTUALES DE LA GESTIÓN DEL TALENTO.....	
	HUMANO EN EL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN DE CATASTRO,...	
	AVALÚO E INQUILINATO Y DEL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN ..	
	DE PLANEAMIENTO URBANO TERRITORIAL Y GESTIÓN DE .....	
	RIESGO.....	76
4.1.1	Entrevista realizada a la directora de talento humano para conocer .....	
	las condiciones actuales de la gestión del talento humano del GAD.....	
	Municipal de Quevedo.....	76
4.1.2	Diagnóstico del análisis FODA .....	84
4.1.3	Análisis de resultados del primer objetivo.....	86
4.1.1.	Discusión de resultados del primer objetivo.....	87
4.2	PROCESOS QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DEL.....	
	SERVICIO BRINDADO POR EL PERSONAL DEL GAD MUNICIPAL DE.	
	QUEVEDO A LOS USUARIOS.....	88
4.2.1	Encuesta realizada a los trabajadores del GAD Municipal de Quevedo ..	88
4.2.2	Análisis de los resultados del segundo objetivo .....	104

4.2.3	Discusión de los resultados del segundo objetivo .....	104
4.3	NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA .....	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO....	
	OFRECIDO EN EL GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO.....	105
4.3.1	Encuesta a los usuarios del GAD Municipal de Quevedo .....	106
4.3.1.	Percepción de la calidad del servicio a través del modelo SERVPERF. 124	
4.3.2	Confiabilidad del instrumento de investigación utilizando el Alfa de	
	Cronbach.....	126
4.3.3	Estadísticos descriptivos de las preguntas de encuesta aplicada a.....	
	los usuarios .....	127
4.3.4	Análisis de los resultados del tercer objetivo.....	129
4.3.5	Discusión de resultados del tercer objetivo .....	131
	CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	134
5.1	CONCLUSIONES .....	135
5.2	RECOMENDACIONES .....	136
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	137
	ANEXOS .....	148

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Población trabajadores públicos y de usuarios del GAD.....	
Municipal de Quevedo.....	63
<b>Tabla 2.</b> Escala Likert para encuesta a trabajadores .....	66
<b>Tabla 3.</b> Escala Likert para encuestar a los usuarios. ....	69
<b>Tabla 4.</b> Criterio de las percepciones de los usuarios y su satisfacción sobre.....	
el servicio.....	72
<b>Tabla 5.</b> Matriz de análisis FODA .....	84
<b>Tabla 6.</b> Entrevista a la Directora de Talento Humano.....	76
<b>Tabla 7.</b> Confiabilidad del instrumento de investigación .....	126
<b>Tabla 8.</b> Estadísticos descriptivos de los ítems de la encuesta a los usuarios.....	127

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Procesos de adquisición y gestión de los recursos .....	
materiales y tecnológicos.....	89
<b>Figura 2.</b> Procesos de mantenimiento de los equipos y herramientas .....	90
<b>Figura 3.</b> Procesos para el mantenimiento y la mejora de las instalaciones .....	91
<b>Figura 4.</b> Procesos para el seguimiento y cumplimiento de los compromisos del .....	
servicio.....	92
<b>Figura 5.</b> Procesos de capacitación y supervisión del personal. ....	93
<b>Figura 6.</b> Procesos para definir y comunicar los criterios de evaluación del .....	
desempeño .....	94
<b>Figura 7.</b> Procesos para la recepción, priorización y respuesta a los usuarios .....	95
<b>Figura 8.</b> Procesos internos de flujo de trabajo y comunicación .....	96
<b>Figura 9.</b> Procesos para la provisión y actualización de herramientas de trabajo .....	97
<b>Figura 10.</b> Procesos para la gestión del conocimiento y capacitación del personal .....	98
<b>Figura 11.</b> Procesos para un ambiente laboral seguro .....	99
<b>Figura 12.</b> Procesos que aseguran la confianza y seguridad en la atención al.....	
usuario.....	100
<b>Figura 13.</b> Procesos personalizados para la atención al usuario.....	101
<b>Figura 14.</b> Procesos de retroalimentación y gestión de reclamos de los usuarios .....	102
<b>Figura 15.</b> Procesos para promover el equilibrio laboral y personal .....	103
<b>Figura 16.</b> Distribución de usuarios por género.....	106
<b>Figura 17.</b> Distribución de usuarios por grupo de edad.....	107
<b>Figura 18.</b> Departamentos en que los usuarios realizaron su trámite .....	108
<b>Figura 19.</b> Satisfacción del usuario con la presentación del personal. ....	109

<b>Figura 20.</b> Satisfacción de los usuarios con la infraestructura del departamento. ....	110
<b>Figura 21.</b> Comodidad con el entorno y la interacción con el personal .....	111
<b>Figura 22.</b> Nivel de conocimiento del personal durante su trámite .....	112
<b>Figura 23.</b> Tiempo de espera para recibir el servicio.....	113
<b>Figura 24.</b> Valoración del servicio en relación al esfuerzo. ....	114
<b>Figura 25.</b> Disposición del personal para resolución de problemas a los usuarios.....	115
<b>Figura 26.</b> Valoración de la rapidez en la resolución del trámite. ....	116
<b>Figura 27.</b> Valoración de la adaptabilidad del personal. ....	117
<b>Figura 28.</b> Seguridad percibida por la confianza en el personal.....	118
<b>Figura 29.</b> Respeto y amabilidad del personal.....	119
<b>Figura 30.</b> Seguridad y confidencialidad de la información.....	120
<b>Figura 31.</b> Atención personalizada a los usuarios .....	121
<b>Figura 32.</b> Adaptación del personal a las necesidades.....	122
<b>Figura 33.</b> Interés del personal en mejorar la atención.....	123
<b>Figura 34.</b> Criterios de percepción del usuario a través del modelo SERVPERF.....	124

## INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano es un factor estratégico esencial en el éxito organizacional, particularmente en el sector público, donde la calidad del servicio incide directamente en la percepción ciudadana. En el nivel macro, esta gestión se concibe como un proceso transversal que afecta a todo el aparato estatal, desde el diseño de políticas hasta su implementación. Según Cueva (2023), la gestión del talento humano es un proceso estratégico que organiza de manera metodológica el uso del personal, con el fin de atraer talento, desarrollar capacidades, optimizar recursos y establecer relaciones laborales orientadas al logro de metas institucionales.

El análisis de cómo las políticas nacionales de gestión del talento humano se articulan en instituciones públicas del país y de los gobiernos locales, como los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD). A nivel nacional, entidades como el Ministerio del Trabajo y la Secretaría Nacional de Planificación establecen normas y lineamientos que regulan el ingreso, la capacitación, la evaluación del desempeño y la carrera administrativa en el sector público. La Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2024) establece que las instituciones deben implementar mecanismos de evaluación, incentivos y sanciones que promuevan una cultura de responsabilidad y mejora continua. La gestión adecuada del talento en estas áreas permite no solo cumplir funciones administrativas, sino también garantizar un servicio transparente, eficiente y orientado al ciudadano.

Según el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (2022), la Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato desempeña un papel clave en la gestión territorial, al ser responsable del registro de propiedades y de la planificación urbana, lo que exige personal

competente y comprometido. Por su parte, Moreira et al., (2025) destacan que la Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo busca promover un uso equilibrado del territorio, integrando la gestión de riesgos en los planes de desarrollo urbano. En ambos casos, la articulación entre talento humano capacitado y objetivos institucionales permite alcanzar mayor efectividad, sostenibilidad y resiliencia frente a los desafíos actuales del desarrollo local.

En el cantón Quevedo, estas disposiciones y estrategias se adaptan a las realidades locales, permitiendo que el GAD Municipal implemente estrategias de gestión con base en las necesidades de sus áreas operativas y en función de los objetivos institucionales orientados al desarrollo territorial. Estrategias que se aplican en departamentos específicos del GAD Municipal de Quevedo, como la Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato y la Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. En estos espacios operativos, la eficiencia institucional está directamente relacionada con la calidad del personal, su formación y su desempeño.

Este proyecto de investigación se estructura en cinco capítulos:

**Capítulo I:** Este capítulo establece el contexto general de la investigación, ofreciendo una visión detallada de los factores que afectan la calidad de los servicios brindados por los Departamentos de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Quevedo. Aquí se contextualiza el problema de investigación, ayudando a entender cómo las condiciones del entorno y de trabajo impactan directamente en la eficiencia de estos departamentos.

**Capítulo II:** En este capítulo se expone la teoría que fundamenta la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público. Se revisan estudios previos y teorías que explican cómo una gestión eficaz del talento humano permite optimizar los servicios de los departamentos, lo que a su vez incrementa la satisfacción ciudadana.

**Capítulo III:** Este capítulo explica en detalle la metodología utilizada en el estudio, describiendo los enfoques y métodos aplicados para realizar la investigación.

**Capítulo IV:** Aquí se presentan los hallazgos obtenidos durante la investigación, seguidos de un análisis detallado de los datos. Se discuten los resultados en relación con los objetivos establecidos, determinando el impacto de la gestión del talento humano en la mejora de la calidad de los servicios en los Departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y el departamento de Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo.

**Capítulo V:** Este capítulo resume las conclusiones alcanzadas al cumplir con los objetivos de la investigación, ofreciendo una visión integral sobre cómo mejorar la gestión del talento humano en los dos departamentos del GAD Municipal de Quevedo. Las recomendaciones planteadas proporcionan acciones concretas para fortalecer los procesos internos y optimizar la calidad del servicio público a los usuarios. Finalmente, se incluyen las fuentes bibliográficas consultadas y los anexos que respaldan los resultados de la investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

*El éxito surge de la lucha contra los  
obstáculos. Sin obstáculos no hay  
verdadero éxito*

*Samuel Smiles*

## **1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

La investigación se llevó a cabo en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Quevedo, ubicado en la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos, específicamente en la Ciudadela Municipal, entre la Calle Edmundo Ward S/N y la Avenida Quito. En esta misma ciudadela se encuentran dos áreas clave para la gestión de los servicios públicos: el Departamento Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, encargado de la actualización y administración de los registros catastrales del cantón, y el Departamento de Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo encargado de la formulación de planes de uso del suelo y la integración de la gestión del riesgo en la planificación urbana. Ambos departamentos, al operar en la misma zona geográfica, desempeñan funciones esenciales para el bienestar de los ciudadanos.

El GAD Municipal de Quevedo enfrenta una problemática central relacionada con la gestión del talento humano, lo cual impacta directamente la eficiencia en la prestación de servicios de Catastro, Avalúo e Inquilinato y de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. A pesar de ser una institución descentralizada, la asignación y el desarrollo del personal no se gestionan de manera óptima, lo que ha dado lugar a ineficiencias operativas, en retrasos de trámites de planes de desarrollo territorial como en la actualización de la información catastral, aspectos fundamentales para el desarrollo y bienestar de los usuarios de Quevedo.

Esto se debe principalmente a la insuficiente optimización en la formación continua del personal y al uso inadecuado de los recursos disponibles. Los usuarios se sienten insatisfechos, enfrentando largos tiempos de espera. Entre las principales causas,

destacan la implementación inconsistente de programas de capacitación y actualización de las herramientas de trabajo, lo que dificulta la mejora en la calidad del servicio.

La descentralización en Ecuador, tal como se describe en el Informe Anual de Descentralización (2023), ha sido clave para la reconfiguración del sistema político y administrativo, permitiendo a los Gobiernos Autónomos Descentralizados asumir la gestión de recursos y servicios públicos. Sin embargo, para que sea realmente efectivo y mejore la calidad del servicio, es esencial que el GAD Municipal de Quevedo tenga una gestión eficiente del talento humano.

Según Paiva (2024), señala que el talento humano debe ajustarse a los cambios organizacionales, participando activamente en su planificación e implementación. La cooperación entre el área de gestión del talento y otros departamentos es esencial para alcanzar los objetivos de la organización. El GAD Municipal de Quevedo experimenta deficiencias en la gestión de su talento humano.

Los trabajadores públicos de los departamentos dirección de Avalúos catastrales y la dirección de planeamiento urbano territorial y gestión de riesgo, son los más afectados por esta situación. La insuficiencia de especialización, la desmotivación y herramientas de trabajo impactan negativamente en procesos tan importantes como los trámites y la actualización catastral. Esto no solo provoca retrasos, sino que también reduce la calidad del servicio, afectando la confianza de la comunidad y generando insatisfacción entre los usuarios.

## **1.2 SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA**

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Quevedo enfrenta serias deficiencias en la atención al usuario, tanto en su modalidad presencial como digital. Según un estudio de (Victorero, 2022), existe un acceso limitado a la información pública y un desconocimiento generalizado sobre los servicios disponibles en línea. Esta situación genera aglomeraciones innecesarias para trámites sencillos, aumentando el malestar ciudadano y el número de quejas por la calidad del servicio recibido.

Estas dificultades se agravan en departamentos clave como Avalúo, Catastro e Inquilinato, así como Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo, donde se evidencian retrasos significativos en la gestión de trámites. La deficiencia en los protocolos estandarizados y la débil coordinación interdepartamental contribuyen directamente a estas demoras, afectando negativamente la eficiencia operativa y la percepción institucional.

Otro factor crítico es la alta rotación de personal. Documentos institucionales y encuestas internas indican que la constante incorporación de nuevos trabajadores, sin una adecuada inducción o experiencia previa, dificulta la continuidad en los procesos y afecta el cumplimiento eficaz de las funciones asignadas. Esta inestabilidad laboral reduce la capacidad del personal para ofrecer un servicio de calidad y refuerza la percepción de una atención deficiente y desorganizada.

Dentro de las funciones del GAD Municipal se encuentran la planificación de procesos de selección, la capacitación del personal y la gestión del talento humano. Sin embargo, la asignación inadecuada de recursos humanos ha limitado la efectividad de estas funciones. Como resultado, los nuevos trabajadores carecen del conocimiento técnico y administrativo necesario para operar con eficiencia, lo que repercute directamente en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

En conjunto, estos factores indican un limitado acceso digital, deficiente coordinación interna, retrasos en trámites y alta rotación del personal configuran una problemática sistémica que afecta tanto la eficiencia institucional como la confianza ciudadana en la gestión pública del GAD Municipal de Quevedo.

### **1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Problema General**

¿De qué manera influye la gestión del talento humano en la calidad del servicio a los usuarios del GAD Municipal de Quevedo en el año 2023?

#### **1.3.2 Problemas Derivados**

- ¿En qué condiciones se encuentra actualmente la gestión del talento humano del Departamento de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato y del departamento de Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo?
- ¿Qué procesos influyen en la calidad del servicio brindado por el personal del Departamento de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato y del departamento

de Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo a los usuarios?

- ¿Cuáles son los niveles de satisfacción de los usuarios sobre la gestión del talento humano y la calidad del servicio ofrecido en el Departamento de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato y del departamento de Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo?

#### **1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

Con el propósito de responder a las preguntas de investigación los límites específicos son descritos a continuación.

**CAMPO** : Administración de Empresas

**ÁREA** : Administración

**LÍNEA** : Administración , Comercio , Economía, Finanzas y Turismo

**SUBLINEA** : Administración de empresas y gestión del talento humano

**LUGAR** : Quevedo

**TIEMPO** : Año 2023

#### **1.5 OBJETIVOS**

##### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la gestión del talento humano y su influencia en la calidad del servicio a los usuarios del GAD Municipal de Quevedo en el año 2023.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Examinar las condiciones actuales de la gestión del talento humano en el Departamento de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato y del departamento de Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo.
- Identificar los procesos que influyen en la calidad del servicio brindado por el personal del Departamento de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato y del departamento de Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo.
- Analizar los niveles de satisfacción de los usuarios sobre la gestión del talento humano y la calidad del servicio ofrecido en el Departamento de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato y del departamento de Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo.

### **1.6 JUSTIFICACIÓN**

El presente estudio sobre la gestión del talento humano y su influencia en la calidad del servicio en el GAD Municipal de Quevedo es de gran importancia, dado el creciente nivel de insatisfacción ciudadana originado por las deficiencias en la prestación de servicios públicos esenciales. La gestión inadecuada del talento humano dentro de la institución ha generado retrasos en los trámites, desorganización del personal y una atención ineficiente, lo cual repercute directamente en la calidad de vida de los ciudadanos y el cumplimiento de las funciones del GAD Municipal.

Desde un enfoque científico, esta investigación tiene como objetivo identificar las debilidades en la gestión del talento humano, con el fin de comprender cómo estos

problemas afectan la calidad del servicio. La mejora en la gestión del personal sería clave para optimizar la prestación de servicios esenciales como Catastro, Avalúo e Inquilinato y el Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. De esta manera, una adecuada gestión del talento humano no solo fortalecería la estructura interna del GAD, sino que también influiría positivamente en la percepción ciudadana y en la gobernanza local, asegurando una administración pública más eficiente y confiable.

El talento humano es considerado como factor primordial dentro de las distintas organizaciones, ya sean estas públicas o privadas, por lo cual, para la obtención de resultados de excelencia buscan reclutar personal con capacidades necesarias para cada puesto de trabajo, por lo tanto, el área de talento humano desarrolla procesos de selección de forma oportuna, procurando seleccionar personal capaz de optimizar la calidad del servicio dentro de las instituciones (Castro & Delgado, 2020).

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

*El fracaso es solo una  
oportunidad para empezar de  
nuevo con más experiencia.*

**Henry Ford**

## **2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.1.1 Municipio**

El municipio es una forma natural de organización que surge de la necesidad de las personas de convivir, colaborar y atender los intereses comunes de su comunidad. Se configura como la unidad social más cercana al ciudadano, anterior incluso a la existencia del Estado, y ha sido tradicionalmente reconocido como un espacio fundamental para la participación, la gestión de los asuntos públicos y el fortalecimiento de la vida democrática (Torrecillas, 2023).

El municipio es la unidad político administrativa primordial dentro de la organización nacional. En este sentido, representa la base fundamental del Estado y la instancia más cercana a la ciudadanía, desempeñando un papel clave en la identificación de necesidades, la evaluación de expectativas satisfechas o pendientes, y la promoción del desarrollo. Además, constituye un espacio esencial para la participación democrática y el ejercicio del control ciudadano. Su función como primer nivel de contacto entre la población y la estructura estatal, tanto en el ámbito territorial como funcional, requiere la implicación activa de la ciudadanía en su gestión, transformación y control (Pérez & Díaz, 2020).

### **2.1.2 Autonomía Municipal**

Describe el (COOTAD, 2019), que la autonomía municipal hace referencia a la descentralización, permitiendo a los municipios ser independientes del gobierno central para tomar sus propias decisiones, sean estas de carácter administrativo, financiero y

político. En todo caso, estas decisiones deben estar direccionadas a la búsqueda de mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

La autonomía municipal es fundamental en la vida cotidiana de las personas, ya que es a nivel local donde se manejan muchas de las condiciones que influyen en el bienestar de la comunidad. Esta autonomía no solo se refiere a temas culturales, sino que también abarca aspectos esenciales como el uso responsable del agua, la agricultura sostenible, la energía y las estrategias de desarrollo que se llevan a cabo en cada municipio. Además, permite la realización de proyectos comunitarios que se adaptan a las necesidades específicas de los habitantes. Todo esto sucede en un contexto único para cada municipio, donde las dinámicas locales y las decisiones de sus autoridades afectan directamente la calidad de vida de quienes allí residen (García et al., 2022).

### **2.1.3 Gestión**

De acuerdo con Sandoval (2022) , ha concluido que la gestión es aquella que se utiliza para administrar y controlar una organización, proyecto o proceso de negocio de manera efectiva y eficiente. También se trata de un conjunto de principios, prácticas, herramientas y técnicas que se utilizan para planificar, organizar, ejecutar, monitorear y evaluar las actividades y recursos de una organización.

Según Estupiñán (2020), la gestión implica evaluar y controlar las operaciones para garantizar que las decisiones se tomen dentro del proceso administrativo, alineadas con presupuestos adecuados. Esto permite identificar posibles desviaciones y aplicar medidas correctivas de manera oportuna.

#### **2.1.4 Control**

El control debe ir orientado a los responsables de cada proceso. Esto implica que los controles se harán sobre los responsables, que los informes sobre los resultados del control irán a los responsables de cada actividad concreta y que el sistema reflejará las responsabilidades individuales en cada caso. Además, el control debe entenderse como una función a efectuar sobre el trabajo y no sobre el trabajador, facilitándole el perfecto cumplimiento de sus tareas (Garrido & Romero, 2021).

El control es el proceso mediante el cual se pueden supervisar las actividades de una organización y alcanzar los objetivos y las metas establecidas. Desde una perspectiva económica y financiera, esto incluye ciertas medidas y el seguimiento de decisiones para garantizar los resultados previstos. Este proceso permite determinar y corregir desviaciones en los plazos para mantener el correcto funcionamiento y la eficacia de la organización. En esencia, este control es fundamental para garantizar que los recursos se utilicen correctamente y que la organización continúe alcanzando sus objetivos de forma consistente y eficaz (Chitacapa et al., 2024).

#### **2.1.5 Control de gestión**

El control de gestión es fundamental en las organizaciones, ya que permite planificar, supervisar y evaluar el desempeño, asegurando la alineación de las acciones de los colaboradores con los objetivos estratégicos. Además de ser un mecanismo de supervisión, facilita la comunicación y el trabajo en equipo, brindando a los líderes la oportunidad de guiar y motivar a sus equipos para alcanzar resultados significativos (Canossa, 2021).

El control de gestión es una pieza clave en el funcionamiento de cualquier organización, ya que permite convertir la estrategia en acciones concretas y asegurarse de que cada área avance en la misma dirección. Su propósito no es solo medir resultados, sino también facilitar la toma de decisiones de manera ágil y efectiva, adaptándose a los cambios y necesidades del entorno. Al conectar la visión estratégica con la gestión operativa y táctica, se crea un sistema flexible que ayuda a mejorar procesos, identificar oportunidades y optimizar el desempeño en todos los niveles de la organización ( Medina et al., 2021).

#### **2.1.6 Talento humano**

Citando a Viteri y Franco (2022), indican que las organizaciones consideran al talento humano como un pilar fundamental para la consecución de sus objetivos, ya que es a través de este que las empresas pueden alcanzar un alto nivel de productividad y, por ende, mantenerse alineadas a los cambios que se suscitan en la cotidianidad; por este motivo, el talento humano se involucra en gran medida con el desarrollo organizacional.

El talento humano va más allá de los conocimientos y habilidades; es el motor del crecimiento e innovación organizacional. No se trata solo de asegurar empleo, sino de cómo una persona aplica sus competencias y valores en su entorno. Su perspectiva y motivación impactan tanto en la organización como en la sociedad. Actualmente, el conocimiento es un activo estratégico, reconocido como capital humano, y las empresas lo valoran no solo por su rendimiento, sino como clave para su crecimiento y sostenibilidad (Mancheno et al., 2023).

### **2.1.7 Control del talento humano**

La gestión efectiva del talento humano puede ayudar a una organización a alcanzar sus objetivos y mantenerse competitiva en el mercado. Además, implica también la creación de programas de capacitación y desarrollo profesional, implementación de políticas de reconocimiento, recompensa, y la promoción de una cultura organizacional que valore y promueva tanto el talento como la diversidad (Hart et al., 2024).

El control del talento humano se refiere a las prácticas y procesos que las organizaciones implementan para gestionar eficazmente a su personal, asegurando que las habilidades y competencias de los trabajadores estén alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa. Este control implica la planificación, evaluación y desarrollo continuo del personal para optimizar su desempeño y contribuir al éxito organizacional (Hastwell, 2023).

### **2.1.8 Gestión de talento humano**

La gestión del talento humano en una empresa es un pilar estratégico que impulsa el crecimiento organizacional, ya que permite optimizar el desempeño de los colaboradores alineando sus habilidades con los objetivos de la empresa. Este enfoque no solo facilita la identificación y desarrollo de competencias clave, sino que también fortalece la moral, el compromiso y la disponibilidad del equipo, contribuyendo a un entorno de trabajo más eficiente y motivador. Al centrarse en el desarrollo del talento, la organización no solo mejora su productividad, sino que también fomenta una cultura de aprendizaje continuo, impulsando tanto el éxito empresarial como el bienestar de sus colaboradores (Chicaiza et al., 2023).

La gestión del talento humano no solo es una estrategia clave para alcanzar los objetivos de una empresa, sino también un pilar fundamental para el bienestar y desarrollo de las personas que la conforman. Cuando una organización invierte en su equipo, no solo está potenciando su productividad, sino que está generando un entorno donde los colaboradores pueden crecer, sentirse valorados y aportar lo mejor de sí mismos. Este enfoque permite fortalecer el capital humano, entendido como la combinación de habilidades, conocimientos, experiencias y motivación que cada persona aporta a su trabajo (Canossa, 2021).

### **2.1.9 Reclutamiento y selección**

El proceso de reclutamiento y selección es fundamental para garantizar que una empresa cuente con los trabajadores adecuados para lograr sus objetivos. Este proceso va más allá de simplemente reclutar nuevos miembros, ya que se centra en seleccionar a los miembros más calificados, lo que requiere una comprensión profunda de las necesidades organizacionales y los métodos de selección. Las empresas invierten en el desarrollo de procesos teóricos y técnicos que les permitan identificar competencias clave en los candidatos (Chaluisa et al., 2023).

El reclutamiento y selección de personal es una serie de pasos diseñados para encontrar al candidato adecuado para un puesto, pero no es una tarea que dependa solo de una persona. Implica la colaboración de varias áreas dentro de la empresa, desde quienes solicitan el puesto, el jefe inmediato, hasta los equipos de administración de personal y finanzas (García et al., 2022).

### **2.1.10 Capacitación y desarrollo del personal**

La capacitación es el proceso de adquirir conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que permiten a una persona desarrollarse en el desempeño de su actividad. Se entiende como un conjunto de acciones organizadas que van más allá de la educación inicial, buscando generar nuevos conocimientos, mejorar habilidades y transformar actitudes. El objetivo es aumentar la capacidad tanto individual como colectiva para cumplir con la misión de la institución, mejorar la calidad de los servicios, desempeñar eficazmente la carga y promover el desarrollo personal. Esta definición abarca procesos de formación, entrenamiento, adiestramiento y sensibilización, todos enfocados en el crecimiento integral de las personas (Velásquez, 2022).

La formación y capacitación del personal son fundamentales para la planificación, desarrollo y evaluación de los sistemas de calidad, ya que potencian la eficiencia operativa, garantizan la satisfacción del cliente y contribuyen al logro de los objetivos organizacionales. Más que un simple proceso de aprendizaje, representan una inversión estratégica que fortalece las competencias del equipo, optimiza el desempeño, reduce errores y minimiza pérdidas económicas. Además, integran a la organización mediante planes que impulsan el crecimiento y la competitividad, generando beneficios tanto a corto como a largo plazo, no solo en términos de productividad, sino también en el desarrollo profesional y motivacional de cada colaborado (Santillán & Mera, 2020).

### **2.1.11 Evaluación de desempeño laboral**

La evaluación del desempeño es un proceso clave para analizar cómo los trabajadores desarrollan sus funciones y responsabilidades dentro de una organización,

permitiendo no solo verificar su contribución al logro de los objetivos institucionales, sino también identificar oportunidades de mejora. A través de este análisis, se generan evidencias que facilitan la promoción del talento más eficiente y eficaz, al mismo tiempo que se diseñan estrategias para fortalecer aquellas áreas que presentan dificultades. La capacitación se convierte en una herramienta fundamental para optimizar el desempeño y potenciar el crecimiento profesional de los trabajadores, fomentando su desarrollo y alineando sus competencias con las necesidades de la organización (Torres et al., 2023).

En su enfoque moderno, las evaluaciones de desempeño se han convertido en un importante medio de comunicación entre trabajadores y evaluadores. Su importancia radica en la necesidad de informar sobre los factores que afectan, positiva o negativamente, el desempeño laboral. Estas variables se consideran desafíos en el entorno empresarial y son resultado de la globalización económica, lo que obliga a las organizaciones a adoptar nuevas dinámicas de trabajo y a convertirse en unidades con capacidad de aprendizaje y adaptación continua (López, 2022).

#### **2.1.12 Retención de personal**

La captación y retención del personal en el departamento del talento humano es una estrategia esencial para las empresas que desean ser competitivas y crecer de manera continua. Los trabajadores, al ser un recurso vital de la organización, juegan un rol determinante en su éxito y aportan de manera significativa a su valor. Una empresa con un equipo talentoso no solo aumenta su competitividad, sino que también se encuentra en una mejor posición para enfrentar nuevos retos y adaptarse en un entorno cambiante (Garrido, 2024).

La retención de personal se refiere a las estrategias y prácticas que una empresa utiliza para asegurarse de que sus trabajadores más valiosos y capacitados sigan siendo parte del equipo. Esto es clave para el éxito de la organización, ya que ayuda a mantener la experiencia, el conocimiento y las habilidades. Además, permite reducir los costos que conlleva la rotación de personal (Vasconcelos & Montero, 2021).

### **2.1.13 Motivación y clima organizacional**

La motivación y clima organizacional son elementos esenciales para el bienestar y el rendimiento de los trabajadores. Un ambiente laboral positivo, basado en el respeto y la colaboración, impulsa a los trabajadores a sentirse valorados y comprometidos con su trabajo. Sin embargo, un clima negativo, con falta de apoyo o trato injusto, puede generar desmotivación y malestar. Es clave que las empresas fomenten relaciones saludables entre los colaboradores, promoviendo un liderazgo efectivo y estrategias de incentivos que reconozcan el esfuerzo (Ipanaque, 2024).

El clima organizacional tiene un impacto directo en cómo los trabajadores perciben su entorno de trabajo. Un ambiente positivo, caracterizado por una comunicación abierta, el reconocimiento del esfuerzo y el respeto mutuo, fomenta la motivación y la satisfacción del equipo. Además, la formación y el desarrollo continuo juegan un papel fundamental. Programas de coaching, mentorías y talleres no solo mejoran las habilidades técnicas y de liderazgo, sino que también incrementan el compromiso y la satisfacción laboral. Fomentar una cultura de aprendizaje continuo contribuye a crear un entorno donde la innovación y el desarrollo son valorados, lo que impulsa la productividad y el bienestar de los trabajadores (Alcívar et al., 2024).

#### **2.1.14 Tecnología y automatización en la gestión del talento humano**

La adopción de herramientas de gestión orientadas a resultados es clave para modernizar la cultura de trabajo en el sector público. La integración de tecnología y automatización optimiza tareas y agiliza la toma de decisiones. Una gestión transparente e innovadora requiere equipos motivados y colaborativos. La modernización de procesos y el trabajo en equipo mejoran la atención ciudadana. La gestión del conocimiento y el uso estratégico de la tecnología son esenciales. Además, la flexibilización laboral y la formación en TIC e inteligencia artificial fortalecen la calidad del empleo público y benefician a la comunidad (Toro & Jesús, 2023).

La automatización y la tecnología han transformado la gestión del talento, posibilitando a las compañías perfeccionar procedimientos fundamentales como la elección, la educación y la formación. La inteligencia artificial no sustituirá a los trabajadores, sino que potenciará las capacidades para simplificar la toma de decisiones estratégicas y optimizar la eficiencia en las operaciones. En un ambiente de negocios en constante evolución, ajustarse a estas herramientas ya no es una alternativa, sino la exigencia de mantener la competitividad. El reto consiste en incorporar la tecnología manteniendo los cimientos humanos y manteniendo el balance en el que la innovación potencia tanto la organización como su equipo laboral (Canossa & Peraza, 2024).

#### **2.1.15 Calidad**

Plantea (Canossa, 2021), la calidad ha evolucionado hasta convertirse en un enfoque integral de gestión que impulsa la mejora continua y da paso a la gestión de calidad total. Este modelo es aplicable a cualquier organización, abarcando todos sus

niveles, procesos y personas, con el propósito de optimizar el desempeño y garantizar resultados sostenibles. Actualmente, la calidad no se limita a un área específica, sino que se extiende a todos los departamentos, involucrando activamente a los recursos humanos bajo el liderazgo de la alta dirección.

La calidad se define como la ausencia de errores o fallas en un producto o servicio, lo que implica que cada proceso involucrado en su fabricación o prestación ha sido rigurosamente controlado para garantizar su excelencia. Tradicionalmente, el concepto de calidad ha sido estudiado desde la gestión de bienes tangibles, los cuales, en su mayoría, se producen mediante procesos estandarizados o en series masivas, asegurando uniformidad y cumplimiento de especificaciones. Sin embargo, en el ámbito de los servicios, la calidad adquiere una dimensión más subjetiva, ya que se fundamenta en la percepción del cliente y su evaluación de la experiencia recibida (Izquierdo, 2021).

#### **2.1.16 Calidad del servicio**

De acuerdo a Kon e Intriago (2023), reconoce que la calidad del servicio no solo constituye un factor competitivo, sino que desempeña las relaciones comerciales, especialmente en los servicios públicos, los cuales tienden a ser objeto de críticas por parte de los usuarios. Una experiencia insatisfactoria puede repercutir negativamente en los procesos de adquisición y retención del cliente.

La calidad del servicio se entiende como la percepción global que tiene el cliente sobre la excelencia o superioridad del servicio que recibe. Esta percepción surge de la comparación entre las expectativas previas del cliente, es decir, lo que espera o cree que

una empresa debería ofrecer, y los resultados que obtiene de la prestación del servicio. En este sentido, la calidad del servicio está determinada por el cliente, ya que es él quien evalúa la experiencia y decide si el servicio ha sido satisfactorio (Naranjo & Caisa, 2023).

#### **2.1.17 Calidad del servicio público**

La calidad en los servicios públicos es un mandato constitucional y una responsabilidad ineludible de la Administración Pública. Representa, además, una herramienta fundamental para reducir las desigualdades dentro de la sociedad, ya que garantiza que todos los ciudadanos tengan acceso equitativo a los mismos servicios (Casermeiro et al., 2020).

#### **2.1.18 Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario es clave para que un servicio sea valorado y recomendado, y no depende solo de su calidad, sino también de las expectativas del cliente. Una persona se siente satisfecha cuando el servicio recibido cumple o supera lo que esperaba. Cuando un usuario está satisfecho, no solo regresa cuando lo necesita, sino que también confía más en el proveedor, está dispuesto a pagar por el servicio y sigue sus recomendaciones. Además, una experiencia positiva lo motiva a recomendar el servicio a familiares y amigos, fortaleciendo la reputación del negocio (Juárez et al., 2024).

La satisfacción del usuario es un estado emocional que surge de la comparación entre el rendimiento percibido de un producto o servicio y las expectativas previas del consumidor. Este nivel de satisfacción se construye a partir de un proceso de evaluación en el que las expectativas actúan como referencia para determinar el éxito o el fracaso de

la experiencia. Como resultado, dicha valoración puede generar emociones positivas, reflejadas en la conformidad y fidelización, o negativas, derivadas de la insatisfacción y el desencanto con el producto o servicio recibido (Canaza et al., 2023).

### **2.1.19 Modelo SERVPERF**

El modelo SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor en 1992, surgió para superar las limitaciones del modelo SERVQUAL. A diferencia de este último, que evalúa tanto las expectativas como las percepciones de los clientes, SERVPERF se enfoca únicamente en las percepciones del servicio que realmente han experimentado. Este enfoque simplifica y agiliza el proceso de evaluación, ya que elimina la necesidad de medir las expectativas. Como resultado, el modelo de evaluación SERVPERF es más efectivo para predecir la satisfacción del cliente, ya que se basa en el desempeño real del servicio, sin complicaciones (Acuña, 2023).

El modelo SERVPERF significa Service Performance (Desempeño del Servicio) y mide la calidad del servicio a partir de las percepciones de los clientes, sin necesidad de comparar con sus expectativas. Se centra en cinco dimensiones esenciales: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que permiten evaluar cómo los usuarios perciben el rendimiento del servicio. A diferencia de otros modelos, SERVPERF hace que la evaluación sea más rápida y sencilla. Este enfoque ayuda a sortear las limitaciones de los modelos tradicionales, que a menudo tienen dificultades para medir la satisfacción en relación con la actitud del cliente (Nguyen & Pham, 2024).

### **2.1.20 Eficacia**

La eficacia es la relación entre objetivos y resultados bajo condiciones ideales. Para ser eficaz, se deben priorizar las tareas y realizar aquellas que permiten alcanzarlos de mejor manera. Cuando se crean condiciones óptimas y los objetivos se logran, los recursos utilizados han sido eficaces (Quintero et al., 2021).

La eficacia es la capacidad de un proceso o persona para lograr el resultado esperado y completar correctamente las tareas asignadas. Se mide por el grado en que se alcanzan los objetivos y metas fijadas, reflejando cuán bien se logran los resultados planeados. La eficacia implica enfocar esfuerzos para asegurar que los objetivos de la organización se cumplan con éxito (Bolaños, 2020).

### **2.1.21 Eficiencia**

La eficiencia se entiende como la capacidad de un sistema productivo para llevar a cabo sus operaciones utilizando la menor cantidad de recursos necesarios, en comparación con los recursos realmente trabajados, buscando siempre optimizar el rendimiento y minimizar el desperdicio en todo el proceso (Rodríguez, 2022).

Hace referencia a la adecuación de los métodos utilizados en el proceso, así como a la idoneidad de las instalaciones, máquinas y equipos trabajados. Todo ello debe contribuir a la obtención de un producto bien elaborado o a la prestación de un servicio de alta calidad (Ramírez et al., 2022).

### **2.1.22 Estrategias**

Las estrategias permiten un enfoque más amplio y están diseñados para alcanzar metas a largo plazo, siendo indispensables en la dirección de acciones, adaptándolas constantemente a nuevos desafíos y garantizando una respuesta efectiva a cada situación, demostrando enfoques complejos y amplios que permiten un análisis exhaustivo a la adaptación de las circunstancias cambiantes, implicando el uso de información de múltiples fuentes y niveles, lo que resulta en decisiones más informadas (Pucheu, 2021).

Las estrategias en el sector público se centran en aprovechar al máximo el potencial del talento humano dentro de las instituciones gubernamentales. Para lograrlo, es clave una planificación adecuada en la asignación de responsabilidades, así como la inversión en la formación continua de los trabajadores y la realización de evaluaciones periódicas de su rendimiento. El objetivo es cumplir con los fines de la institución de manera eficiente. Estas estrategias no solo buscan mejorar la calidad de los servicios que se brindan, sino también adaptarse a las necesidades de la comunidad, garantizando que los ciudadanos se sientan satisfechos con lo que reciben (Vaca et al., 2024).

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Importancia del talento humano en la gestión pública**

Puede ser evidente que la diferencia entre el éxito o el fracaso de una empresa, o la razón por las que unas pueden ser más exitosas que otras se encuentren en el nivel de compromiso presente en las mismas; en muchas ocasiones así el gerente cuente con una visión específica del rumbo al que quiere llevar a su empresa, si los trabajadores no realizan su trabajo o contribuyen al desarrollo de la empresa voluntariamente, el

crecimiento de esta no se alcanzará, es necesaria la participación y buena voluntad de los trabajadores (Guerrero et al., 2021).

Además Bravo (2024), menciona que la gestión del talento humano es fundamental para las organizaciones, ya que facilita la atracción y retención de profesionales capacitados, impulsa el desarrollo y crecimiento de los trabajadores, optimiza el desempeño y la productividad, promueve la innovación y la adaptabilidad, y contribuye a fortalecer una cultura organizacional positiva en un entorno dinámico y competitivo.

### **2.2.2 Procesos en gestión del talento humano**

Por su parte, Calderón (2017), como se citó en Cabarcas y Arrieta (2021), menciona que los procesos de gestión del talento humano han evolucionado a lo largo del tiempo, adaptándose a los cambios en la sociedad. Se pueden clasificar en dos categorías: los tradicionales o funcionales, que surgieron con la administración de personal, y los emergentes, que reflejan el nuevo enfoque estratégico que actualmente desempeña la gestión del talento humano en las organizaciones.

El proceso de gestión del talento humano ha evolucionado para adaptarse a las necesidades de la organización y sus trabajadores. Hoy busca guiar a las personas de una manera más flexible en los humanos y reconocer que las entradas organizacionales no deben violar los agujeros de los trabajadores y el crecimiento personal. Estos procesos incluyen contratar y seleccionar el personal adecuado para el desarrollo continuo de capacitación y habilidades. También cubren roles, compensación justa, vinculación del

talento y tareas de valoración constante para garantizar que tanto los trabajadores como la organización crezcan juntos (Llanos, 2023).

### **2.2.3 Factores clave para optimizar el desempeño organizacional**

Según Toro (2024) señala que, para mejorar el rendimiento es fundamental que el rendimiento de la organización se manifieste en avances constantes, tanto a nivel personal como en grupo, a continuación, se describen cada uno de estos factores clave que contribuirán de manera positiva al entorno laboral:

- **Desempeño social y liderazgo efectivo:** El fortalecimiento del trabajo en equipo y fomentar un liderazgo que inspire y dirija adecuadamente a todos los trabajadores. Las personas en posiciones de autoridad deben ser ejemplos a seguir, garantizando que todos se sientan respaldados y motivados para esforzarse al máximo.
- **Clima y cultura organizacional positiva:** El ambiente laboral influencia significativamente nuestro bienestar y rendimiento. Establecer un clima organizacional que sea inclusivo, respetuoso y coherente con los valores de la empresa permitirá que todos los integrantes del equipo se sientan valorados y comprometidos con los objetivos compartidos.
- **Optimizar el programa de inducción para nuevos trabajadores:** La incorporación de nuevos miembros a la organización debe ser una experiencia enriquecedora. Garantizar que comprendan los valores y principios desde el principio facilita su adaptación y les ayuda a sentirse parte del equipo desde el primer día, lo que incrementa su motivación y rendimiento.

➤ **Ajustes en la formación y evaluación del desempeño:** La capacitación continua y una evaluación equitativa y constructiva son fundamentales para el desarrollo de los trabajadores. Asegurarse de que todos sigan aprendiendo y adoptando los valores de la organización es esencial para mantener un alto nivel de rendimiento y garantizar que todos estén alineados con los objetivos a largo plazo (Toro, 2024).

#### **2.2.4 Motivación del personal en el sector público**

Uno de los mayores desafíos en la gestión de recursos humanos es comprender qué factores lo motivan a actuar de manera específica. La motivación es que esta fuerza interna nos hace llevar a cabo nuestras acciones y soportar hasta que se logren nuestros objetivos. Nos encontramos en un entorno en constante cambio, lo que también altera nuestras metas y necesidades. Por esta razón, es esencial comprender cómo estos cambios impactan a las personas y cómo se reflejan en las organizaciones. Esto nos permite identificar qué es lo que verdaderamente impulsa a los trabajadores a ser eficaces y a sobresalir en su trabajo. Además, dado que las formas de comunicación han evolucionado, es necesario conectar con las nuevas generaciones utilizando sus propios códigos y lenguajes para motivarlos de manera efectiva (Ayala, 2022).

Como argumenta Pinales et al. (2023), es fundamental mantener a los trabajadores motivados para asegurar el éxito de cualquier organización. Cuando los trabajadores se sienten valorados y contentos, su influencia en la empresa es más positiva y se manifiesta en varios aspectos clave:

- **Mejor desempeño:** Un empleado motivado realiza sus tareas con mayor entrega y eficacia, lo que eleva la calidad de su trabajo y la efectividad general.
- **Mayor sentido de pertenencia:** La motivación refuerza el lazo de los trabajadores con la empresa y su equipo, haciéndolos sentir más integrados en la organización.
- **Generación de ideas innovadoras:** Los trabajadores motivados suelen ser más creativos, produciendo ideas novedosas y compartiéndolas con sus superiores para el beneficio de la empresa.
- **Incremento de la productividad:** Cuando los trabajadores están motivados, no solo disfrutan más de su trabajo, sino que también producen en mayor cantidad, lo que beneficia los resultados de la empresa.
- **Desarrollo personal y profesional:** La motivación brinda a los trabajadores la posibilidad de crecer dentro de la organización, lo que a su vez refuerza su compromiso y satisfacción (Parrales et al., 2023).

### 2.2.5 La capacitación como herramienta de cambio y desarrollo personal

Sugiere Fabre (2020), que el proceso de capacitación puede volverse repetitivo y desconectado de la realidad cuando no se enfoca en que las personas realmente trabajen y reflexionen sobre los problemas que enfrentan en sus propios entornos. En lugar de simplemente ofrecer técnicas y procedimientos preestablecidos, como si fueran soluciones universales para mejorar el rendimiento en cualquier situación, la capacitación debería invitar a pensar, cuestionar y analizar los desafíos reales. Muchas veces, se concentra solo en grupos específicos dentro de la organización, dándole más importancia a los directivos.

La capacitación debe ser una herramienta para el cambio social, que permita identificar las principales dificultades que enfrentan las organizaciones y comunidades, y que, a partir de ahí, proponga formas de superarlas. Debe centrarse en desarrollar las capacidades de las personas, poniéndolas en el centro del proceso para que puedan cuestionar y reflexionar sobre la realidad en la que trabajan y viven, de manera que realmente puedan generar soluciones efectivas (Fabre, 2020).

### **2.2.6 Evaluación del desempeño laboral en el sector público.**

La evaluación del desempeño del servicio en el sector público permitirá conocer el esfuerzo individual a través de las habilidades y destrezas registradas en la prostitución. Por lo tanto, forma parte de los principios de la evaluación y la medicina, así como de los principios de la observación y la medicina, con indicadores previamente establecidos para lograr resultados basados en las capacidades y funciones desempeñadas por los colaboradores. Cada evaluación representa el valor, la excelencia o las cualidades de una persona, es decir, el proceso mediante el cual se evalúa. La evaluación de tareas es un concepto dinámico y complejo. Las evaluaciones son continuas y se consideran cualitativa y cuantitativamente (León, 2020).

En la evaluación del desempeño laboral se comprenderá cómo están funcionando sus trabajadores, identificando tanto sus fortalezas como las áreas que necesitan atención. Este proceso no solo ayuda a mejorar la productividad y el crecimiento de los trabajadores, sino que también asegura que su trabajo esté alineado con los objetivos de la organización. En el ámbito del sector público, la evaluación es vital para garantizar que los trabajadores trabajen de manera efectiva y transparente, cumpliendo con las

expectativas de la sociedad y las normativas legales. La evaluación del desempeño actúa como un puente entre el desarrollo profesional de los trabajadores y el éxito organizacional, fomentando la eficiencia y la responsabilidad (García et al., 2022).

### **2.2.7 Beneficios de la gestión del talento humano**

Tal como menciona Garrido (2024), la gestión del talento humano es un factor clave para cualquier organización que aspire al éxito. No solo se trata de gestionar a los trabajadores, sino de construir un entorno donde cada miembro del equipo se sienta apoyado y motivado para dar lo mejor de sí mismo. La forma en que se maneja el talento tiene un impacto directo en los resultados de la empresa, y los beneficios de hacerlo correctamente son numerosos:

- **Un equipo bien preparado:** Cuando se le da a cada empleado las herramientas necesarias y el espacio para crecer, se obtiene un grupo capaz de enfrentar cualquier desafío. La formación continua y la capacitación les da la confianza para afrontar tareas complejas y resolver problemas con eficacia.
- **Mejor rendimiento operativo:** Una gestión adecuada del talento humano permite que todos los procesos dentro de la organización funcionen de manera más fluida. Los trabajadores motivados son más eficientes, y esto no solo mejora la calidad del trabajo, sino que también optimiza el tiempo de respuesta hacia los clientes, generando experiencias positivas para ellos.
- **Satisfacción de los trabajadores:** Un ambiente laboral que fomente el crecimiento personal y profesional, donde se reconozca el esfuerzo de los

colaboradores, aumenta significativamente su satisfacción. Esto no solo mejora la moral, sino que también genera un impacto positivo en su rendimiento.

- **Compromiso con la misión de la organización:** Cuando los trabajadores están alineados con los valores y objetivos de la empresa, su nivel de compromiso aumenta. Esto se traduce en una mayor dedicación, donde cada miembro del equipo trabaja no solo por cumplir con sus responsabilidades, sino también por contribuir al éxito colectivo.

- **Mayor retención de talento:** Los trabajadores que se sienten valorados y que tienen oportunidades de desarrollo dentro de la empresa tienen menos probabilidades de dejarla. Esto reduce los costos asociados con la rotación de personal y asegura que el conocimiento y la experiencia permanezcan dentro de la organización.

- **Mejor rendimiento organizacional:** Cuando cada miembro del equipo está enfocado en los mismos objetivos y tiene la formación y los recursos necesarios, los resultados no tardan en llegar. Una correcta gestión del talento humano asegura que los esfuerzos estén alineados y que la organización avance de manera cohesionada.

- **Aumento de la rentabilidad:** Finalmente, una organización con trabajadores comprometidos y bien gestionados experimenta un incremento en sus beneficios. La productividad crece, los costos operativos se reducen y la empresa alcanza

mayores niveles de eficiencia, lo que mejora tanto la rentabilidad como la sostenibilidad a largo plazo (Garrido, 2024).

### **2.2.8 Métodos y herramientas de la gestión del talento humano.**

Los métodos y herramientas de la gestión del talento humano son fundamentales para garantizar que las organizaciones alcancen sus objetivos estratégicos. Estos métodos incluyen procesos de reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo profesional, evaluación del desempeño, gestión de la compensación y la creación de un entorno laboral positivo. El objetivo principal es maximizar el potencial de los trabajadores, alineando sus capacidades y aspiraciones con las necesidades de la empresa (Méndez, 2023).

La digitalización ha introducido herramientas tecnológicas que optimizan la gestión del talento humano. Estas herramientas abarcan desde la administración de nóminas y la gestión documental hasta la comparación de currículums y el análisis de datos para la toma de decisiones estratégicas. Además, facilitan la comunicación interna, la formación de trabajadores y la evaluación del desempeño, promoviendo un entorno laboral más eficiente y transparente (HuffPost, 2025).

### **2.2.9 Indicadores de eficiencia y desempeño en la gestión del talento humano**

La eficiencia y el desempeño en la gestión del talento humano son fundamentales para el éxito organizacional. Para evaluar el rendimiento del personal, es necesario contar con indicadores claros que permitan medir su efectividad. Entre estos indicadores se incluyen la eficiencia en los procesos de selección, el seguimiento constante de su desempeño, la capacitación continua y la satisfacción laboral. Estos elementos no solo

aseguran que el personal esté bien elegido, sino también que se mantenga en constante formación y adaptabilidad frente a los cambios en el entorno laboral, como el teletrabajo o la implementación de nuevas tecnologías (Romero et al., 2023).

Estos indicadores incluyen métricas como la tasa de rotación de personal, el nivel de satisfacción y compromiso de los trabajadores, la eficiencia en los procesos de reclutamiento, la efectividad de la capacitación y el desarrollo profesional, y la evaluación del desempeño individual y grupal. La implementación de estos indicadores debe estar alineada con los objetivos estratégicos de la organización, permitiendo identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar la gestión del talento (Bicentenario, 2024).

#### **2.2.10 Buenas prácticas en la administración pública**

La adopción de buenas prácticas en la administración pública es esencial para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Una de las estrategias destacadas es la implementación de sistemas meritocráticos en la selección de directivos y gestores públicos. Por ejemplo, en Chile, la designación de directores de escuelas públicas y gestores de hospitales basada en méritos ha resultado en mejoras significativas en los resultados educativos y una reducción en las tasas de mortalidad hospitalaria. Este enfoque ha fortalecido la capacidad estatal y la confianza ciudadana en las instituciones públicas (Castro, 2024).

Además, la digitalización en la gestión del talento se ha convertido en un desafío clave para las organizaciones públicas. La automatización y el uso de inteligencia

artificial en procesos como la selección, retención y desarrollo de trabajadores han permitido predecir el rendimiento laboral y mejorar la eficiencia de los departamentos de recursos humanos. Herramientas tecnológicas facilitan la administración de nóminas, la gestión documental y la comparación de currículums, aportando datos en tiempo real para decisiones más informadas y promoviendo la transparencia y la mejora del clima laboral (HuffPost, 2025).

### **2.2.11 Calidad del servicio en el sector público**

El enfoque centrado en la calidad se basa en la integración efectiva de los procesos organizacionales y establece un programa integral que busca garantizar la calidad en todas sus dimensiones. Este enfoque genera un consenso general sobre los numerosos beneficios que aporta, entre los cuales destacan la optimización significativa de recursos y una comunicación más fluida. Además, implica el seguimiento de una metodología estructurada que se desarrolla en distintas fases, alineadas con los principios de la calidad total. El punto de partida de esta metodología es identificar con claridad la percepción del usuario, con el fin de comprender sus expectativas y opiniones sobre los procedimientos implementados y la calidad del servicio brindado por el sector público (Zavala et al., 2024).

La calidad en el sector público implica reconocer que detrás de cada trámite hay personas con expectativas y emociones que deben ser comprendidas y atendidas. No basta con administrar, sancionar o regular; es necesario capacitar, motivar y acompañar emocionalmente a los trabajadores que interactúan directamente con la ciudadanía, fomentando respeto e igualdad. Priorizar esta atención humana mejora no solo la

eficiencia del servicio, sino también la percepción positiva del Estado, generando confianza y cercanía con la comunidad (Wong, 2024).

### **2.2.12 Importancia de la calidad del servicio**

La importancia de proporcionar un servicio de calidad radica en la capacidad de la organización para cumplir con sus clientes esperados. Cuando los clientes comparan sus expectativas con lo que realmente obtienen, generalmente califican los aspectos intangibles de sus servicios. Esto ha llevado a muchas organizaciones a centrarse en cumplir con estas expectativas para seguir siendo competitivos. Cuando los trabajadores son positivos y pueden identificar y satisfacer las necesidades del cliente, alentarán no solo la satisfacción sino también la lealtad y las recomendaciones (Gutiérrez, 2023).

La formación y el desarrollo de competencias son elementos clave en nuestra vida diaria, pero encontrar las soluciones adecuadas para enfrentar los desafíos y cambios que nos trae el mundo actual, y los que están por venir, no siempre es fácil. Por eso, es esencial que tanto la formación como las áreas de Recursos Humanos se adapten con una visión de futuro, anticipándose a los conocimientos y habilidades que serán imprescindibles para ofrecer un servicio de calidad. El departamento de Recursos Humanos juega un papel fundamental en apoyar a la dirección para cumplir con los objetivos estratégicos, sin olvidar que el bienestar de las personas dentro de la organización (Alles, 2020).

### **2.2.13 Gestión de calidad organizacional**

De acuerdo con Piattini (2019), la gestión de la calidad concibe la organización como un conjunto de procesos que se pueden gestionar siguiendo el ciclo:

- **Planificar:** establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- **Hacer:** implementar los procesos.
- **Verificar:** realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

De acuerdo con Zavala & Vélez (2020), la gestión de la calidad se extiende más allá de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes en términos de productos o servicios, abarcando también la mejora general de la organización, donde el talento humano se alinea con los objetivos empresariales y la satisfacción del cliente.

#### **2.2.14 Círculos de calidad**

Menciona Martínez et al. (2022), que los círculos de calidad consisten en fomentar la conciencia sobre calidad y productividad en todos los que conforman la organización, mediante el trabajo en equipo, el intercambio de experiencias y conocimientos, y el apoyo mutuo. Su objetivo es analizar y resolver problemas que impacten el desempeño y la calidad de un área de trabajo, sugiriendo ideas y soluciones con un enfoque de mejora continua que los círculos de calidad permiten analizar el entorno de una empresa, por lo cual permite:

- La calidad del trabajo y la mejora continua constante.

- El clima laboral, la colaboración en el análisis de problemas y búsqueda de soluciones.
- La eficiencia, anticipándose a los errores al compartir experiencias de buenas prácticas.
- La eficacia, comprometidos con el logro de las metas de calidad de la organización.
- El desarrollo personal, a través de la formación para contribuir a mejorar el trabajo personal y grupal.
- La seguridad, comprometidos el desarrollo sostenible medioambiental y de seguridad laboral (Martínez et al., 2022).

#### **2.2.15 Elementos que impactan en la calidad del servicio.**

En la opinión de Gil (2020), cuando hablamos de impacto, nos referimos a la capacidad de ofrecer algo adicional y valioso a nuestros clientes, lo que nos permite destacarnos frente a la competencia y hacer que nos vean de manera diferente. Para lograrlo, es fundamental incorporar esta idea como una herramienta clave dentro de nuestra estrategia, porque solo así podremos llevar a cabo este proceso de manera efectiva.

Antes de adentrarnos en las dimensiones del impacto que la calidad tiene sobre el servicio que brindamos, hay varios aspectos importantes que debemos asegurar para garantizar la calidad en todo lo que ofrecemos:

- **Cumplir con los objetivos:** Es esencial que lo que nos propusimos lograr se cumpla.

- **Diseño alineado con la oferta:** Lo que ofrecemos debe estar en sintonía con lo que prometemos al cliente.
- **Satisfacer las necesidades del cliente:** Verificar que se perciba lo que realmente nuestros clientes necesitan y buscan.
- **Cumplir con las expectativas:** El resultado final debe estar a la altura de lo que el cliente espera recibir.
- **Ser honestos y responsables:** Siempre debemos ser transparentes y cumplir con lo que prometemos.
- **Fomentar la iniciativa y adaptabilidad:** Es importante tomar la iniciativa y ajustarnos a lo que el cliente desea, de forma proactiva.
- **Respuestas personalizadas:** Cada cliente y cada situación es única, por lo que la respuesta debe ser adecuada a sus necesidades específicas.
- **Gestionar las emociones:** Debemos ser capaces de manejar nuestras emociones de manera que no afecten la calidad del servicio.
- **Capacidad analítica:** Saber cómo usar la información disponible para actuar adecuadamente en cada escenario que se nos presente.
- **Ser creativos:** Debemos pensar fuera de lo convencional para ofrecer soluciones que realmente resuelvan los problemas de manera efectiva.
- **Primera impresión:** La forma en que nos presentamos al público es clave; es importante causar una buena primera impresión y permitir que la conversación fluya con naturalidad.
- **Resolver quejas y dudas:** No solo se trata de ofrecer un buen servicio, sino también de estar siempre dispuestos a solucionar cualquier inconveniente que surja.

- **Crear el ambiente adecuado:** Todo esto se logra en un entorno donde todos se sientan cómodos y motivados a contribuir positivamente.
- **Escuchar al cliente:** Es fundamental prestar atención a lo que el cliente nos dice, porque sus comentarios nos ayudarán a mejorar constantemente nuestros procesos y adaptarnos mejor a sus necesidades (Gil, 2020).

#### **2.2.16 Impacto de la gestión del talento humano en la calidad del servicio**

Una gestión efectiva del talento humano en el sector público es esencial para mejorar la calidad de los servicios. Según un estudio realizado en la Municipalidad Provincial de Atalaya, se encontró una correlación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio. El estudio concluye que una adecuada gestión del personal se refleja en una mejora de la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos (Alzamora, 2024).

El impacto que tiene una buena gestión del talento humano permitirá influir de manera directa en la calidad del servicio brindado al público. Cuando el sector público está adecuadamente gestionado y cuenta con un personal capacitado, se observan mejoras significativas en los servicios. No obstante, aunque haya un equipo altamente cualificado, no siempre se puede garantizar que el servicio alcance la mejor calidad, ya que las decisiones de los líderes políticos pueden afectar la dirección de las políticas y, en ocasiones, no ser las más adecuadas (Vergara, 2022).

### **2.2.17 Relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio**

La gestión del talento humano, entendido como la supervisión y evaluación continua del desempeño de los trabajadores públicos, tiene una relación directa con la calidad del servicio ofrecido. Un estudio en el Gobierno Regional de Ayacucho evidenció que existen deficiencias en el cumplimiento de funciones y en la calidad del servicio brindado por el personal administrativo. El estudio concluyó que una gestión y control efectivos del talento humano se reflejan en una mejora de la calidad del servicio ofrecido a los usuarios (Medina, 2021).

### **2.2.18 Evaluación de calidad como herramienta de mejora continua**

De acuerdo a lo mencionado por (Zurro et al., 2024), la evaluación de la calidad permite identificar áreas de mejora dentro de una organización, ya sea debido a problemas existentes, cambios en las expectativas de los usuarios o la posibilidad de implementar innovaciones tecnológicas para optimizar costos. Para abordar estos aspectos de manera efectiva, es fundamental contar con una estrategia y un método de actuación que integren las mejoras dentro de las actividades diarias.

La mejora continua se basa en los principios de la excelencia, por lo que sus iniciativas deben enfocarse en optimizar los resultados y satisfacer las necesidades de los usuarios. Para ello, se implementa un plan estructurado que asegure la continuidad de las acciones y un programa estandarizado que facilite la organización de los proyectos de mejora y la difusión de sus resultados.

Este programa de mejora continua es un proceso estructurado y sistemático diseñado para incrementar la eficiencia de los procedimientos, elevar la calidad del servicio y reducir costos en la ejecución de actividades habituales. Sus características principales incluyen un enfoque en la resolución de problemas reales, la aplicación de un método ordenado, la promoción de la participación y el reconocimiento del personal, la obtención de resultados medibles y la sostenibilidad a lo largo del tiempo (Zurro et al., 2024).

### **2.2.19 Modelo de medición SERVPERF**

Como expresa Pascual (2024), la escala SERVPERF mide la calidad del servicio únicamente a partir de las opiniones de los clientes, sin tener en cuenta sus expectativas previas. Esto se logra disminuyendo a la mitad el número de preguntas en comparación con otros enfoques.

El modelo consta de un conjunto de 15 afirmaciones que evalúan las percepciones de los clientes sobre el rendimiento del servicio. A partir de estas percepciones, se genera un índice global de calidad al sumar las puntuaciones obtenidas en cada uno de los 15 atributos analizados (Pascual, 2024).

Desde el punto de vista de Anchundia (2023), menciona que el modelo de evaluación SERVPERF tiene un énfasis en la confiabilidad y validez, este modelo que se emplea a través de una escala permite a las organizaciones recoger las opiniones de los usuarios de forma más exacta. A través de un formato de escala Likert, las preguntas se organizan en varias dimensiones, lo que simplifica la evaluación de las opiniones de los clientes acerca del servicio que reciben.

### *2.2.19.1 Importancia del modelo SERVPERF*

El modelo SERVPERF es una herramienta muy útil para evaluar la calidad del servicio, concebido como una versión más sencilla del modelo SERVQUAL. Su importancia radica en que se centra únicamente en la percepción del servicio por parte de los clientes, sin considerar las expectativas que tenían antes. Esto lo hace una forma efectiva de comprender de manera clara y directa el desempeño del servicio desde la óptica del cliente, lo cual permite a las empresas detectar áreas de mejora y proporcionar una experiencia más gratificante (Swati, 2024).

### *2.2.19.2 Características del modelo de evaluación SERVPERF.*

En la opinión de (2024), el modelo evaluación SERVPERF se caracteriza por los siguientes aspectos:

- **Eficiencia en la implementación:** La encuesta se completa de manera más rápida, ya que solo se realiza una pregunta sobre cada aspecto del servicio.
- **Exactitud en la medición:** Las evaluaciones directas de los clientes ofrecen una mejor percepción más confiable de la satisfacción con respecto a la calidad del servicio.
- **Facilidad de análisis:** La interpretación de los datos y el análisis resultante son procesos más simples y directos.
- **Enfoque simplificado:** Al enfocarse únicamente en las percepciones de los clientes, se evitan pasos complejos que podrían surgir al analizar otras posibles discrepancias en la calidad del servicio.
- **Priorización de atributos:** Permite reconocer la importancia relativa de cada característica del servicio según la evaluación de los clientes (Pascual, 2024).

### 2.2.19.3 Evaluación directa de la calidad del servicio con SERVPERF

El modelo SERVPERF es una manera simple y directa de evaluar la calidad del servicio, completamente centrada en la percepción que tienen los clientes del desempeño del servicio según Swati (2024) , se concentra únicamente en lo que los clientes realmente han vivido, lo que ofrece las siguientes perspectivas:

- **Evaluación centrada en el desempeño:** SERVPERF se enfoca exclusivamente en las percepciones de los clientes respecto al servicio que han recibido, sin considerar sus expectativas previas. Esto hace que la evaluación sea más directa y sencilla de interpretar.
- **Dimensiones del desempeño del servicio:** SERVPERF analiza diversas áreas del servicio, como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles del servicio. Todo se evalúa desde la experiencia de los clientes, proporcionando una visión realista de cómo se está ofreciendo el servicio.
- **Metodología de encuestas:** En la práctica, se utilizan encuestas en las que se solicita a los clientes que valoren aspectos como la precisión, la consistencia, la puntualidad y la atención recibida. Esto ofrece una retroalimentación auténtica y valiosa sobre cómo perciben el servicio.
- **Análisis cuantitativo:** Los datos recopilados de estas encuestas se examinan para comprender de manera más profunda el rendimiento del servicio en su conjunto. Mediante el uso de técnicas estadísticas, las organizaciones pueden detectar áreas que requieren atención y optimizar la experiencia del cliente.
- **Mejora continua:** SERVPERF no solo facilita la evaluación del servicio, sino que también actúa como una herramienta para la mejora continua. Al recibir

comentarios constantes por parte de los clientes, las organizaciones pueden identificar lo que están haciendo correctamente y lo que necesitan modificar para mejorar.

➤ **Limitaciones:** A pesar de que SERVPERF resulta muy eficaz para ofrecer una visión clara del rendimiento del servicio, presenta algunas limitaciones. Al no tener en cuenta las expectativas previas de los clientes, puede omitir ciertos aspectos relevantes que afectan su satisfacción general (Swati, 2024).

### **2.2.20 El Alfa de Cronbach como medida de fiabilidad**

Menciona Frías (2022), el Alfa de Cronbach es un índice que va de 0 a 1 y se utiliza para medir la fiabilidad de un instrumento de medición. Cuanto más cercano sea a 1, mayor será la consistencia interna de los ítems, lo que indica que todos están midiendo el mismo concepto. Si los ítems están correlacionados de manera positiva, la varianza total aumenta, elevando el valor de alfa. Si las puntuaciones de los ítems son iguales y están perfectamente correlacionadas, el alfa llegará a 1. Por el contrario, si no hay relación entre los ítems, el alfa será 0.

El procedimiento de análisis de la consistencia interna de alfa de Cronbach ofrece dos valores:

- El valor de alfa de Cronbach es una medida que se utiliza para evaluar la consistencia interna de un instrumento de medición.
- La consistencia interna basada en el valor de alfa de Cronbach se refiere a cuando se usan ítems estandarizados tipificados.

Si los ítems tienen la misma unidad de medida, como en una escala tipo Likert, la interpretación del alfa se basa en la correlación entre los ítems. Es decir, a mayor correlación entre los ítems, más consistente será el instrumento en sus puntuaciones. Por otro lado, cuando los ítems utilizan diferentes unidades de medida, se emplean las covarianzas entre ellos, lo que implica usar el alfa de Cronbach basado en los ítems tipificados. En la práctica, lo más común es trabajar con el valor estándar de alfa de Cronbach (Frías, 2022).

### **2.2.21 Pasos para el mejoramiento continuo del servicio al cliente.**

En la opinión de (Silvera, 2023), el servicio al cliente es esencial para que una empresa siga creciendo y manteniendo su relevancia en el mercado. Se trata de ofrecer transparencia, ser honestos en lo que ofrecemos y utilizar las tecnologías disponibles para hacer que la experiencia del cliente sea más rápida y eficiente. Además, brindar soluciones proactivas y tratar a cada cliente de manera personalizada son pasos claves para mejorar constantemente.

Para lograr un mejoramiento continuo del servicio al cliente, hay algunos pasos fundamentales que no debemos olvidar:

- **Transparencia en el servicio:** Ser claros y directos sobre lo que ofrecemos, asegurándonos de que el cliente siempre se sienta bien informado.
- **Soluciones proactivas:** Anticiparnos a las necesidades del cliente y resolver problemas antes de que surjan.
- **Tecnología y análisis de datos:** Utilizar herramientas tecnológicas para ofrecer un servicio más eficiente y adaptado a cada persona.

- **Trato personalizado:** Escuchar y comprender las necesidades individuales de cada cliente, haciendo que se sientan únicos y bien atendidos (Silvera, 2023).

## **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **2.3.1 Constitución de la República del Ecuador**

De acuerdo con Asamblea Nacional del Ecuador (2008) , mediante Registro Oficial 449, de fecha 20 de octubre de 2008, publica la Constitución de la República del Ecuador, el mismo que comprende artículos que garantizan la administración y la salud pública, a continuación, se detallan los siguientes:

**Art. 104.-** El pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho a la participación. La Función de Transparencia y Control Social promoverá e impulsará el control de las entidades y organismos del sector público, y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, para que los realicen con responsabilidad, transparencia y equidad; fomentará e incentivará la participación ciudadana; protegerá el ejercicio y cumplimiento de los derechos; y prevendrá y combatirá la corrupción. La Función de Transparencia y Control Social estará formada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado y las superintendencias. Estas entidades tendrán personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa.

**Art. 204.-** El pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho a la participación. La Función de Transparencia y Control Social promoverá e impulsará el control de las entidades y organismos del sector público, y de

las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, para que los realicen con responsabilidad, transparencia y equidad; fomentará e incentivará la participación ciudadana; protegerá el ejercicio y cumplimiento de los derechos; y prevendrá y combatirá la corrupción. La Función de Transparencia y Control Social estará formada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado y las superintendencias. Estas entidades tendrán personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa.

**Art. 207.-** El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social promoverá e incentivará el ejercicio de los derechos relativos a la participación ciudadana, impulsará y establecerá mecanismos de control social en los asuntos de interés público, y designará a las autoridades que le corresponda de acuerdo con la Constitución y la ley. La estructura del Consejo será desconcentrada y responderá al cumplimiento de sus funciones.

**Art. 208.-** Serán deberes y atribuciones del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, además de los previstos en la ley:

- 1) Promover la participación ciudadana, estimular procesos de deliberación pública y propiciar la formación en ciudadanía, valores, transparencia y lucha contra la corrupción.
- 2) Establecer mecanismos de rendición de cuentas de las instituciones y entidades del sector público, y coadyuvar procesos de veeduría ciudadana y control social.
- 3) Instar a las demás entidades de la Función para que actúen de forma obligatoria sobre los asuntos que ameriten intervención a criterio del Consejo.

- 4) Investigar denuncias sobre actos u omisiones que afecten a la participación ciudadana o generen corrupción.
- 5) Emitir informes que determinen la existencia de indicios de responsabilidad, formular las recomendaciones necesarias e impulsar las acciones legales que correspondan.
- 6) Actuar como parte procesal en las causas que se instauren como consecuencia de sus investigaciones. Cuando en sentencia se determine que en la comisión del delito existió apropiación indebida de recursos, la autoridad competente procederá al decomiso de los bienes del patrimonio personal del sentenciado.
- 7) Coadyuvar a la protección de las personas que denuncien actos de corrupción.
- 8) Solicitar a cualquier entidad o funcionario de las instituciones del Estado la información que considere necesaria para sus investigaciones o procesos. Las personas e instituciones colaborarán con el Consejo y quienes se nieguen a hacerlo serán sancionados de acuerdo con la ley.
- 9) Organizar el proceso y vigilar la transparencia en la ejecución de los actos de las comisiones ciudadanas de selección de autoridades estatales.
- 10) Designar a la primera autoridad de la Procuraduría General del Estado y de las superintendencias de entre las temáticas propuestas por la Presidenta o Presidente de la República, luego del proceso de impugnación y veeduría ciudadana correspondiente.
- 11) Designar a la primera autoridad de la Defensoría del Pueblo, Defensoría Pública, Fiscalía General del Estado y Contraloría General del Estado, luego de agotar el proceso de selección correspondiente.

12) Designar a los miembros del Consejo Nacional Electoral, Tribunal Contencioso Electoral y Consejo de la Judicatura, luego de agotar el proceso de selección correspondiente.

**Art. 238.-** Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional.

**Art. 384.-** El sistema de comunicación social asegurará el ejercicio de los derechos de la comunicación, la información y la libertad de expresión, y fortalecerá la participación ciudadana (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

### **2.3.2 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización**

Como afirma la (COOTAD, 2019) , el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización encontramos varias normas al respecto que facultan a los diversos GAD'S a crear o establecer incentivos con la finalidad de poder competir y hacer más atractivos sus territorios. Es así que a manera de ejemplo encontramos que el artículo 15 establece la creación de incentivos económicos y de otra índole por parte del gobierno central para que las provincias se integren en regiones, o lo establecido en el artículo 179 del mismo cuerpo legal mediante el cual los gobiernos regionales pueden fijar un monto adicional referido a los impuestos de todos los consumos especiales, vehículos y al precio de los combustibles o a lo referido en el

artículo 498 para los concejos municipales o metropolitanos de reducir hasta un 50% los valores de los tributos que establece el Código Orgánico de organización territorial para estimular diversas actividades productivas así como las deportivas, de turismo, de construcción, de beneficencia, industria o comercio.

### **2.3.3 Normativas del Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización.**

De acuerdo con (COOTAD, 2019), los modelos de descentralización obligatoria y progresiva a través del sistema nacional de competencia, la institucionalidad responsable de su administración, las fuentes de financiamiento y la definición de políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial.

- **Principios.** - Son aquellos que están relacionadas con el GAD el cual deben regirse de acuerdo a los siguientes puntos
- **Sustentabilidad del desarrollo.** – Es cuando el GAD mira las capacidades y vocaciones territoriales para de esta manera mejorar el bienestar de la población y de esta manera desarrollar la identidad, cultura y valores comunitarios el cual aportaran el desarrollo justo y equitativo de todo el país.
- **Naturaleza jurídica.** - El GAD está integrado de acuerdo a las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutivas previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden. La sede del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón.

➤ **Funciones.** - Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

- a) Promover el desarrollo para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas.
- b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción.
- c) Establecer el régimen para lo cual determinará las condiciones de urbanización.

#### **2.3.4 Régimen Institucional**

Rectoría y Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos.

**Art. 90.- Rectoría.** - La facultad para la definición y emisión de las políticas nacionales de hábitat, vivienda, asentamientos humanos y el desarrollo urbano, le corresponde al Gobierno Central, que la ejercerá a través del ente rector de hábitat y vivienda, en calidad de autoridad nacional. Las políticas de hábitat comprenden lo relativo a los lineamientos nacionales para el desarrollo urbano que incluye el uso y la gestión del suelo. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos, en sus respectivas jurisdicciones, definirán y emitirán las políticas locales en lo relativo al ordenamiento territorial, y al uso y gestión del suelo, de conformidad con los lineamientos nacionales.

**Art. 91.- Atribuciones y Obligaciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos para el uso y la gestión del suelo.** - A los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales y metropolitanos, sin perjuicio de

las competencias y facultades establecidas en la Constitución y la ley, según el Código Orgánico de organización territorial (2019) les corresponden las siguientes atribuciones y obligaciones:

- Expedir actos administrativos y normativos para el uso y la gestión del suelo, de conformidad con los principios y mecanismos previstos en el planeamiento urbanístico de su circunscripción territorial y la normativa vigente.
- Aplicar los instrumentos de planeamiento urbanístico y las herramientas de gestión del suelo de forma concordante y articulada con los planes de desarrollo y ordenamiento territorial.
- Clasificar el suelo en urbano y rural, y establecer las correspondientes subclasificaciones, asignar los tratamientos urbanísticos, usos y las obligaciones correspondientes, de acuerdo con lo establecido en esta Ley.
- Emitir mediante acto normativo las regulaciones técnicas locales para el ordenamiento territorial, el uso, la gestión y el control del suelo, y la dotación y prestación de servicios básicos, las que guardarán concordancia con la normativa vigente e incluirán los estándares mínimos de prevención y mitigación de riesgo elaborados por el ente rector nacional. Estas regulaciones podrán ser más exigentes, pero, en ningún caso, disminuirán el nivel mínimo de exigibilidad de la normativa nacional.
- Coordinar la gestión y uso del suelo entre cantones contiguos, y articular las dimensiones urbana y rural de su circunscripción territorial.
- Emitir los permisos y autorizaciones para la habilitación e intervención del suelo y la construcción, de acuerdo con lo dispuesto por esta Ley, la normativa vigente y la planificación urbanística aplicable.

- Garantizar la participación en los beneficios producidos por la planificación urbanística y el desarrollo urbano en general, conforme con lo definido en la ley.
- 36.
- Poner a disposición del público en general, a través de su página electrónica y otros mecanismos de difusión que consideren pertinentes, la información actualizada sobre el plan de desarrollo y ordenamiento territorial y la normativa urbanística vigente en el cantón o distrito metropolitano.
  - Contar con sistemas que permitan el control y seguimiento del cumplimiento de la normativa vigente, en el ámbito de sus competencias.
  - Imponer sanciones administrativas en caso de incumplimiento de las disposiciones de la presente Ley y sus ordenanzas por parte de personas naturales y jurídicas públicas y privadas (COOTAD, 2019).

### **2.3.5 Ley Orgánica del Servidor Público**

De acuerdo con el (Decreto Ejecutivo, 2021), según la ley orgánica del Ecuador destacan lo siguiente:

#### **Art. 117.- De la Unidad de Administración del Talento Humano - UATH.-**

Las UATH constituyen unidades ejecutoras de las políticas, normas e instrumentos expedidos de conformidad con la ley y este Reglamento General, con el propósito de lograr coherencia en la aplicación de las directrices y metodologías de administración del talento humano, remuneraciones, evaluación, control, certificación del servicio y mejoramiento de la eficiencia en la administración pública en lo que correspondiere a sus atribuciones y competencias. La UATH es responsable de administrar el sistema integrado de desarrollo del talento humano y las remuneraciones e ingresos

complementarios del servicio público, bajo los lineamientos, políticas, regulaciones, normas e instrumentos pertinentes. Tendrán la competencia y responsabilidad en el cumplimiento de la LOSEP, este Reglamento General y las normas expedidas.

**Art. 120.- Estructura de la gestión de las Unidades de Administración del Talento Humano - UATH.** - Las UATH estructurarán su gestión mediante la conformación de procesos y estarán integradas básicamente por: a) Calidad del servicio, atención al usuario y de la gestión institucional, en el ámbito de sus atribuciones y competencias; b) Manejo técnico del talento humano; c) Administración del talento humano, remuneraciones e ingresos complementarios; y, d) Salud ocupacional. Los procesos enunciados anteriormente pueden ser unificados o divididos de acuerdo a la complejidad, tamaño organizacional y necesidades prioritarias de la institución. Las atribuciones y acciones de cada uno de estos procesos serán determinados en el correspondiente reglamento, estructura institucional y posicional y manual de descripción, valoración y clasificación de puestos de cada institución.

**Art. 130.- Estructura del sistema.** - La administración del talento humano del servicio público, responde a un sistema integrado que está conformado por los subsistemas de planificación del talento humano; clasificación de puestos; reclutamiento y selección de personal; formación, capacitación y desarrollo profesional; y, evaluación del desempeño. Además, se considerará como parte integrante del desarrollo del talento humano la salud ocupacional. Para su administración y regulación el Ministerio de Relaciones Laborales emitirá las políticas, regulaciones y normas, que serán aplicadas en cada una de las instituciones públicas por parte de las UATH. La aplicación de este

sistema se soportará en la plataforma informática integrada, cuyo diseño, implementación y administración estará a cargo del Ministerio de Relaciones Laborales (Decreto Ejecutivo, 2021).

### **2.3.6 Leyes y regulaciones sobre la administración de personal en el sector público.**

**Art. 38.-** Deber general de solidaridad. Las personas deben promover el bien común y anteponer el interés general al interés particular. Deben participar en la realización de los derechos y garantías, cumpliendo, para este propósito, con los deberes que el ordenamiento jurídico impone.

**Art. 39.-** Respeto al ordenamiento jurídico y a la autoridad legítima. Las personas cumplirán, sin necesidad de requerimiento adicional, con lo dispuesto en la Constitución, las leyes y el ordenamiento jurídico en general y las decisiones adoptadas por la autoridad competente.

**Art. 40.-** Abstención de conductas abusivas del derecho. Las personas ejercerán con responsabilidad sus derechos, evitando conductas abusivas. Se entiende por conducta abusiva aquella que, fundada en un derecho, causa daño a terceros o al interés general.

Las personas se abstendrán de emplear actuaciones dilatorias en los procedimientos administrativos; de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos; o formular afirmaciones temerarias u otras conductas contrarias al principio de buena fe.

**Art. 41.-** Deber de colaboración con las administraciones públicas. Las personas deben colaborar con la actividad de las administraciones públicas y el buen desarrollo de los procedimientos.

Facilitarán a las administraciones públicas informes, inspecciones y otros actos de investigación en los casos previstos por el ordenamiento jurídico. Proporcionarán a las administraciones públicas actuantes, información dirigida a identificar a otras personas no comparecientes con interés legítimo en el procedimiento. Comparecerán ante los titulares de los órganos administrativos responsables de la tramitación de las actuaciones o los procedimientos administrativos, cuando sean requeridos y se denunciarán los actos de corrupción (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2017).

**CAPITULO III**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

*“Si trabajas en algo que te gusta y te apasiona, no necesitas un empujón. Tu visión será tu impulso”*

**Steve Jobs**

### **3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1 Investigación de campo**

La presente investigación es de campo, ya que se realizó de manera directa en las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GAD) de Quevedo, en los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo.

#### **3.1.2 Exploratoria**

Es de carácter exploratorio, porque permitió indagar preliminarmente el problema de estudio y familiarizarse con las variables involucradas. A través del estudio, se profundizó en la comprensión de los procesos internos y se señalaron los puntos claves que requerían atención.

#### **3.1.3 Descriptiva**

La investigación descriptiva permitió analizar con detalle la gestión del talento humano en los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Quevedo. Este enfoque facilitó la identificación de patrones, tendencias y relaciones entre las variables estudiadas, lo que ayudó a comprender el impacto de la gestión del talento humano en la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios.

#### **3.1.4 Investigación bibliográfica- documental**

Para elaborar el marco teórico de este trabajo, se consultó en diversas fuentes, como libros, revistas y repositorios, con el objetivo de obtener información actualizada.

Esto permitió contextualizar los términos clave que se trataron a lo largo de la investigación.

## **3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

La investigación realizada utilizó una metodología la cual resultó fundamental para sustentar la información recopilada sobre las variables analizadas. Estos métodos facilitaron un análisis detallado de la gestión del talento humano en los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Quevedo, así como de la atención proporcionada a los usuarios en dichos departamentos.

### **3.2.1 Cualitativo**

Se buscó comprender los niveles de satisfacción de los usuarios de los dos departamentos del GAD Municipal de Quevedo al solicitar los servicios. Para ello, se utilizó herramientas como la observación directa, entrevistas con la responsable de la gestión del talento humano y encuestas a los trabajadores públicos y a los usuarios. Con un enfoque cualitativo, se obtuvo información detallada que permitió analizar las experiencias tanto de los usuarios como del personal durante el proceso de atención, lo que facilitó la identificación de los factores que influían en los niveles de satisfacción.

### **3.2.2 Cuantitativo**

Para analizar la atención que recibieron los usuarios de los servicios del GAD Municipal del Quevedo de los dos departamentos que ofrecen el servicio, se recopiló información que luego se procesó utilizando herramientas estadísticas. Una de las

principales herramientas que se usó fue Excel, ya que permitió organizar y tabular los datos obtenidos a través de la encuesta de manera más eficiente.

### **3.2.3 Analítico**

El método analítico permitió explorar las variables del problema de investigación a partir de la información obtenida en el estudio de campo y el diagnóstico del área de gestión de talento humano en el GAD Municipal de Quevedo. Al analizar e interpretar los resultados, se respondió a las preguntas planteadas y alcanzar los objetivos del estudio. Esto ayudó a encontrar posibles soluciones a los problemas detectados en el área de talento humano. Además, el enfoque facilitó entender cómo la gestión del talento humano influye en la calidad del servicio que los usuarios recibían, permitiendo identificar las relaciones entre las causas y sus efectos, lo que fue esencial para la toma de decisiones dentro de la organización.

### **3.2.4 Sintético**

El método sintético permitió resumir la información más relevante sobre el estudio, e identificar la relación entre los diferentes factores que influyen en la gestión del talento humano y su impacto en la calidad del servicio. Se logró comprender mejor el problema y llegar a conclusiones más integrales y profundas, abordándolo desde una perspectiva más amplia y estratégica.

### **3.2.5 Inductivo**

Mediante este método se conectaron aspectos específicos dentro del problema de investigación relacionado con la gestión del talento humano y la calidad del servicio a los

usuarios que brindan los dos departamentos estudiados en el GAD Municipal de Quevedo. A través de este enfoque, se recopilaron datos sobre la gestión del talento humano, lo que ayudó a entender mejor la relación entre ambos aspectos. Al analizar la información y los datos disponibles, se llegó a conclusiones generales que explicaron las situaciones observadas, y se pudo identificar cómo una buena gestión del talento humano había tenido un impacto positivo en la mejora de la atención a los usuarios.

### **3.2.6 Deductivo**

El uso de este método permitió analizar y conectar los principios teóricos y conceptuales sobre la gestión del talento humano en las organizaciones, así como los procedimientos necesarios para mejorar la eficiencia en la gestión de la calidad del servicio a los usuarios, cuyo objetivo fue obtener explicaciones más claras y detalladas sobre el problema que estaba investigando.

## **3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN**

### **3.3.1 Población y muestra**

#### *3.3.1.1 Población.*

Para la investigación se consideró como población al personal del área administrativos y usuarios de GAD Municipal de Quevedo.

**Tabla 1. Matriz de la Población de Estudio**

<b>Tipo de Participante</b>	<b>Departamento/ Área</b>	<b>Cantidad</b>
Autoridad Institucional	Dirección de Talento Humano	1
Trabajadores Públicos	Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato	18
Trabajadores Públicos	Dirección de Planteamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo	14
Usuarios del GAD Municipal de Quevedo	Diversos servicios municipales	10384
<b>Total General</b>		<b>10417</b>

### 3.3.1.2 Muestra.

Para establecer la muestra del total de usuarios se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

**Donde:**

**n** = Tamaño de la muestra

**z** = Valor Z crítico, correspondiente a un valor dado del nivel de confianza es del 95%

por lo que Z será el 1.96

**p** = Probabilidad a favor

**q** = Probabilidad en contra

**e** = Error muestral, que será del 6%

**N** = Tamaño de la población o universo

Se procede a calcular la muestra de la encuesta:

**n=?**

$$z = 1.96$$

$$p = 0,5$$

$$q = 0,5$$

$$e = 6\% = 0,06$$

$$N = 10.384$$

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 10384}{0,05^2(10.384 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 261$$

**Tabla 2.** Población trabajadores públicos y de usuarios del GAD Municipal de Quevedo

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Directora del talento humano	1
Trabajadores del departamento de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato	18
Trabajadores del Departamento de Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo	14
Usuarios	261

**Nota.** Los datos corresponden a la población total de los trabajadores y a los usuarios que recibieron los servicios. Elaborado por el autor.

### **3.3.2 Técnicas de investigación**

Las técnicas que se utilizó para recopilar y obtener la información en el proyecto de investigación fueron las siguientes:

#### *3.3.2.1 Entrevista*

Se realizó una entrevista con la directora de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo, con el objetivo de entender cómo estaba el personal y cómo se gestionaba el área. La intención era conocer cómo se organizaba al equipo para que logaran cumplir con sus funciones y brindar una buena atención a los usuarios.

#### *3.3.2.2 Encuesta*

Se utilizó la técnica de la encuesta tanto con los trabajadores públicos como con los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo. Esta herramienta fue muy útil para obtener información sobre las percepciones y opiniones de los trabajadores del municipio y de los usuarios que acudían a realizar trámites. La encuesta se aplicó a un total de 32 trabajadores y 261 usuarios.

### **3.3.3 Instrumentos de investigación**

La investigación tuvo como propósito realizar una entrevista directa con la directora del Departamento de Talento Humano del GAD Municipal del Cantón Quevedo, con la finalidad de obtener una visión detallada sobre la situación interna del personal que labora en la institución. Para ello, se desarrolló un conjunto de preguntas clave que permitió obtener información precisa acerca de la capacidad de atención a los usuarios.

El objetivo principal fue indagar a fondo sobre la percepción de los usuarios en relación con el trato que recibieron al solicitar los servicios ofrecidos por los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo pertenecientes al GAD Municipal de Quevedo.

#### 3.3.3.1 *Análisis FODA*

Mediante la aplicación de esta matriz, se logró identificar las fortalezas y debilidades dentro de dos departamentos clave del GAD Municipal, así también como las oportunidades y amenazas provenientes del contexto externo. Este proceso permitió realizar un análisis profundo de los factores internos que afectaban el rendimiento de cada departamento, y de los aspectos externos que podían influir en su funcionamiento, donde se obtuvo una comprensión más clara y detallada de la situación de la GAD Municipal, lo que proporcionó una base concreta donde se realizó un diagnóstico completo y fundamentado de su funcionamiento actual.

#### 3.3.3.2 *Ejecución de la encuesta de los trabajadores municipales*

La encuesta consistió en un cuestionario de preguntas de manera organizada que abarcó los dos departamentos del GAD Municipal de Quevedo para entender la calidad del servicio. Se utilizó la escala de Likert con cinco niveles para medir la opinión de los trabajadores sobre distintos aspectos relacionados con la calidad del servicio. Los cinco niveles de respuesta que se consolidó fueron:

**Tabla 3.** Escala Likert para encuesta a trabajadores

Niveles de respuesta				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

**Nota.** Escala Likert utilizada para la encuesta a trabajadores de los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el Autor.

Las preguntas fueron formuladas con el objetivo de obtener información sobre los procesos de trabajo considerando los siguientes aspectos:

- **Procesos de atención al usuario:** Métodos que garantizaron una atención rápida y adecuada, siempre enfocados en las necesidades y solicitudes de los usuarios.
- **Procesos de capacitación y supervisión:** Acciones que aseguraron que el personal recibiera formación continua y supervisión, manteniendo altos estándares de servicio.
- **Procesos de gestión de recursos y herramientas:** Procedimientos orientados a la adquisición, distribución y mantenimiento de los recursos necesarios para un rendimiento óptimo del equipo.
- **Procesos para el mantenimiento y mejora de las instalaciones:** Acciones enfocadas en mejorar y mantener las instalaciones, creando un entorno adecuado tanto para trabajadores como para usuarios.

- **Proceso de desempeño laboral:** Método que aseguró que el desempeño del personal se mantuviera alineado con los estándares y objetivos establecidos.
- **Procesos de comunicación y flujo de trabajo interno:** Acciones que facilitaron la comunicación y optimizaron el flujo de trabajo dentro de la organización, asegurando una atención eficiente a los usuarios.
- **Procesos para la gestión de conocimiento:** Mecanismos que aseguraron que el personal contara con el conocimiento necesario para resolver eficazmente los problemas de los usuarios.
- **Procesos de retroalimentación y gestión de quejas:** Procedimientos para gestionar las quejas de los usuarios, utilizando su retroalimentación para mejorar la calidad del servicio.
- **Procesos de bienestar y seguridad laboral:** Acciones que garantizaron un entorno de trabajo seguro y saludable, promoviendo el bienestar del personal en todo momento.

### 3.3.3.3 *Criterios de satisfacción en la calidad del servicio a los usuarios*

La metodología de acuerdo con la revisión de la literatura que Luna y Torres (2021), se agrupó 5 dimensiones para analizar los niveles de satisfacción y percepción sobre la calidad del servicio y poder realizar el cuestionario:

- **Elementos tangibles:** Los elementos tangibles fueron todos aquellos aspectos físicos que los clientes pudieron percibir, como la apariencia de las instalaciones, el equipo y el personal. Un ambiente limpio y bien presentado dejó una buena impresión y contribuyó a que los clientes confiaran más en el servicio.

- **Fiabilidad:** La fiabilidad se refirió a la capacidad de la organización para entregar el servicio de manera constante y según lo prometido. Los clientes valoraron que, en cada interacción, podían contar con un servicio de calidad sin sorpresas.
- **Capacidad de respuesta:** Esta dimensión se centró en la rapidez y disposición con la que la organización atendió las necesidades de los clientes. Los usuarios apreciaron cuando el personal mostró agilidad para resolver problemas y demostró que realmente se preocupaban por su satisfacción.
- **Seguridad:** La seguridad involucró la confianza que los clientes sintieron al interactuar con el servicio, tanto en términos de competencia del personal como en la protección de su información. La organización logró generar tranquilidad al garantizar un servicio confiable y seguro.
- **Empatía:** La empatía consistió en ofrecer atención personalizada, comprendiendo y atendiendo las necesidades específicas de cada cliente. Los usuarios valoraron el esfuerzo por hacerlos sentir únicos y escuchados, lo que fortaleció la relación con la organización.

Se utilizó una escala de Likert de 5 puntos para conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido. Esta herramienta les permitió expresar, de manera detallada, su nivel de satisfacción con diferentes aspectos del servicio. Cada número en la escala representaba un grado específico de satisfacción o insatisfacción con la calidad del servicio brindado.

**Tabla 4.** Escala Likert para encuestar a los usuarios.

Niveles de respuesta				
1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho

*Nota.* Escala Likert utilizada para la encuesta a los usuarios de los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el Autor.

### **3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO**

#### **3.4.1 Revisión de la literatura especializada**

Para crear el marco teórico de la investigación, se identificó las áreas clave que debían alinearse con los objetivos del estudio, como los conceptos de gestión del talento humano y calidad del servicio. Se revisó diversas fuentes secundarias, como libros, artículos y tesis, que proporcionaron teorías y antecedentes útiles. También se consultó plataformas digitales y sitios especializados para actualizar la información y enriquecer el marco teórico.

Además, se examinó las normativas y regulaciones que afectan la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Quevedo. Se revisó estudios de caso y trabajos previos que aportaron ejemplos prácticos y enfoques aplicables al contexto. Toda la información recopilada se organizó de manera coherente

y se redactó para asegurar un análisis claro y fundamentado que apoyara el desarrollo de la investigación.

### **3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Para obtener la información primaria necesaria para la investigación, se consolidó un enfoque que combinó diferentes técnicas de recolección de datos. Primero, se entrevistó a la directora del área de Talento Humano para conocer su perspectiva sobre cómo la gestión del talento humano influía en la calidad del servicio que se brindaba. Luego, se aplicaron encuestas a 32 trabajadores de los dos departamentos de estudio donde se identificó los procesos internos de atención al usuario y los recursos con los que contaban.

Después, se realizó encuestas a 261 usuarios de los dos departamentos de estudio para conocer su nivel de satisfacción con el servicio recibido, lo que brindó una visión directa de su experiencia. También se llevó a cabo una observación directa en las instalaciones del GAD Municipal, con el objetivo de evaluar cómo interactuaba el personal con los usuarios y cómo era el ambiente en general. Esta combinación de actividades permitió recolectar datos completos y valiosos que fueron fundamentales tanto para el desarrollo del marco teórico como para el análisis del problema de investigación.

### **3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Se recopiló datos en la investigación sobre la gestión del talento humano y la calidad del servicio ofrecido por los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e

Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo pertenecientes al GAD Municipal de Quevedo, se utilizó métodos manuales y se definieron criterios específicos para garantizar un análisis detallado y exacto. La recopilación de información se realizó mediante encuestas y entrevistas. La encuesta se llevó a cabo en su gran parte de manera presencial, tanto a los trabajadores como a los usuarios, lo que permitió obtener respuestas directas y personales de los participantes. Una parte de las encuestas también se distribuyó electrónicamente a través de Google Forms, lo que permitió ampliar la participación y facilitar la recolección de datos.

La entrevista se realizó de forma presencial con la directora del Departamento de Talento Humano, lo que permitió obtener una visión más profunda y detallada de las experiencias en la institución. A partir de la información que manifestó la directora, se realizó un análisis FODA que permitió identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que afectan a la gestión del talento humano. Además, durante la entrevista se planteó preguntas clave para conocer las condiciones actuales del departamento y cómo estas influyen en la eficiencia del servicio brindado.

En cuanto a la medición de la calidad del servicio, se utilizó el modelo SERVPERF, una herramienta estructurada que se enfoca en la percepción de los usuarios sobre las dimensiones clave del servicio, como tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En la encuesta, se incluyeron tres preguntas por cada dimensión del modelo SERVPERF donde se conoció la percepción en relación con el departamento de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato y junto al departamento de Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Este modelo permitió

obtener datos relevantes sobre la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos por los dos departamentos, proporcionando una base sólida para analizar la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente.

*Tabla 5. Criterio de las percepciones de los usuarios y su satisfacción sobre el servicio*

<b>Dimensiones</b>	<b>Atributos</b>
<b>Elementos tangibles</b>	➤ Instalaciones limpias y bien presentadas.
	➤ Equipos modernos y funcionales.
	➤ Materiales visuales claros y atractivos.
	➤ Trabajadores con buena apariencia.
<b>Fiabilidad</b>	➤ Elementos organizados y accesibles.
	➤ Cumplimiento de lo prometido
	➤ Servicio bien realizado desde el principio.
	➤ Cumplimiento en el tiempo acordado.
<b>Capacidad de respuesta</b>	➤ Sin errores en el servicio.
	➤ Soluciones consistentes y confiables.
	➤ Respuesta rápida a problemas.
	➤ Interés genuino en resolver dudas.
<b>Seguridad</b>	➤ Servicio eficiente y sin demoras.
	➤ Actitud dispuesta y ágil para ayudar.
	➤ Rápida resolución de situaciones.
<b>Seguridad</b>	➤ Confianza en el comportamiento de los trabajadores.
	➤ Clientes se sienten seguros.

- 
- Trabajadores amables y respetuosos.
  - Conocimiento adecuado para resolver problemas.
  - Manejo seguro de la información personal.

- 
- Interés por las necesidades del cliente.
  - Escuchan atentamente al cliente.

### **Empatía**

- Amabilidad y comprensión con los clientes.
- El cliente se siente cómodo y respetado.
- Paciencia y disposición para ayudar al cliente.

---

*Nota. Tabla que describe las dimensiones y atributos utilizados para medir la percepción de los usuarios sobre el servicio. Elaborado por el Autor*

Se recopiló los datos de manera presencial y a través de Google Forms, se efectuó un proceso de validación detallado para corregir posibles incoherencias, eliminar respuestas incompletas y descartar datos incorrectos, asegurando la calidad y fiabilidad. Tras la validación, se utilizó el programa Microsoft Excel para organizar y procesar la información. Excel permitió crear tablas y gráficos que facilitaron la visualización de los resultados y la interpretación de las respuestas.

Para un análisis más detallado y preciso, también se utilizó IBM SPSS Statistics 26, una versión avanzada del software estadístico diseñado para realizar análisis de datos complejos. SPSS facilitó la realización de análisis avanzados, modelado y visualización de los datos. Se empleó el Alfa de Cronbach como criterio de fiabilidad para medir la consistencia interna de las respuestas, lo que ayudó a garantizar que las preguntas

utilizadas en la encuesta fueran confiables y midieran consistentemente el mismo concepto, reforzando así la validez de los resultados obtenidos.

Además, se realizó un análisis descriptivo utilizando SPSS para obtener una comprensión detallada de los datos. Este análisis permitió calcular medidas como la media, la desviación estándar y los rangos de las respuestas, lo que facilitó la identificación de patrones y tendencias en las percepciones de los usuarios. El uso combinado de Excel y SPSS permitió un análisis robusto y preciso, asegurando la fiabilidad y validez de los datos.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

*El precio del éxito es el trabajo duro*

**Vince Lombardi**

#### **4.1 CONDICIONES ACTUALES DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN DE CATASTRO, AVALÚO E INQUILINATO Y DEL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO URBANO TERRITORIAL Y GESTIÓN DE RIESGO.**

El análisis de la gestión del talento humano del GAD Municipal de Quevedo se basó en entrevistas y encuestas, permitiendo identificar de manera estructurada las condiciones actuales del área. La investigación se enfocó en cómo influyen los subsistemas de talento humano en la calidad del servicio a los usuarios.

##### **4.1.1 Entrevista realizada a la directora de talento humano para conocer las condiciones actuales de la gestión del talento humano del GAD Municipal de Quevedo.**

*Tabla 6. Entrevista a la Directora de Talento Humano*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Análisis</b>
<b>1. ¿Cuál es la misión y visión institucional del GAD Municipal de Quevedo en relación con el desarrollo y manejo del talento humano?</b>	La misión del GAD Municipal de Quevedo en relación con el talento humano es asegurar que contemos con un equipo altamente capacitado, motivado y comprometido con los valores institucionales, a fin de brindar un servicio público de calidad.	Esta respuesta resalta el enfoque estratégico en el talento humano, alineado con los valores institucionales y la calidad del servicio, lo que es clave para un control

	<p>La visión es convertirse en una institución modelo en gestión de recursos humanos, centrada en el bienestar de los colaboradores y en el desarrollo continuo de sus capacidades, para optimizar los servicios que ofrecemos a la comunidad.</p>	
<p><b>2. ¿Cuál es el objetivo principal del departamento de Talento Humano del GAD Municipal de Quevedo?</b></p>	<p>El objetivo principal del departamento es gestionar y controlar el talento humano de manera eficaz, asegurando la atracción, retención y desarrollo de personal capacitado y motivado, que apoye los objetivos del GAD y brinde un servicio excelente a los ciudadanos.</p>	<p>La respuesta demuestra una visión clara y un enfoque estratégico en la atracción y desarrollo del talento, fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales y mejorar la atención a los usuarios.</p>
<p><b>3. ¿Existen iniciativas o programas específicos en el GAD Municipal de Quevedo para promover la</b></p>	<p>Cada mes organizan programas de feedback constante fomentando la participación de los trabajadores en reuniones periódicas donde pueden</p>	<p>La respuesta indica un enfoque proactivo en la participación del personal, lo que puede incrementar su</p>

---

**participación y el compromiso de los trabajadores en la mejora continua de la calidad del servicio a los usuarios?**

compartir ideas para mejorar los procesos y la atención a los usuarios.

compromiso y motivación, mejorando la calidad del servicio.

---

**4. ¿El GAD Municipal de Quevedo brinda capacitación y desarrollo profesional continuo a sus trabajadores? Si es así, ¿qué áreas son prioritarias?**

Desde la perspectiva de la directora brindan capacitaciones continuas en áreas clave como atención al cliente, liderazgo, trabajo en equipo y gestión local por parte de contraloría, el ministerio y la LOSEP de manera gratuita. Menciona que alrededor del 20% de personal se encuentra correctamente capacitado

La respuesta muestra un enfoque integral en la capacitación del personal, destacando áreas clave para el desarrollo profesional, lo cual es primordial para la mejora continua en el servicio a los usuarios.

---

**5. ¿Cuántas capacitaciones recibe al año el personal del GAD Municipal de Quevedo para mejorar sus competencias y habilidades en la**

El personal recibe de tres a cuatro capacitaciones en cierto periodo, donde también se implementan talleres prácticos y sesiones de actualización en diferentes áreas de acuerdo con las necesidades que van surgiendo en la institución.

La respuesta refleja un esfuerzo por mantener al personal actualizado y preparado para mejorar la atención a los usuarios.

---

---

**atención a los usuarios?**

---

**6. ¿Considera que el proceso de selección y contratación de personal en el GAD Municipal de Quevedo es adecuado para garantizar la calidad del servicio brindado a los usuarios?**

De acuerdo con la directora del talento humano el proceso de selección es riguroso y está diseñado para identificar a los candidatos que mejor se alineen con los valores de la institución y las necesidades específicas de cada puesto. Esto garantiza que el personal esté bien preparado para brindar un servicio de alta calidad.

Esta respuesta destacada que el proceso de selección está alineado con la visión de ofrecer servicios de calidad, asegurando que el personal sea competente y adecuado para las funciones asignadas.

---

**7. ¿Qué tipos de capacitaciones específicas se brindan a los trabajadores del GAD Municipal de Quevedo para potenciar su desarrollo profesional y mejorar la calidad del servicio?**

La directora comenta que las capacitaciones que se ofrecen son especialmente acerca de la normativa de la LOSEP según el código de trabajo abordando temas de liderazgo, resolución de conflictos, atención al cliente, y tecnología aplicada a la gestión pública, siendo diseñadas para potenciar las habilidades de los trabajadores y

La respuesta muestra un enfoque diversificado en la capacitación, cubriendo habilidades clave que impactan directamente en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

	mejorar su desempeño en la atención a los usuarios.	
<b>8. ¿Cómo se evalúa el desempeño del personal del GAD Municipal de Quevedo, y de qué manera los resultados de estas evaluaciones impactan en la calidad del servicio a los usuarios?</b>	De acuerdo con la directora evalúan el desempeño a través de entrevistas de retroalimentación anuales para identificar áreas de mejora y planificar acciones específicas para mejorar la atención a los ciudadanos.	Esta respuesta destaca la importancia de la retroalimentación y cómo se utiliza de manera efectiva para realizar mejoras en el servicio.
<b>9. ¿Cómo considera que la gestión del talento humano en el GAD Municipal de Quevedo influye directamente en la prestación de servicios a los usuarios y en la mejora de la satisfacción de los mismos?</b>	Desde el punto de vista de la directora nos menciona que considera que la gestión del talento humano garantiza que el personal esté bien capacitado, motivado y comprometido con los valores de la institución.	La respuesta refuerza la conexión directa entre el manejo adecuado del talento humano y la mejora en la calidad del servicio, lo cual es fundamental para la satisfacción de los ciudadanos.
<b>10. ¿Cómo asegura el GAD Municipal de</b>	La directora menciona que, a través de programas de inducción y una	Esta respuesta muestra que el GAD tiene una

---

**Quevedo que sus trabajadores estén alineados con los valores y principios institucionales para mejorar la calidad del servicio?**

comunicación continua sobre los valores de la institución, se asegura que todos los trabajadores estén alineados con los principios éticos y profesionales del GAD Municipal de Quevedo.

estrategia clara para mantener la alineación de los trabajadores con los valores institucionales, para mantener la coherencia en el servicio prestado.

---

**11. ¿Qué estrategias se implementan para fomentar el trabajo en equipo dentro del personal, y cómo impactan en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios?**

La directora nos da conocer que una vez por semana visitan las áreas de trabajo, realizando pausas activas donde se fomenta el trabajo en equipo a través de actividades de integración, talleres colaborativos y reuniones periódicas.

La respuesta refleja la importancia de un equipo bien integrado, lo cual es clave para una gestión eficiente y la mejora del servicio a los usuarios.

---

**12. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el GAD Municipal de Quevedo en la gestión del talento humano y cómo los aborda?**

La directora comenta que uno de los principales desafíos que se enfrentan es la rotación de personal y para abordarlos se enfocan en los procesos de inducción, ofreciéndoles capacitación continua y un ambiente laboral estable.

La respuesta resalta que el GAD está tomando medidas activas para combatir la rotación de personal para mantener la estabilidad y mejorar la calidad del servicio.

---

<p><b>13. ¿Se realizan programas de reconocimiento incentivos para motivar a los trabajadores y mejorar su desempeño en la atención a los usuarios?</b></p>	<p>La directora nos menciona que realizan reuniones solemnes de reconocimiento el 7 de octubre de cada año, donde se destacan algunos trabajadores por sus labores, los incentivos económicos son pocos, y los ascensos se les ofrece un concurso o programa para un cargo de dirección superior.</p>	<p>La respuesta muestra que el GAD valora y reconoce el desempeño de sus Trabajadores, lo cual es fundamental para mantener la motivación y la calidad en los servicios.</p>
<p><b>14. ¿Cómo se gestionan los conflictos internos dentro del personal del GAD Municipal de Quevedo y qué medidas se toman para garantizar un ambiente laboral positivo que favorezca la calidad del servicio?</b></p>	<p>Menciona la directora que se gestionan los conflictos a través de mediaciones y sesiones de resolución de conflictos, fomentando un entorno de comunicación abierta y apoyo mutuo, lo cual crea un ambiente laboral positivo que se refleja en el servicio al usuario.</p>	<p>La respuesta refleja la importancia de una buena gestión de los conflictos, lo que contribuye a un entorno laboral eficiente.</p>
<p><b>15. ¿Qué procedimientos utiliza el GAD Municipal de Quevedo para la</b></p>	<p>Se utilizan herramientas tecnológicas para optimizar la gestión del talento humano y acelerar la atención a los usuarios. También implementan</p>	<p>La respuesta muestra el uso de herramientas modernas para controlar el talento</p>

---

**gestión y seguimiento** evaluaciones de desempeño para humano, lo cual  
**del talento humano, y** garantizar que el personal esté contribuye a la mejora  
**cómo aseguran que** alineado con los objetivos de calidad continua y a la calidad  
**estos procesos** y mejora continua del servicio. del servicio a los  
**contribuyan a la** usuarios.  
**mejora continua en la**  
**calidad del servicio a**  
**los usuarios?**

---

*Nota. Se desarrolló a partir de los datos obtenidos de la directora de gestión del talento humano del GAD Municipal de Quevedo. Elaborado por el autor.*

### **Interpretación**

La entrevista se centró en los subsistemas estratégicos: reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, incentivos, clima organizacional y gestión de conflictos. Estos permiten diagnosticar cómo se articula el talento humano con los objetivos institucionales. Se constató un compromiso institucional por mejorar la atención al usuario, a través de capacitaciones en normativa legal y liderazgo, mecanismos de retroalimentación, programas de reconocimiento, visitas periódicas a las áreas de trabajo y uso de herramientas tecnológicas.

#### 4.1.2 Diagnóstico del análisis FODA

*Tabla 7. Matriz de análisis FODA*

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
➤ La infraestructura es moderna y adecuada para las necesidades.	➤ La diversificación en el reclutamiento con nuevas ideas y habilidades.
➤ La estructura organizativa es clara y bien definida.	➤ La formación continua para el desarrollo y crecimiento del personal.
➤ El personal tiene una amplia variedad de habilidades.	➤ La implementación tecnología optimiza los procesos internos.
➤ Hay un fuerte compromiso con el bienestar de la comunidad.	➤ Las alianzas estratégicas proporcionan más recursos y apoyo.
➤ Se ofrece capacitaciones que mejoran las habilidades del personal.	➤ Mayor participación de la comunidad para fortalecer los servicios públicos.
➤ El ambiente de trabajo es positivo y fomenta la colaboración.	➤ Existen oportunidades para mejorar el desempeño y la eficiencia operativa.
➤ La estabilidad laboral es una de las fortalezas clave.	➤ La revisión de normativas mejora la utilización de los recursos.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
➤ La rotación de personal es un desafío para mantener la continuidad.	➤ La escasez de recursos presupuestarios limita la capacidad de acción.
➤ Aún existen inconsistencias en el cumplimiento de ciertas normativas.	➤ La situación económica afecta la financiación de proyectos.

- 
- La capacitación en áreas específicas es insuficiente y necesita reforzarse.
  - La burocracia interna dificulta la toma de decisiones rápidas.
  - Deficiencia de herramientas efectivas para el seguimiento de los procesos.
  - La desmotivación de algunos trabajadores.
  - El desajuste entre las habilidades del personal y las exigencias de los puestos debe ser controlado.
  - La presión política influye negativamente en las decisiones.
  - Los cambios en las políticas públicas crean incertidumbre en la gestión.
  - El incumplimiento de normativas podría resultar sanciones administrativas.
  - La desconfianza pública hacia la aplicación de leyes es un desafío.
  - La insuficiencia de conocimientos en los procesos actuales puede desacelerar el progreso de actividades.

---

*Nota. Este análisis FODA se desarrolló a partir de los datos obtenidos de la directora de gestión del talento humano del GAD Municipal de Quevedo. Elaborado por el autor.*

### **Interpretación**

El diagnóstico implicó a participantes, como la directora de talento humano, en calidad de informante, y se determinaron fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que surgen en la gestión del talento humano en el GAD Municipal del cantón Quevedo. El objetivo del análisis FODA en este caso es ofrecer una visión clara de las condiciones actuales de la gestión del talento humano, identificando tanto factores internos como externos, y proporcionando una base sólida para posibles acciones futuras.

### **4.1.3 Análisis de resultados del primer objetivo**

El análisis de las condiciones actuales de la gestión del talento humano en el GAD Municipal de Quevedo se realizó con base en los resultados de la entrevista aplicada a la directora de talento humano y los datos obtenidos mediante la encuesta. Ambos instrumentos permitieron identificar el estado de los principales subsistemas de la gestión del talento humano con influencia directa en la atención al cliente, tales como: reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, clima organizacional, incentivos y gestión de conflictos.

Entre los subsistemas mejor gestionados se destacan:

- Capacitación y desarrollo: se imparten cursos continuos en áreas clave como atención al cliente, liderazgo y normativa legal, lo cual fortalece las competencias del personal.
- Evaluación del desempeño: se aplican mecanismos de retroalimentación anual para detectar áreas de mejora y fortalecer la calidad del servicio.
- Clima organizacional: se promueve un ambiente positivo mediante pausas activas y actividades de integración, lo cual favorece el trabajo en equipo y la satisfacción laboral.
- No obstante, también se evidencian debilidades en otros subsistemas:
- Reclutamiento y selección: aunque se menciona que existe un proceso riguroso, la alta rotación de personal indica que aún hay falencias en la retención del talento.
- Incentivos y reconocimiento: se realizan actos conmemorativos, pero los incentivos económicos son escasos, lo que limita la motivación y el compromiso sostenido.

- Gestión de conflictos: si bien se aplican medidas como la mediación, algunos conflictos internos persisten y afectan el clima laboral.

#### **4.1.1. Discusión de resultados del primer objetivo**

Los hallazgos de este estudio evidencian que el control del talento humano tiene una influencia significativa en la calidad del servicio que perciben los usuarios del GAD Municipal de Quevedo. Esta relación ya fue confirmada por (Medina, 2021), quien identificó que una supervisión deficiente en el Gobierno Regional de Ayacucho repercutía directamente en el bajo nivel de servicio ofrecido. Del mismo modo, (Alzamora, 2021) encontró que una adecuada gestión del personal en la Municipalidad Provincial de Atalaya se reflejaba en mejoras sustanciales en la atención ciudadana. Estos resultados refuerzan lo observado en el presente estudio, donde la deficiencia de seguimiento efectivo al desempeño del personal compromete la calidad del servicio público.

Sin embargo, se identificaron ciertas limitaciones estructurales similares a las señaladas por (Vergara, 2022), quien indica que, aunque exista personal capacitado, las decisiones políticas pueden obstaculizar los efectos positivos de un buen sistema de control. A esto se suma la carencia de tecnologías para monitorear el rendimiento del personal, una debilidad que también destaca (HuffPost, 2025), al proponer la digitalización como clave para lograr eficiencia y transparencia. Asimismo (García et al., 2022), sostienen que el control debe enfocarse en los procesos, más que en los individuos, promoviendo así una cultura organizacional orientada a la mejora continua, una visión coherente con las opiniones recabadas en este estudio.

En consecuencia, se confirma la relación directa entre el control del talento humano y la calidad del servicio, tal como sostienen Anchundia (2023) y Pascual (2024), quienes resaltan que modelos de evaluación como el SERVPERF permiten vincular el desempeño del personal con la percepción del usuario. A la luz de estos hallazgos, se sugiere fortalecer los procesos de control en el GAD de Quevedo mediante evaluaciones periódicas, uso de herramientas tecnológicas y un liderazgo institucional que respalde técnicamente las decisiones. Así, se favorecerá una gestión más eficiente, transparente y centrada en las necesidades del ciudadano.

#### **4.2 PROCESOS QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO POR EL PERSONAL DEL GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO A LOS USUARIOS**

Con el objetivo de identificar los procesos internos que afectan directamente la calidad del servicio brindado por el GAD Municipal de Quevedo, se realizó una encuesta a 32 trabajadores del departamento de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo, enfocándose en conocer los procesos implementados para la atención al usuario, desde la recepción de solicitudes hasta la resolución de problemas.

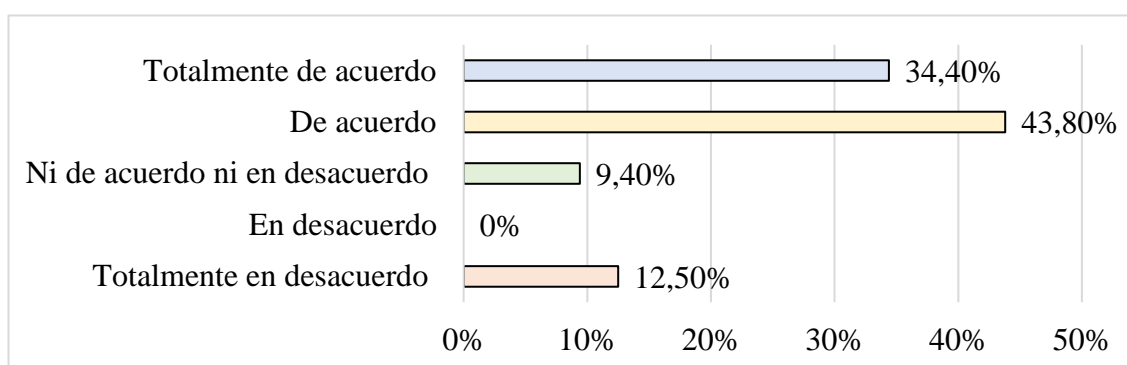
##### **4.2.1 Encuesta realizada a los trabajadores del GAD Municipal de Quevedo**

La encuesta se centró en identificar los factores clave relacionados con las actividades diarias, la formación continua del personal y el compromiso del equipo. El propósito de esta encuesta es obtener de manera más detallada los aspectos que influyen

en la calidad de la atención a los usuarios, analizando su eficiencia, efectividad y capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios.

**1. ¿Está de acuerdo en que existen procesos definidos en el Departamento del GAD Municipal de Quevedo para la adquisición y gestión de los recursos materiales y tecnológicos necesarios para brindar un servicio de calidad?**

*Figura 1. Procesos de adquisición y gestión de los recursos materiales y tecnológicos*



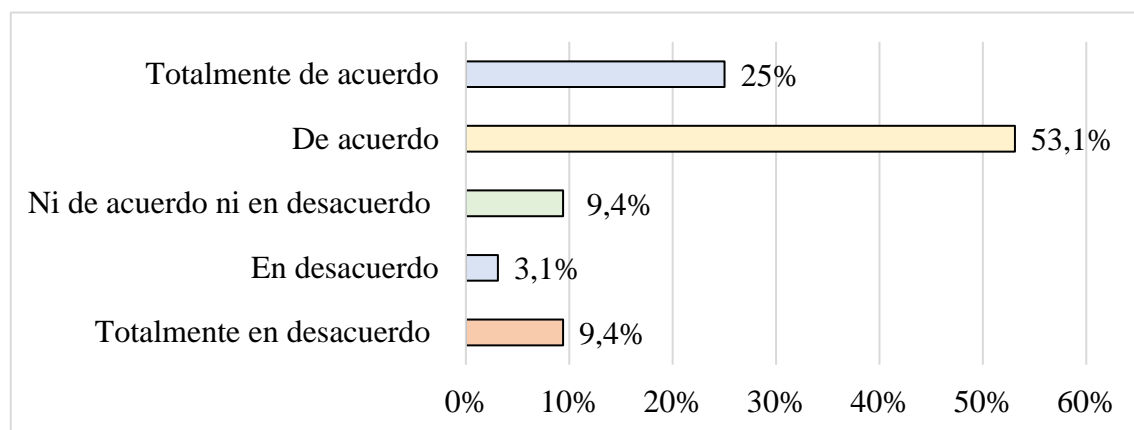
*Nota.* Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.

### **Interpretación**

Se menciona los procesos de adquisición y gestión de los recursos materiales y tecnológicos necesarios para ofrecer un servicio de calidad. El 34,4 % manifestó estar totalmente de acuerdo y un 43,8 % expresó su conformidad en estar de acuerdo, sumando un 78,2 % de opiniones favorables. Por otro lado, un 9,4 % optó por una postura neutral, mientras que el 12,5 % señaló estar totalmente en desacuerdo y ninguno eligió la opción en desacuerdo. Los resultados muestran una tendencia general a considerar adecuados los recursos materiales y tecnológicos para las funciones asignadas. No obstante, también surgen opiniones neutrales y desfavorables, reflejando diferencias entre los trabajadores.

**2. ¿Considera que el Departamento del GAD Municipal de Quevedo tiene procesos establecidos para el mantenimiento de los equipos y herramientas que utiliza el personal para ofrecer un servicio de calidad?**

*Figura 2. Procesos de mantenimiento de los equipos y herramientas*



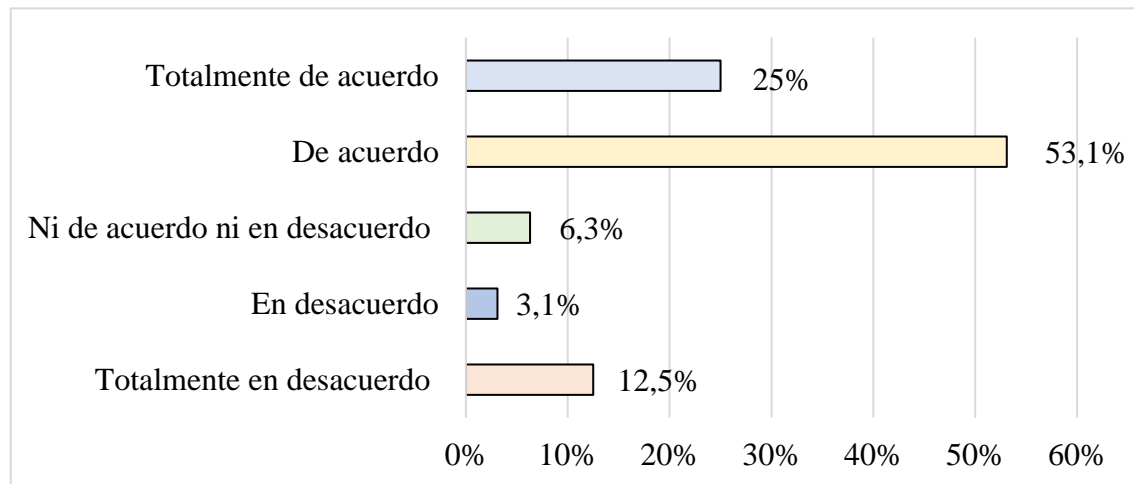
*Nota. Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.*

### **Interpretación**

El 25 % de los encuestados expresó estar completamente de acuerdo, mientras que el 53,1 % estuvo de acuerdo en que existen procesos claros para la selección, asignación y mantenimiento de los equipos y herramientas necesarios. Por otro lado, un 9,4 % se mostró indiferente, un 3,1 % menciona estar en desacuerdo y un 9,4 % manifestó totalmente desacuerdo. Los datos muestran que gran parte del personal considera contar con lo necesario para desempeñar sus funciones de manera eficaz. Sin embargo, la presencia de opiniones en desacuerdo refleja que aún persisten diferencias relacionadas con la disponibilidad, calidad o equidad en la distribución de estos recursos entre los dos departamentos.

### 3. ¿Está de acuerdo en que existen procesos para el mantenimiento y la mejora de las instalaciones para una experiencia positiva con el personal y los usuarios?

**Figura 3.** Procesos para el mantenimiento y la mejora de las instalaciones



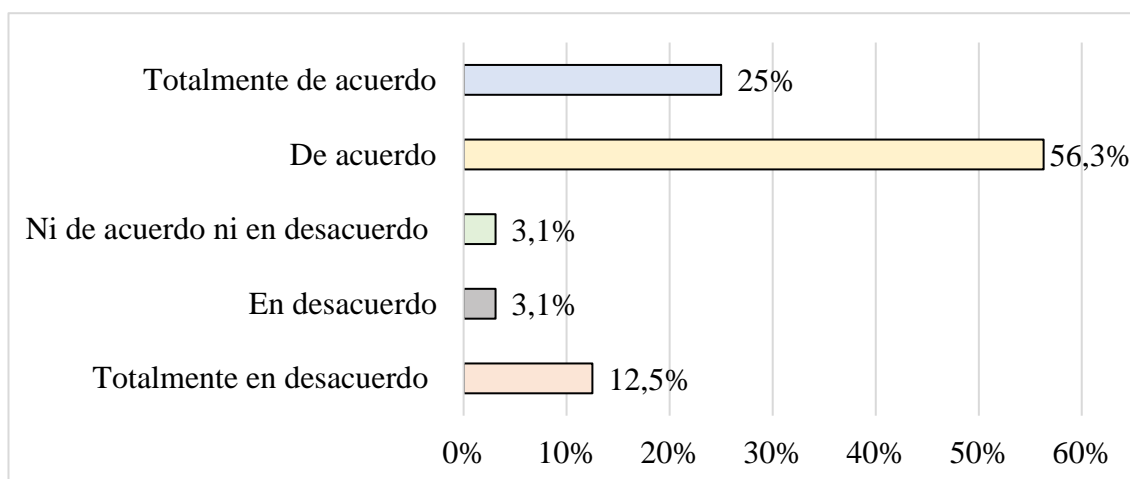
*Nota.* Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.

#### **Interpretación**

Se conoce si los procesos para el mantenimiento de las instalaciones de los dos departamentos de favorecen una experiencia positiva para el personal y los usuarios. El 25 % indicó estar totalmente de acuerdo y el 53,1 % de acuerdo. El 6,3 % eligió la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 3,1 % marcó en desacuerdo y el 12,5 % totalmente en desacuerdo. La mayoría de las respuestas indican que las instalaciones de los departamentos del GAD Municipal de Quevedo están en buenas condiciones, lo que refleja un mantenimiento adecuado. Sin embargo, algunos señalan diferencias en ciertas áreas, sugiriendo posibles desigualdades en el mantenimiento o las condiciones del entorno físico disponible.

**4. ¿Está de acuerdo en que existen procesos establecidos para el seguimiento y cumplimiento de los compromisos y servicios prometidos por el Departamento del GAD Municipal de Quevedo a los usuarios?**

*Figura 4. Procesos para el seguimiento y cumplimiento de los compromisos del servicio*



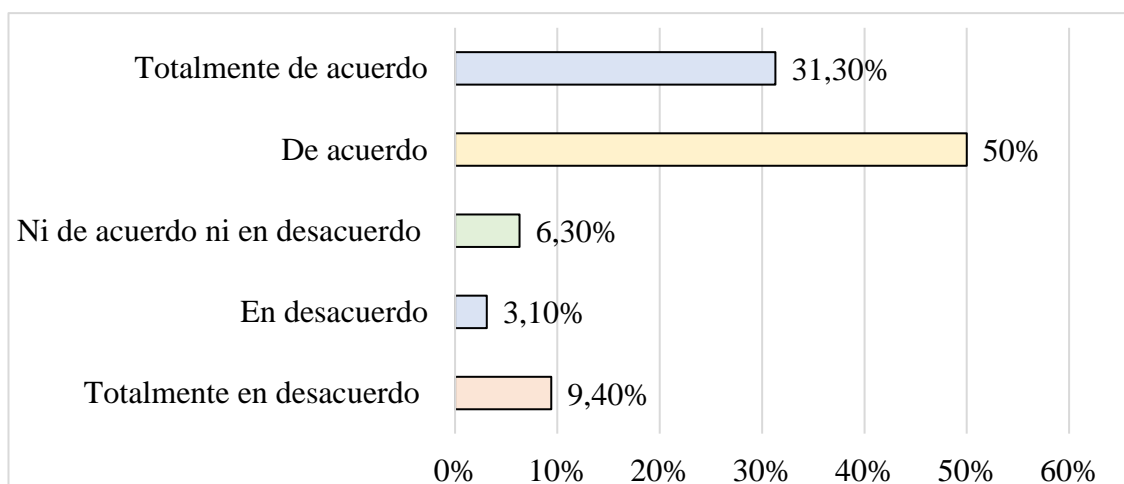
*Nota. Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.*

**Interpretación**

El 25 % del personal señaló estar totalmente de acuerdo y el 56,3 % se mostró de acuerdo en que los dos departamentos existen procesos donde se cumple con los compromisos y servicios ofrecidos. Por su parte, el 3,1 % adoptó una postura en estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 3,1 % está en desacuerdo y el 12,5% indica estar totalmente en desacuerdo. El cumplimiento de los compromisos por parte de los dos departamentos es mayormente positivo, aunque existen variaciones en su desempeño según áreas o momentos específicos.

**5. ¿Considera que el Departamento del GAD Municipal de Quevedo tiene procesos definidos para la capacitación y supervisión del personal que garantizan la calidad del servicio ofrecido?**

*Figura 5. Procesos de capacitación y supervisión del personal.*



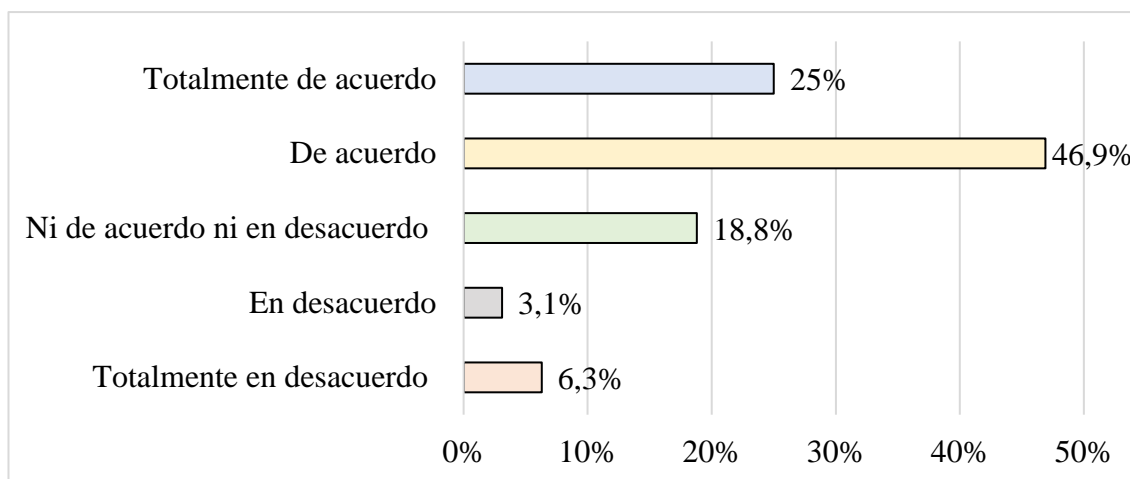
*Nota.* Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.

### **Interpretación**

En cuanto a los procesos de capacitación y supervisión, el 31,3 % del personal expresó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 50 % estuvo de acuerdo en que el servicio se brinda con los conocimientos adecuados, asegurando la calidad que esperan los usuarios. Por otro lado, el 6,3 % eligió una opción neutral, el 3,1 % estuvo en desacuerdo y el 9,4 % manifestó total desacuerdo. La mayoría de las respuestas confirma que el servicio sigue los procesos de capacitación y supervisión, aunque hay casos donde su aplicación varía según los procesos o situaciones dentro del departamento.

**6. ¿Está de acuerdo en que existen procesos establecidos para definir y comunicar los criterios de evaluación del desempeño del personal en el Departamento del GAD Municipal de Quevedo?**

*Figura 6. Procesos para definir y comunicar los criterios de evaluación del desempeño*



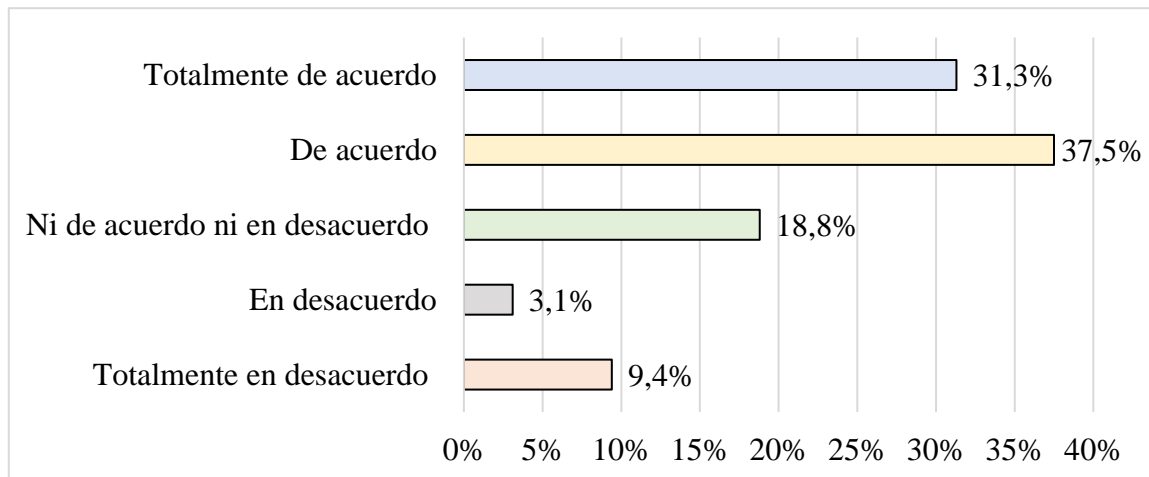
*Nota. Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.*

### **Interpretación**

En cuanto a los procesos para definir y comunicar los criterios de evaluación del desempeño, el 25 % del personal indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 46,9 % estuvo de acuerdo. Por otro lado, el 18,8 % se mostró neutral, sin estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3,1 % expresó desacuerdo y el 6,3 % manifestó total desacuerdo. Estos resultados reflejan que las evaluaciones en ambos departamentos se realizan siguiendo los procesos establecidos y comunicados. Sin embargo, también se identificaron casos en los que estos criterios no se aplican de manera uniforme, lo que resalta áreas de oportunidad para mejorar la consistencia en su implementación.

**7. ¿Considera que existen procesos para la recepción, priorización y respuesta a las necesidades de los usuarios por parte del personal del GAD Municipal de Quevedo?**

*Figura 7. Procesos para la recepción, priorización y respuesta a los usuarios*



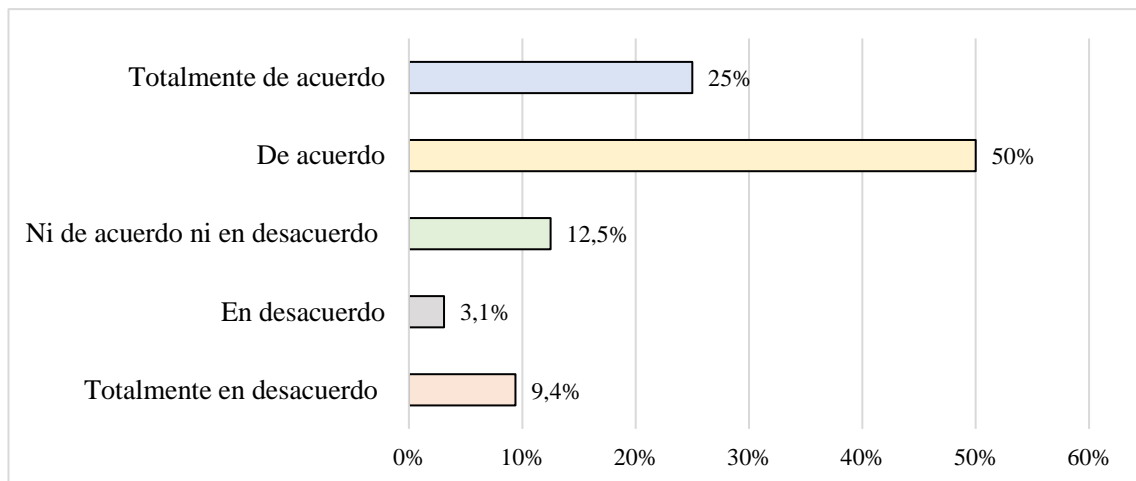
*Nota.* Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.

### **Interpretación**

Se evaluó si existen procesos para la recepción, priorización y respuesta a las necesidades de los usuarios, y el 31,3 % del personal indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 37,5 % estuvo de acuerdo. En cambio, el 18,8 % se mantuvo neutral, sin estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 3,1 % expresó desacuerdo, mientras que el 9,4 % manifestó total desacuerdo. Los resultados muestran que, aunque ambos departamentos tienen procesos establecidos, la consistencia en su aplicación podría afectar la calidad de la atención a los usuarios. Las respuestas neutrales y discrepantes reflejan esta variabilidad.

**8. ¿Está de acuerdo en que los procesos internos de flujo de trabajo y comunicación facilitan que el personal responda eficazmente a las consultas y solicitudes de los usuarios?**

*Figura 8. Procesos internos de flujo de trabajo y comunicación*



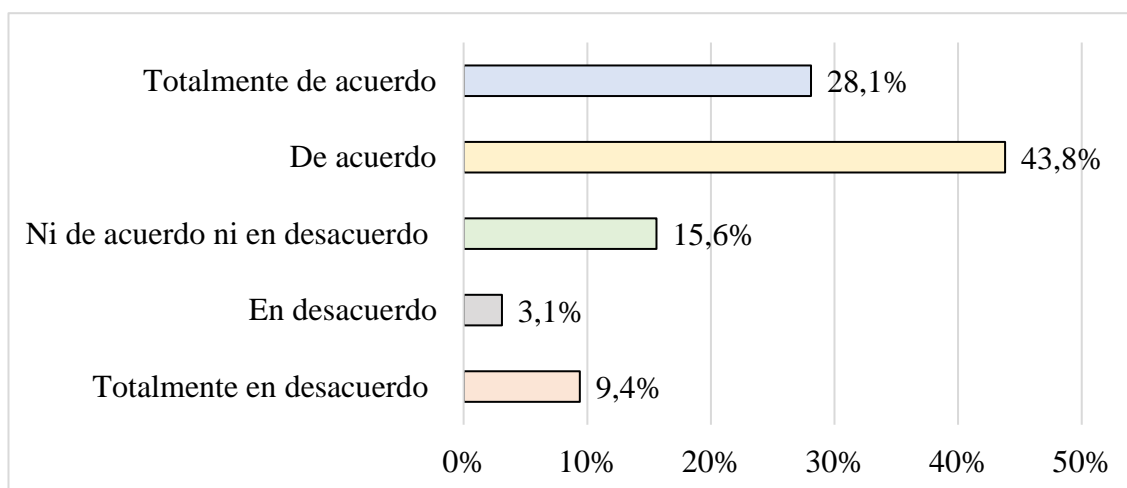
*Nota. Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.*

### **Interpretación**

El 25 % del personal indicó estar totalmente de acuerdo y el 50 % estuvo de acuerdo en que los procesos internos de los flujos de trabajo y la comunicación implementados en los dos departamentos permiten al personal atender de manera eficaz las consultas y solicitudes de los usuarios. Por otro lado, el 12,5 % se mostró indiferente, sin estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 3,1 % expresó desacuerdo y el 9,4 % manifestó total desacuerdo. Los resultados indican que los procesos en ambos departamentos generalmente permiten una atención eficaz, aunque existen diferencias en su aplicación en contextos o momentos específicos.

**9. ¿Considera que existen procesos para identificar, proporcionar y actualizar las herramientas necesarias que permitan al personal responder eficazmente a las consultas y solicitudes de los usuarios?**

*Figura 9. Procesos para la provisión y actualización de herramientas de trabajo*



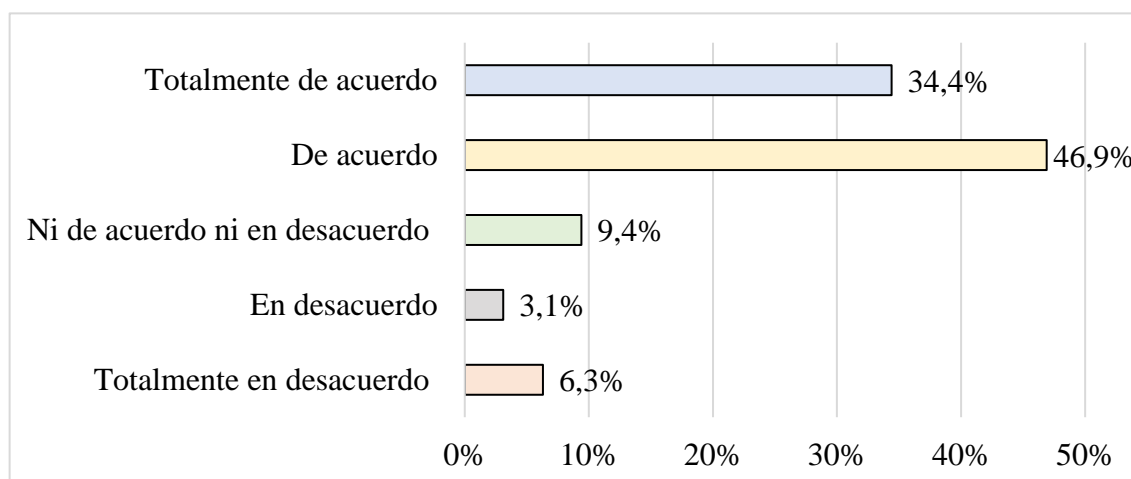
*Nota. Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.*

### **Interpretación**

Los resultados sobre los procesos para identificar, proporcionar y actualizar las herramientas necesarias en ambos departamentos, asegurando que el personal pueda atender eficazmente las consultas y solicitudes de los usuarios. El 28,1 % del personal estuvo totalmente de acuerdo y el 43,8 % estuvo de acuerdo. El 15,6 % se mostró neutral, mientras que el 3,1 % estuvo en desacuerdo y el 9,4 % en total desacuerdo. Los datos sugieren que los departamentos cuentan con los recursos necesarios para realizar las tareas de atención adecuadamente. No obstante, se detectaron algunas limitaciones que afectan la disponibilidad y el uso de las herramientas proporcionadas.

**10. ¿Está de acuerdo en que existen procesos para la gestión del conocimiento y capacitación que aseguran que el personal tenga el conocimiento necesario para resolver adecuadamente las dudas y problemas de los usuarios?**

*Figura 10. Procesos para la gestión del conocimiento y capacitación del personal*



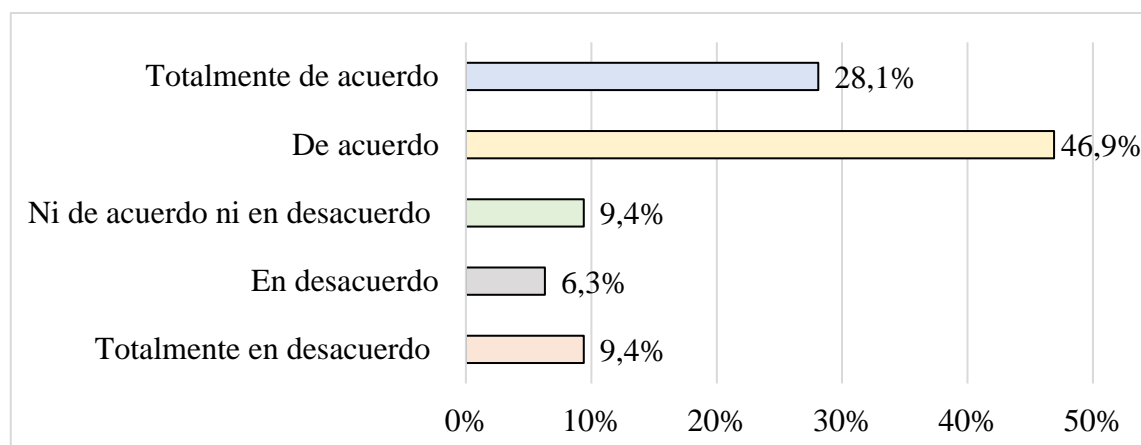
*Nota. Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.*

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos muestran que existen procesos para la gestión del conocimiento y la capacitación, donde el 34,4 % del personal estuvo totalmente de acuerdo, y el 46,9% estuvo de acuerdo en que el personal de ambos departamentos cuenta con el conocimiento necesario para resolver adecuadamente las dudas y problemas de los usuarios. Por otro lado, el 9,4 % se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 3,1 % expresó desacuerdo y el 6,3 % estuvo totalmente en desacuerdo. La mayoría del personal tiene los conocimientos necesarios para ofrecer respuestas oportunas, aunque se observaron algunas variaciones en el nivel de preparación que pudieron haber influido en el servicio.

**11. ¿Considera que el departamento del GAD Municipal de Quevedo promueve procesos que garantizan un ambiente laboral en el que se respeta la seguridad y bienestar de los trabajadores y usuarios?**

*Figura 11. Procesos para un ambiente laboral seguro*



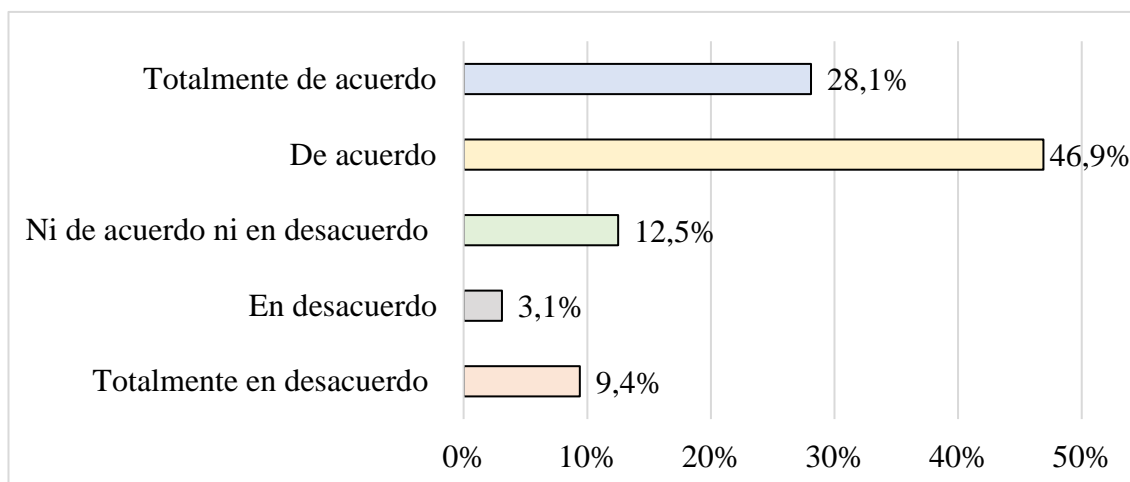
*Nota.* Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.

### **Interpretación**

El 28,1 % del personal expresó estar totalmente de acuerdo y el 46,9 % estuvo de acuerdo en que los dos departamentos promueven procesos que garantizan un ambiente laboral respetuoso con la seguridad y el bienestar de los trabajadores y usuarios. Además, un 9,4 % se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 6,3 % manifestó desacuerdo y el 9,4 % total desacuerdo. Los resultados muestran que, en su mayoría, ambos departamentos reconocen la existencia de condiciones laborales favorables, que contribuyen a la protección, el respeto y el bienestar de todos. Esto crea un entorno más seguro y adecuado para el desarrollo de las actividades.

**12. ¿Está de acuerdo en que existen procesos de atención que hacen que los usuarios se sientan seguros y confiados con la atención recibida por el personal?**

**Figura 12.** *Procesos que aseguran la confianza y seguridad en la atención al usuario*



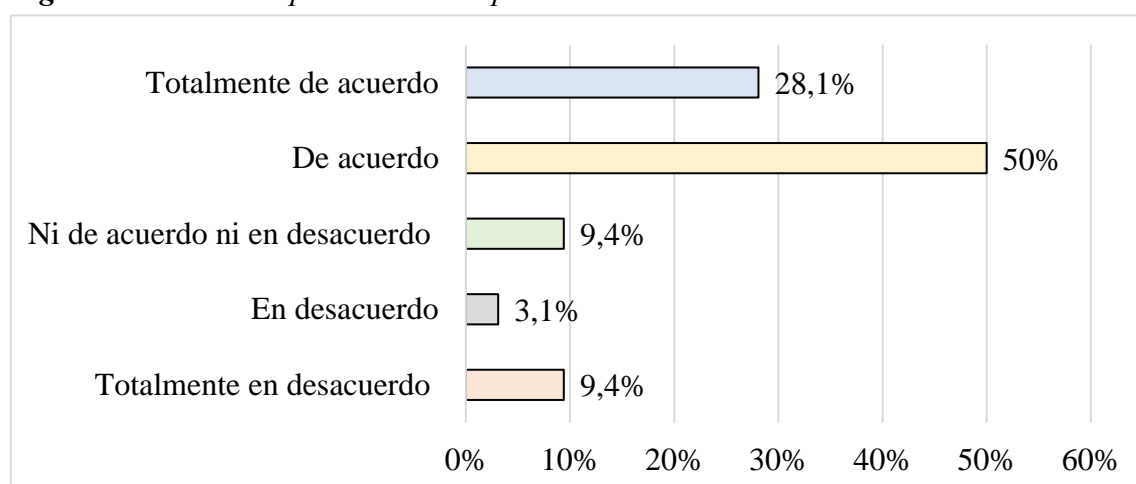
*Nota.* Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.

### **Interpretación**

El 28,1 % del personal está completamente de acuerdo y el 46,9 % está de acuerdo en que los dos departamentos crean un ambiente laboral que cuida la seguridad y el bienestar de los usuarios, lo que indica que la mayoría ve las condiciones laborales de manera positiva. Un 9,4 % se mostró neutral, un 6,3 % no está de acuerdo y otro 9,4 % está completamente en desacuerdo. Aunque la mayoría de los trabajadores describen de manera positiva los procesos de atención, hay un pequeño porcentaje que señala que aún existen áreas de mejora para garantizar que todos los trabajadores transmitan un mayor nivel de seguridad y confianza en la atención que brindan.

**13. ¿Considera que existen procesos definidos para que el personal ofrezca una atención personalizada que tenga en cuenta las necesidades individuales de los usuarios?**

*Figura 13. Procesos personalizados para la atención al usuario*



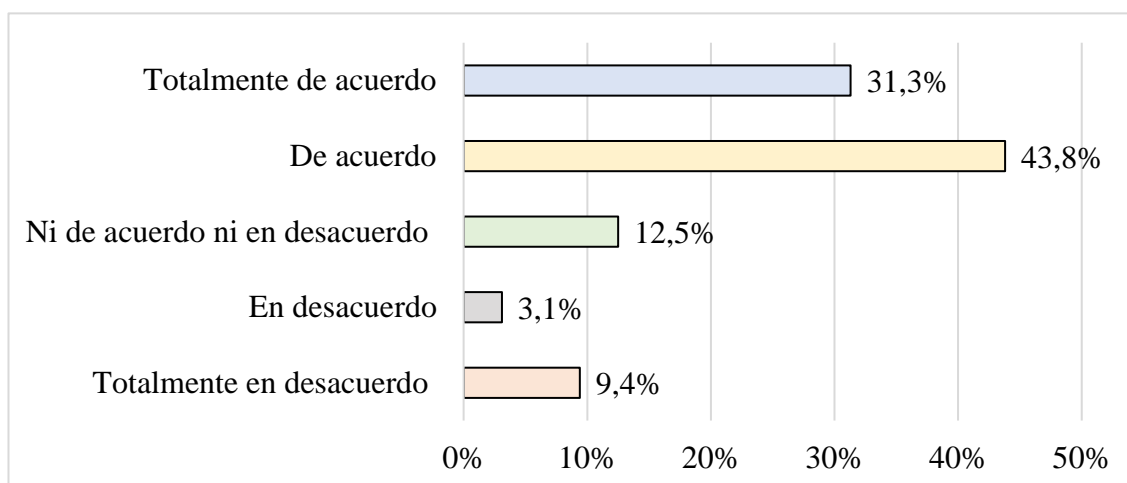
*Nota.* Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.

### **Interpretación**

El gráfico muestra que, en los dos departamentos, el 28,1 % del personal está totalmente de acuerdo y el 50 % está de acuerdo en que existen procesos claros para brindar una atención personalizada que considere las necesidades de los usuarios, lo que refleja una visión positiva en la mayoría de los trabajadores. Un 9,4 % se mostró neutral, lo que indica que no tienen una opinión definida sobre el tema. Además, un 3,1 % no está de acuerdo y un 9,4 % está completamente en desacuerdo, lo que sugiere que una pequeña parte del personal no considera estos procesos adecuados para atender las necesidades individuales. Aunque la mayoría tiene una percepción favorable, aún existen áreas de oportunidad para mejorar.

**14. ¿Está de acuerdo en que existen procesos de retroalimentación y gestión de reclamos para escuchar activamente las inquietudes de los usuarios y responder de manera adecuada?**

*Figura 14. Procesos de retroalimentación y gestión de reclamos de los usuarios*



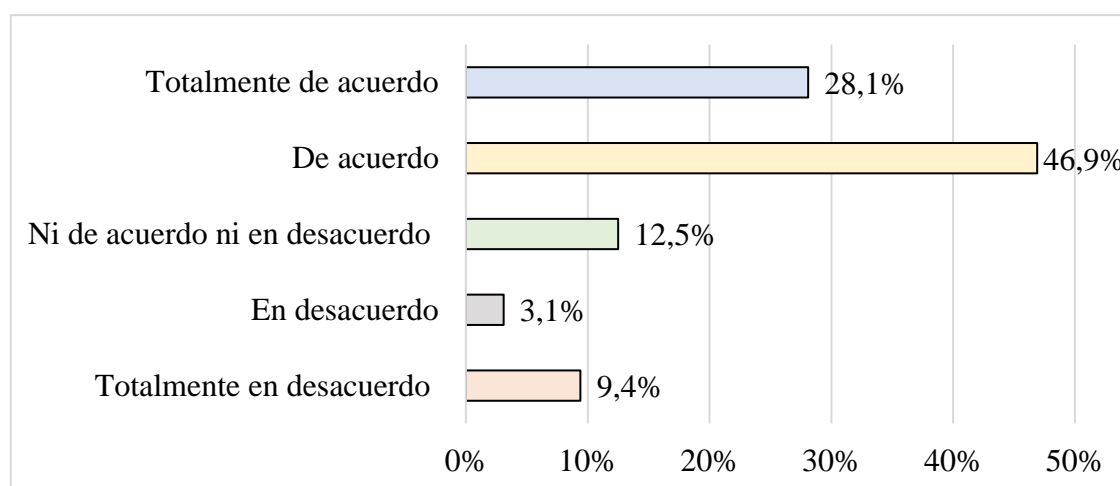
*Nota. Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.*

### **Interpretación**

Un 31,3 % del personal está totalmente de acuerdo y un 43,8 % está de acuerdo en que los dos departamentos cuentan con procesos de retroalimentación y gestión de reclamaciones que permiten escuchar activamente las inquietudes de los usuarios y darles una respuesta adecuada. Un 12,5 % se mostró indiferente, sin una opinión definida sobre el tema. Además, un 3,1 % está en desacuerdo y un 9,4 % totalmente en desacuerdo, lo que sugiere que una pequeña parte del personal no considera estos procesos efectivos para atender las inquietudes de los usuarios.

**15. ¿Considera que existen procesos implementados para promover un equilibrio entre el trabajo y la vida personal del trabajador y que esto impacta en la calidad del servicio que ofrece al usuario?**

*Figura 15. Procesos para promover el equilibrio laboral y personal*



*Nota. Datos de la encuesta realizada a los trabajadores de los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.*

### **Interpretación**

Los resultados del gráfico muestran una percepción mayoritariamente positiva. Un 28,1 % del personal está totalmente de acuerdo y un 46,9 % está de acuerdo en que estos procesos están bien establecidos y contribuyen a mejorar tanto el bienestar del personal como la calidad del servicio. Un 12,5 % se muestra sin una opinión definida sobre el tema, lo que indica que no tienen una opinión clara sobre la efectividad de estos procesos. Además, un 3,1 % está en desacuerdo y un 9,4 % totalmente en desacuerdo, lo que sugiere que una pequeña fracción del personal no percibe que estos procesos de equilibrio sean efectivos dentro de su área de trabajo.

#### **4.2.2 Análisis de los resultados del segundo objetivo**

Los resultados de la encuesta indican que los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato y del departamento de Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Quevedo tienen procesos bien definidos en áreas clave como la gestión de recursos y el mantenimiento de equipos. La mayoría del personal considera que estos procesos son adecuados para ofrecer un buen servicio, aunque algunos mencionan que la distribución de recursos entre los dos departamentos podría mejorar.

En cuanto a la capacitación, la mayoría del personal cree que se realiza de manera efectiva, pero algunos sugieren que debería ser más continua y consistente. La atención al usuario también se evalúa positivamente, aunque se destaca la necesidad de hacer estos procesos más efectivos y coherentes para mejorar la satisfacción del usuario y asegurar la calidad del servicio en ambos departamentos.

#### **4.2.3 Discusión de los resultados del segundo objetivo**

Los factores internos del GAD tienen influencia directa en la calidad del servicio, como lo señalan Rodríguez (2022) e Izquierdo (2021). Una infraestructura adecuada, procesos organizacionales definidos y personal capacitado permiten una mejor experiencia para el usuario. No obstante, las diferencias entre departamentos muestran que no todos los usuarios reciben la misma calidad de servicio.

Ramírez et al. (2022) resaltan la importancia de la gestión de herramientas y recursos para mantener la eficiencia operativa. Asimismo, Santillán y Mera (2020)

subrayan que la capacitación continua es clave para una atención eficaz. Por ello, se recomienda estandarizar los procesos, asegurar el mantenimiento regular de equipos e infraestructura, y fortalecer la formación del personal.

En conclusión, existe una relación comprobada entre los factores internos gestionados desde el talento humano y la calidad del servicio brindado, siendo indispensable fortalecer la equidad, consistencia y efectividad en los procesos institucionales.

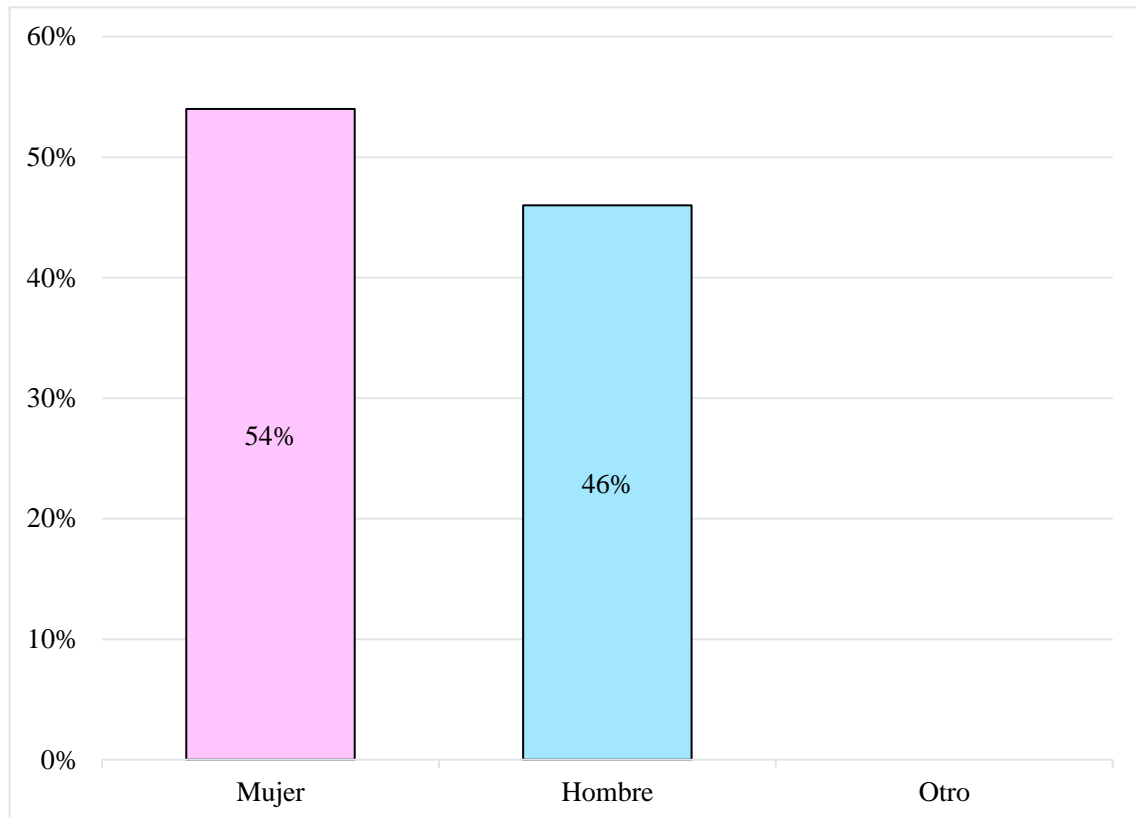
#### **4.3 NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO EN EL GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO.**

El propósito de este estudio es conocer cómo perciben los usuarios la atención y el profesionalismo del personal del GAD Municipal de Quevedo, específicamente en los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato y del departamento de Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. A través de esta encuesta, buscamos obtener información valiosa que nos ayude a conocer la calidad del servicio y la experiencia de quienes interactúan con estos departamentos.

### 4.3.1 Encuesta a los usuarios del GAD Municipal de Quevedo

#### Preguntas demográficas

**Figura 16.** Distribución de usuarios por género

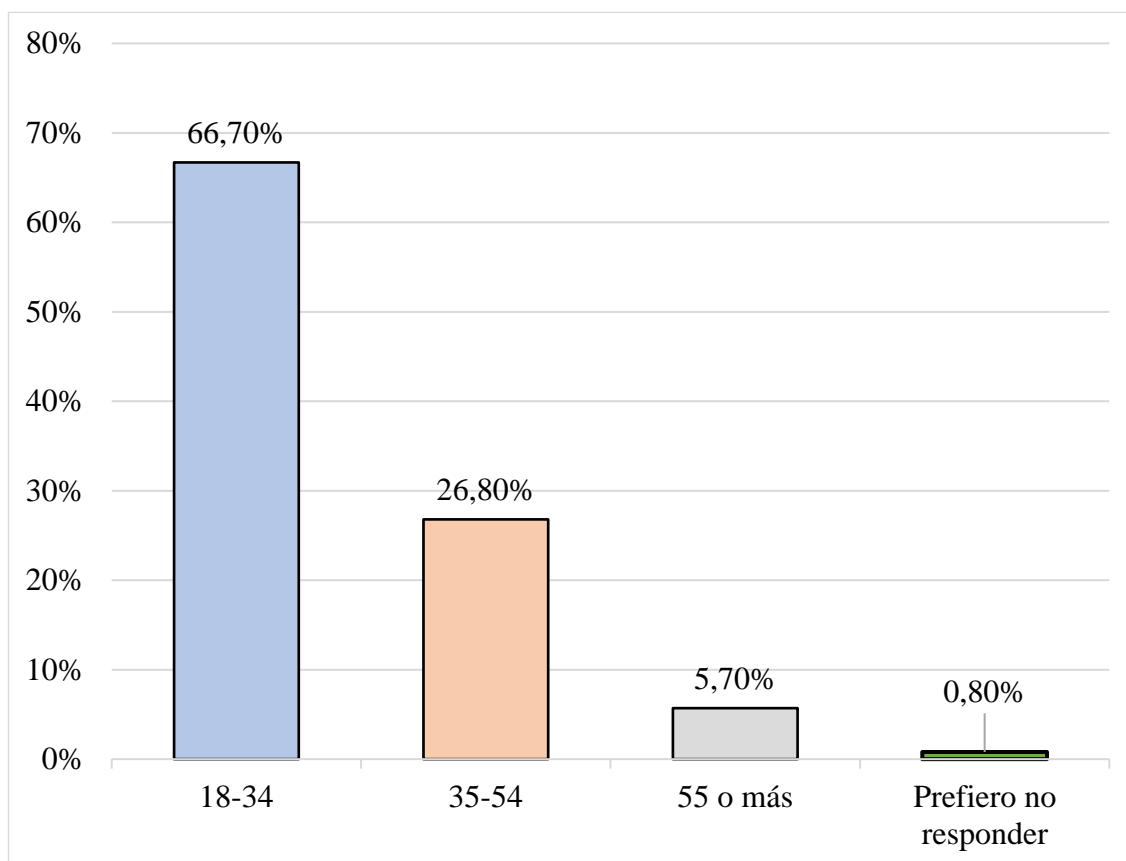


*Nota.* Datos de la encuesta realizada a los usuarios de los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.

#### Interpretación

La distribución de clientes por género revela que el 54% son mujeres y el 46% son hombres, lo que refleja una participación bastante equilibrada entre ambos géneros. Es importante señalar que no se registraron clientes que se identificarán con otro género. Este perfil de género ofrece una visión de la composición demográfica de los usuarios.

**Figura 17.** Distribución de usuarios por grupo de edad



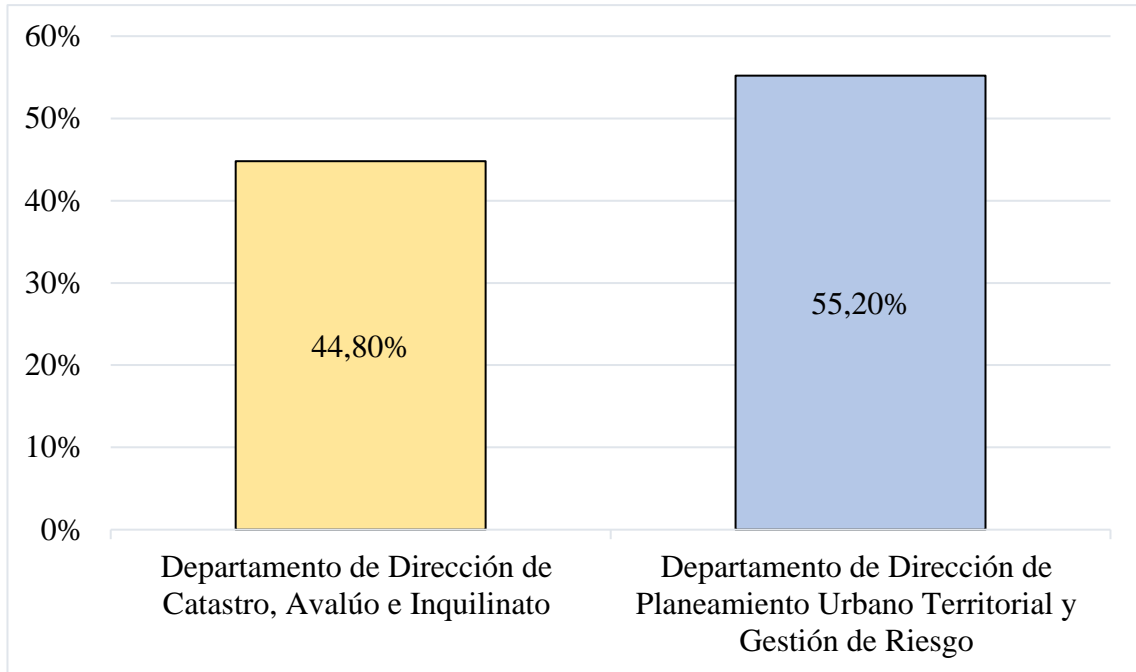
*Nota.* Datos de la encuesta realizada a los usuarios de los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.

### **Interpretación**

La distribución de clientes por edad revela que el 66,7% se encuentra entre los 18 y 34 años, lo que muestra que los jóvenes predominan entre los usuarios. Un 26,8% está en el rango de 35 a 54 años, y solo un 5,7% tiene 55 años o más. Además, un 0,8% prefirió no responder la pregunta sobre su edad. Este perfil de edades indica que la mayoría de los clientes son jóvenes, lo que podría influir en los servicios ofrecidos y en cómo se ajustan a sus percepciones en base a la calidad del servicio.

- **¿En qué departamento realizó su último trámite?**

**Figura 18.** Departamentos en que los usuarios realizaron su trámite



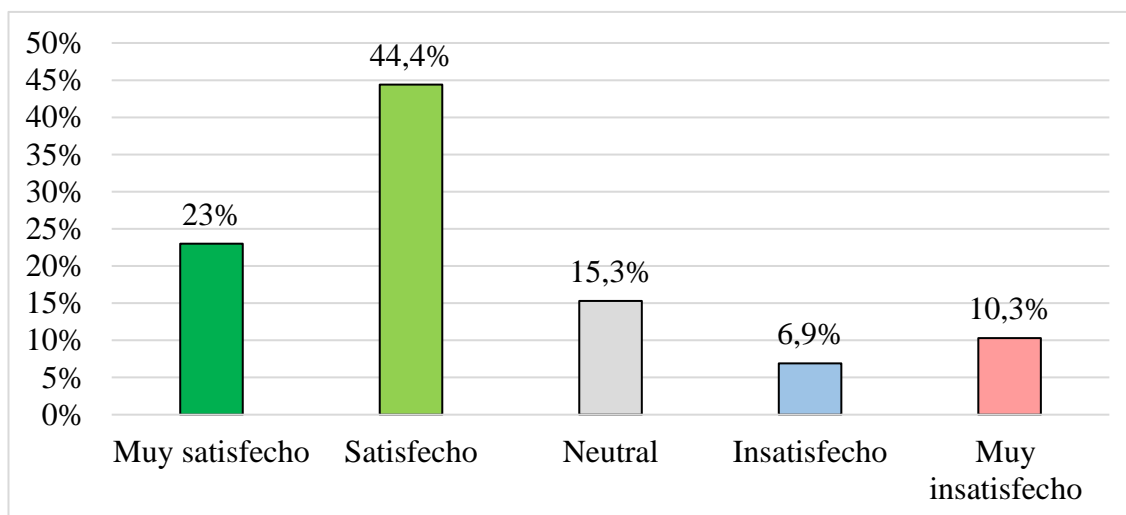
*Nota.* Datos de la encuesta realizada a los usuarios de los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.

### **Interpretación**

De acuerdo con los resultados, el 55,2% de los clientes realizó su último trámite en el Departamento de Planeamiento Urbano territorial y Gestión de Riesgo, mientras que el 44,8% lo hizo en el Departamento de Catastro, Avalúo e Inquilinato. Esto sugiere que más usuarios gestionaron su trámite en el área de Planeamiento Urbano territorial y Gestión de Riesgo en comparación con el de avalúos y catastros. Este dato muestra cómo se distribuyen las gestiones de los usuarios entre los diferentes departamentos según sus necesidades.

**1. ¿Está usted satisfecho con la presentación y vestimenta del personal durante su visita al GAD Municipal de Quevedo?**

*Figura 19. Satisfacción del usuario con la presentación del personal.*



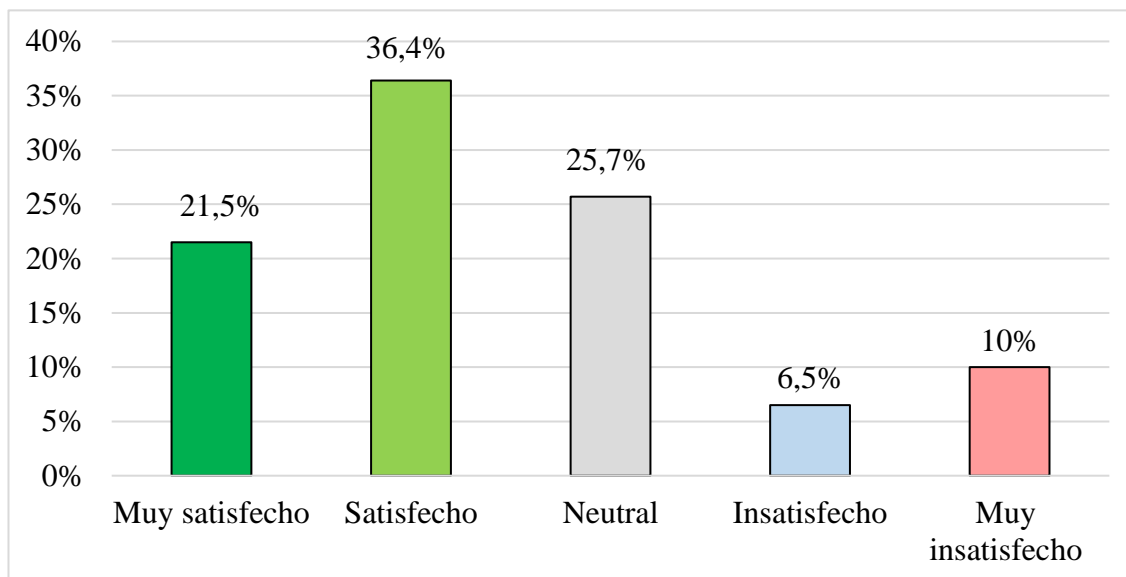
*Nota. Datos de la encuesta realizada a los usuarios en los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.*

### **Interpretación**

La mayoría de los encuestados nos menciona que el 44,4% manifestó estar satisfecho con la presentación y vestimenta del personal de los departamentos de Planeamiento Urbano territorial y Gestión de Riesgo y el departamento de Catastro, Avalúo e Inquilinato del GAD Municipal de Quevedo, mientras que un 23% expresó estar muy satisfecho. Un 15,3% adoptó una postura neutral, y un 6,9% indicó estar insatisfecho, con un 10,3% muy insatisfecho. Estos resultados indican que, aunque la mayoría tiene una opinión positiva sobre la presentación del personal, existe un porcentaje que considera que aún hay áreas de mejora en este aspecto.

## 2. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la infraestructura del lugar según las instalaciones, limpieza y comodidad del departamento?

**Figura 20.** Satisfacción de los usuarios con la infraestructura del departamento.



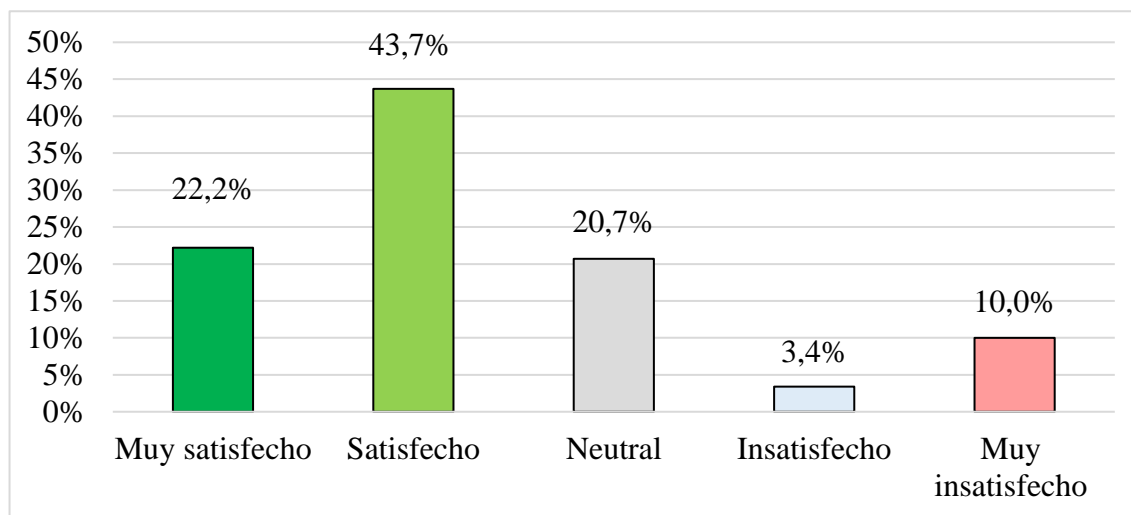
*Nota.* Datos de la encuesta realizada a los usuarios en los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.

### **Interpretación**

La gráfica presenta los resultados respecto a su satisfacción con la infraestructura del lugar. Un 36,4% de los participantes expresa estar satisfecho, y un 21,5% se muestra muy satisfecho, lo que refleja una percepción positiva sobre las condiciones del espacio. No obstante, un 25,7% se mantiene sin expresar opiniones definidas acerca de la calidad de las instalaciones. Por otro lado, un 6,5% de los encuestados se declara insatisfecho, mientras que un 10% se siente muy insatisfecho. Estos resultados indican que, aunque prevalece una percepción favorable, también existe un segmento relevante de usuarios que identifican áreas en las que la infraestructura del GAD Municipal podría mejorar.

### 3. ¿En qué grado se sintió cómodo con el entorno durante su trámite, incluyendo la interacción con el personal?

**Figura 21.** Comodidad con el entorno y la interacción con el personal



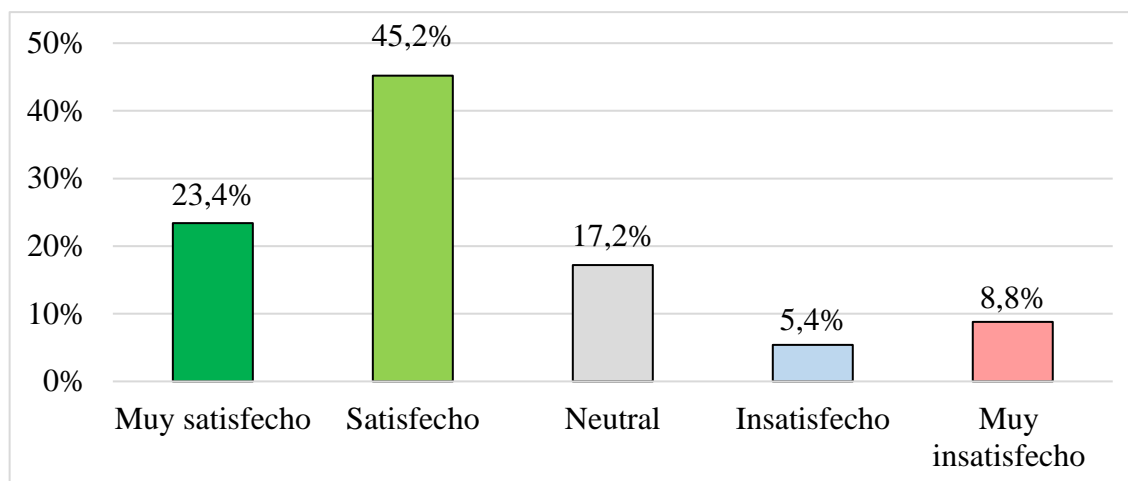
*Nota.* Datos de la encuesta realizada a los usuarios en los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.

#### **Interpretación**

La gráfica muestra los resultados de una encuesta sobre el nivel de comodidad de los usuarios durante su trámite. La mayoría de los encuestados, un 43,7%, se siente satisfecho, seguida por un 22,2% que está muy satisfecho, lo que indica una percepción positiva sobre los servicios y la atención recibida. Un 20,7% se mantiene neutral, lo que sugiere que no tienen una opinión clara sobre el ambiente o la atención. Solo un 3,4% se muestra insatisfecho y un 10% muy insatisfecho. Estos datos reflejan que la experiencia de los usuarios con los servicios proporcionados, la interacción con el personal de los diferentes departamentos y el ambiente es mayormente favorable, aunque una pequeña proporción de usuarios muestra insatisfacción.

#### 4. ¿Cómo calificaría su satisfacción con el nivel de conocimiento del personal durante su trámite?

*Figura 22. Nivel de conocimiento del personal durante su trámite*



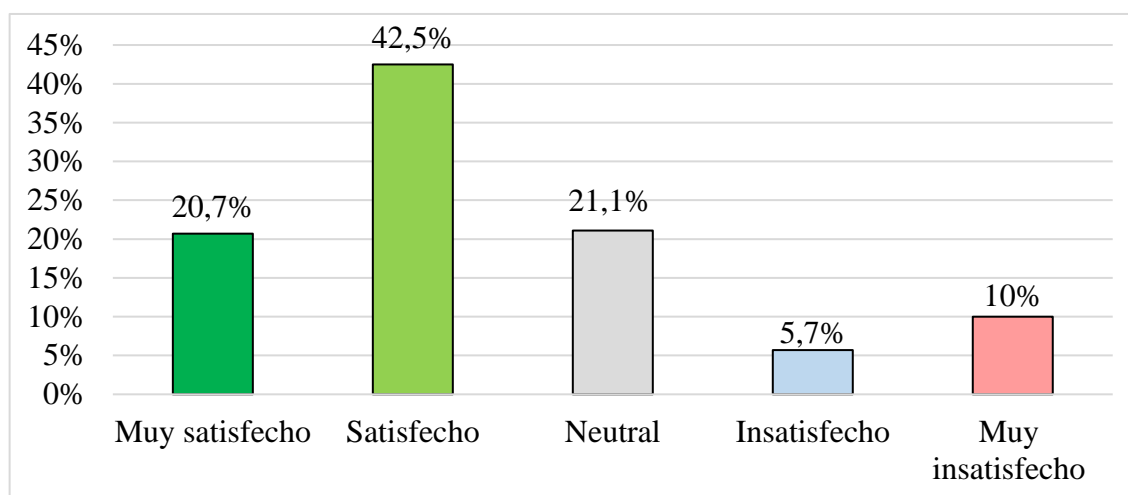
*Nota. Datos de la encuesta realizada a los usuarios en los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.*

#### **Interpretación**

Los datos sobre la satisfacción de los usuarios del GAD Municipal en relación con el nivel de conocimiento del personal durante su trámite, específicamente en los dos departamentos que ofrecen el servicio de atención al cliente. Un 45,2% de los encuestados se muestra satisfecho, y un 23,4% está muy satisfecho, lo que refleja una percepción positiva sobre el conocimiento y la capacidad del personal. Un 17,2% tiene una opinión neutral, lo que indica que no tienen una postura definida al respecto. Solo un 5,4% se siente insatisfecho y un 8,8% muy insatisfecho. Estos resultados muestran que la mayoría de los usuarios valora el conocimiento del personal, aunque una pequeña fracción considera que existen áreas de mejora en el servicio recibido.

## 5. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción con el tiempo de espera para recibir el servicio?

*Figura 23. Tiempo de espera para recibir el servicio*



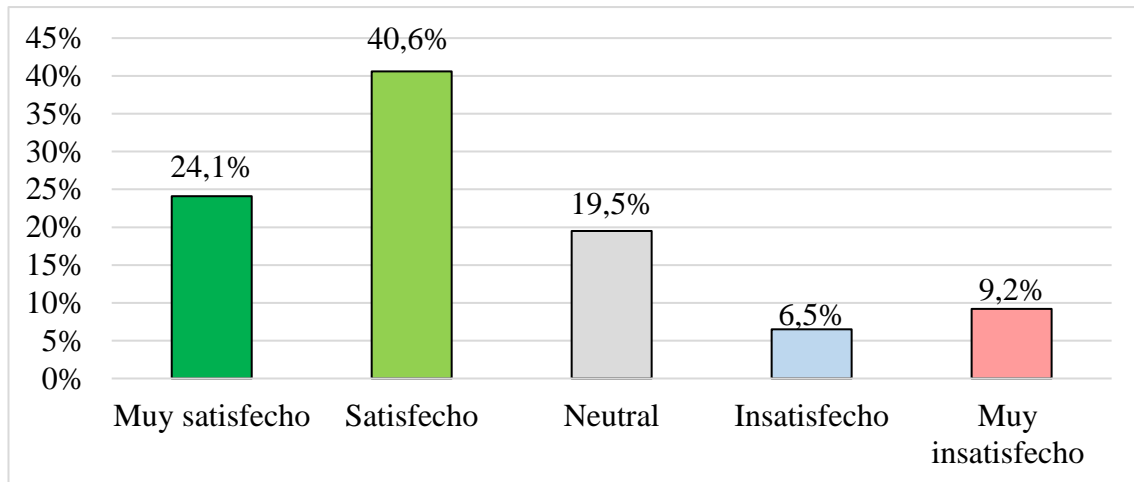
*Nota. Datos de la encuesta realizada a los usuarios en los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.*

### **Interpretación**

En cuanto al nivel de satisfacción con el tiempo de espera para recibir el servicio en los dos departamentos del GAD Municipal, los resultados de la encuesta se distribuyen de la siguiente manera. Un 42,5% de los encuestados está satisfecho, mientras que un 20,7% está muy satisfecho, lo que refleja una evaluación positiva del tiempo de espera. Un 21,1% mantiene una postura neutral, sin una opinión definida sobre este aspecto. Solo un 5,7% se muestra insatisfecho y un 10% muy insatisfecho. Estos resultados sugieren que la mayoría de los usuarios está conforme con el tiempo de espera, aunque un pequeño porcentaje expresa descontento. A pesar de la alta satisfacción general, aún existen áreas de oportunidad para mejorar y reducir los tiempos de espera.

**6. ¿En qué grado considera que el servicio recibido justificó el tiempo y esfuerzo invertido en su trámite?**

*Figura 24. Valoración del servicio en relación al esfuerzo.*



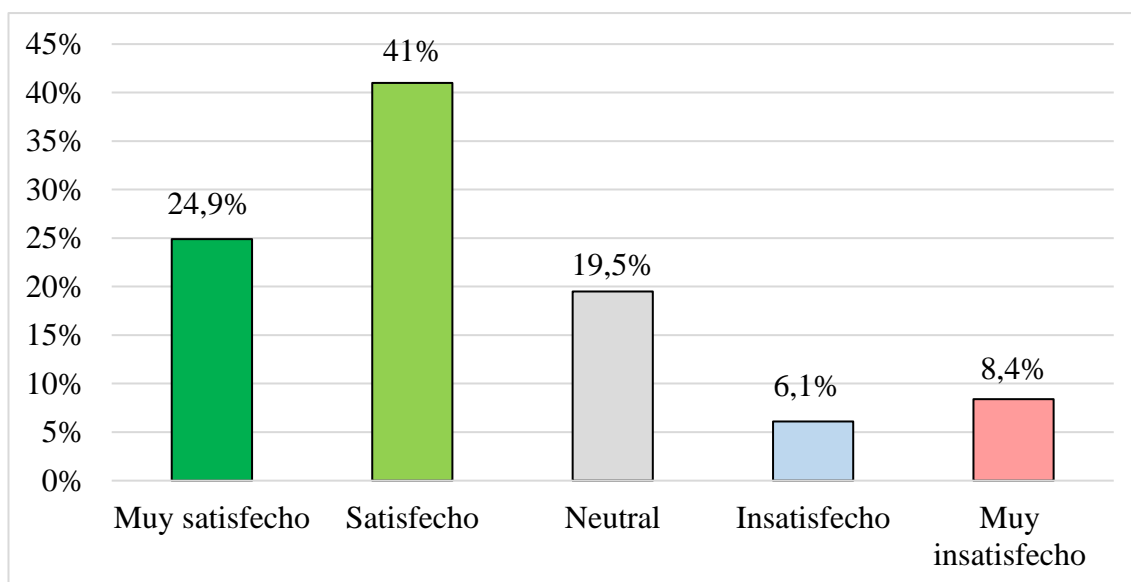
*Nota. Datos de la encuesta realizada a los usuarios en los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.*

**Interpretación**

En cuanto a la justificación del tiempo y esfuerzo invertido en el trámite, los resultados de la encuesta muestran que un 40,6% de los encuestados está satisfecho, y un 24,1% se siente muy satisfecho, lo que refleja una evaluación positiva del servicio. Un 19,5% se mantiene neutral, sin una opinión clara al respecto. Solo un 6,5% se muestra insatisfecho y un 9,2% muy insatisfecho. Estos resultados indican que, aunque la mayoría está conforme con el servicio, una parte de los usuarios considera que el tiempo y esfuerzo invertido no fue completamente compensado por la calidad del servicio recibido.

**7. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción con la disposición del personal para resolver su problema de manera efectiva?**

*Figura 25. Disposición del personal para resolución de problemas a los usuarios*



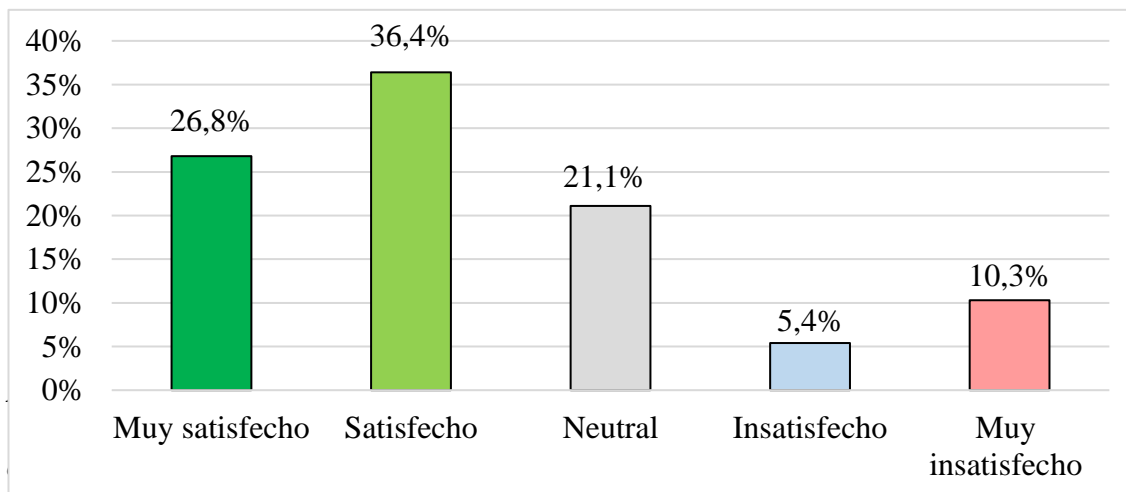
*Nota. Datos de la encuesta realizada a los usuarios en los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.*

**Interpretación**

La encuesta realizada a los usuarios de los dos departamentos revela que un 41% de los encuestados se muestra satisfecho con la disposición del personal para resolver sus problemas, mientras que un 24,9% expresa estar muy satisfecho, lo que indica una valoración general positiva. No obstante, un 19,5% de los trabajadores permanece neutral, sin una opinión definida al respecto. En contraste, un 6,1% se siente insatisfecho y un 8,4% se muestra muy insatisfecho, lo que sugiere que, aunque la mayoría percibe una resolución efectiva, sigue existiendo un porcentaje de trabajadores que considera que la atención brindada no es completamente adecuada.

## 8. ¿Cómo valora usted la rapidez con la que se resolvió su trámite o solicitud?

**Figura 26.** Valoración de la rapidez en la resolución del trámite.



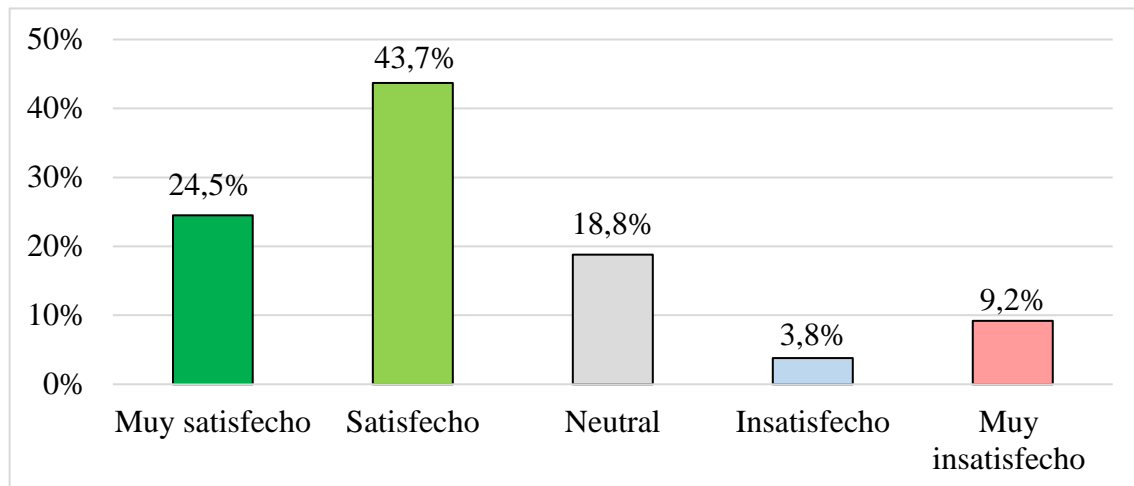
*Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.*

### **Interpretación**

El gráfico presenta la valoración de los clientes del departamento de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato y del departamento de Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo, sobre la rapidez con la que se resolvieron sus trámites o solicitudes. Un 36,4% de los encuestados se siente satisfecho con la rapidez del servicio, mientras que un 26,8% se declara muy satisfecho, lo que refleja una valoración positiva en general. Por otro lado, un 21,1% de los trabajadores se muestra neutral, sin una opinión clara sobre la eficiencia en la resolución de sus solicitudes. Finalmente, un 5,4% está insatisfecho y un 10,3% está muy insatisfecho, estos resultados indican que la mayoría valora positivamente la rapidez y un grupo reducido de encuestados considera que los tiempos de respuesta podrían no ser suficientemente adecuados.

**9. ¿En qué grado se sintió satisfecho con el esfuerzo del personal para adaptarse a su situación específica durante el trámite?**

*Figura 27. Valoración de la adaptabilidad del personal.*



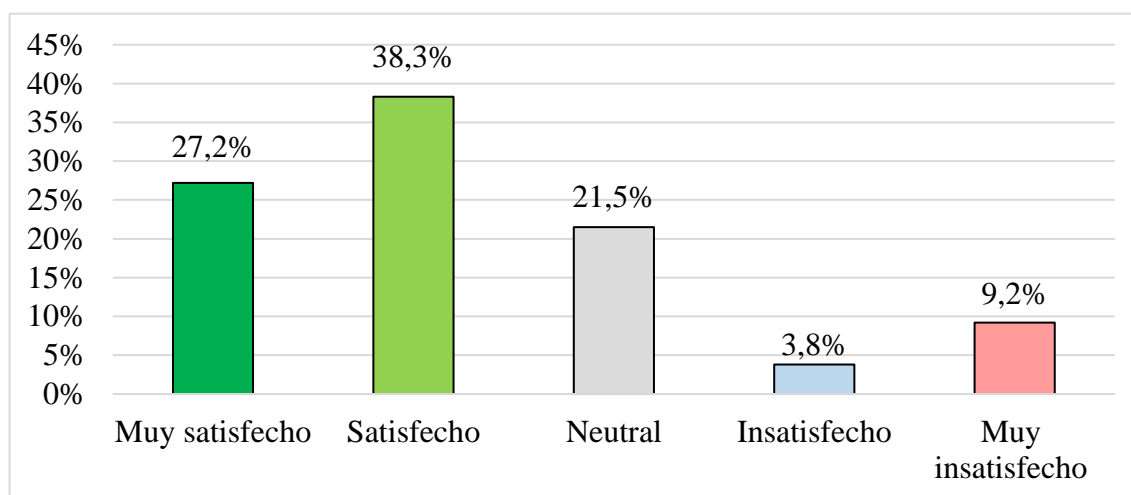
*Nota. Datos de la encuesta realizada a los usuarios en los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.*

### **Interpretación**

La encuesta realizada a los clientes sobre el esfuerzo del personal para adaptarse a su situación específica durante el trámite muestra que un 43,7% de los encuestados está satisfecho con la disposición del personal, y un 24,5% está muy satisfecho, lo que refleja que la mayoría valora positivamente la manera en que el personal se adapta a sus necesidades. Sin embargo, un 18,8% se mantiene neutral. Por otro lado, un 3,8% está insatisfecho y un 9,2% está muy insatisfecho. Estos resultados determinan que, aunque la mayoría se siente conforme con la atención recibida, hay un grupo pequeño de trabajadores que no perciben que el personal haya hecho un esfuerzo adecuado para ajustarse a su situación específica.

**10. ¿Qué tan seguro se sintió con la confianza que el personal le generó al proporcionarle la información durante su trámite?**

*Figura 28. Seguridad percibida por la confianza en el personal.*



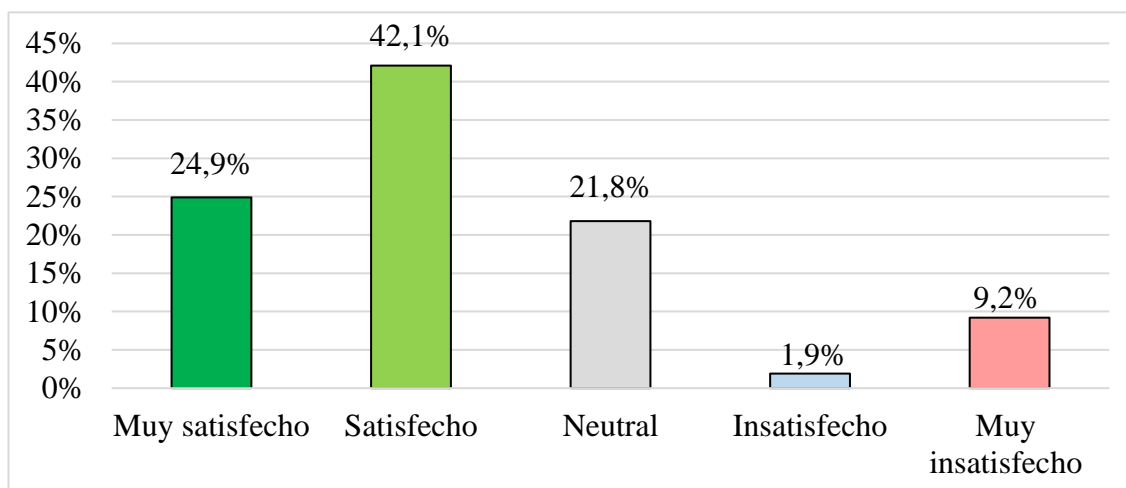
*Nota. Datos de la encuesta realizada a los usuarios en los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.*

### **Interpretación**

La encuesta hecha a los clientes de ambos departamentos sobre la confianza que generó el personal al brindarles la información durante su trámite muestra que el 38,3% de los encuestados se siente satisfecho con la confianza transmitida, mientras que el 27,2% está muy satisfecho. Esto refleja una valoración positiva en cuanto a la claridad y seguridad de la información dada. Un 21,5% de los clientes se muestra neutral, sin una opinión clara sobre la confianza que les generó el personal. Por otro lado, un 3,8% está insatisfecho y un 9,2% está muy insatisfecho. Estos resultados determinan que, aunque la mayoría de los usuarios valora positivamente la confianza transmitida, un pequeño porcentaje no percibe el nivel de confianza que esperaba.

## 11. ¿Cómo calificaría el trato recibido del personal en términos de respeto y amabilidad durante su trámite?

**Figura 29.** Respeto y amabilidad del personal



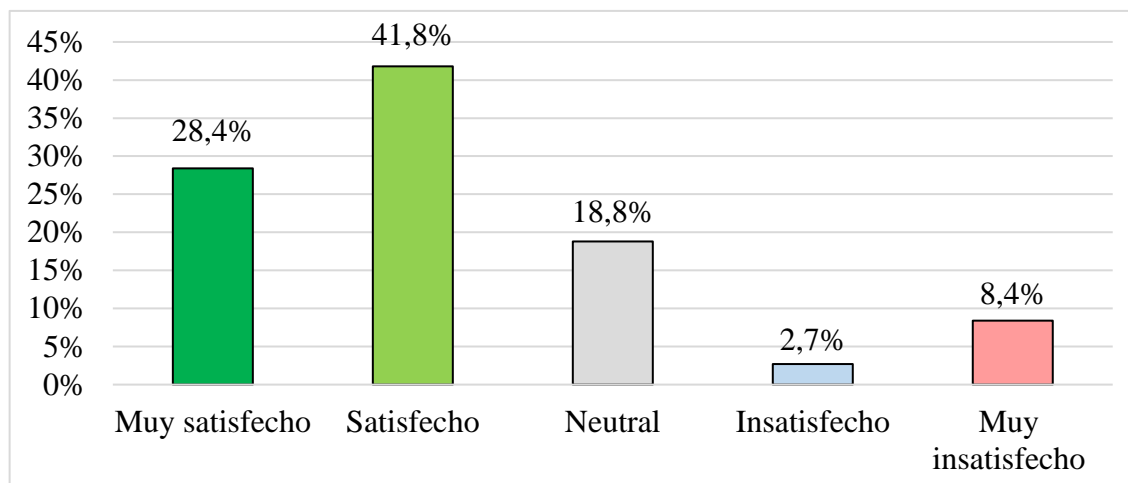
*Nota.* Datos de la encuesta realizada a los usuarios en los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.

### Interpretación

Los datos obtenidos de los clientes de ambos departamentos sobre el trato que recibieron en términos de respeto y amabilidad durante su trámite muestran que el 42,1% calificó el trato como satisfactorio, mientras que un 24,9% lo consideró muy satisfactorio, indicando una percepción mayormente positiva de la atención brindada. Sin embargo, un 21,8% se mostró neutral, sin una opinión definida sobre la calidad del trato. En cuanto a la insatisfacción, un 1,9% expresó estar insatisfecho y un 9,2% se mostró muy insatisfecho. Estos resultados sugieren que, si bien la mayoría está contenta con la atención recibida, aún hay margen para mejorar en términos de amabilidad y respeto hacia algunos clientes.

**12. ¿Qué tan seguro se sintió que su información personal fue manejada de forma segura y confidencial durante el trámite?**

**Figura 30.** Seguridad y confidencialidad de la información



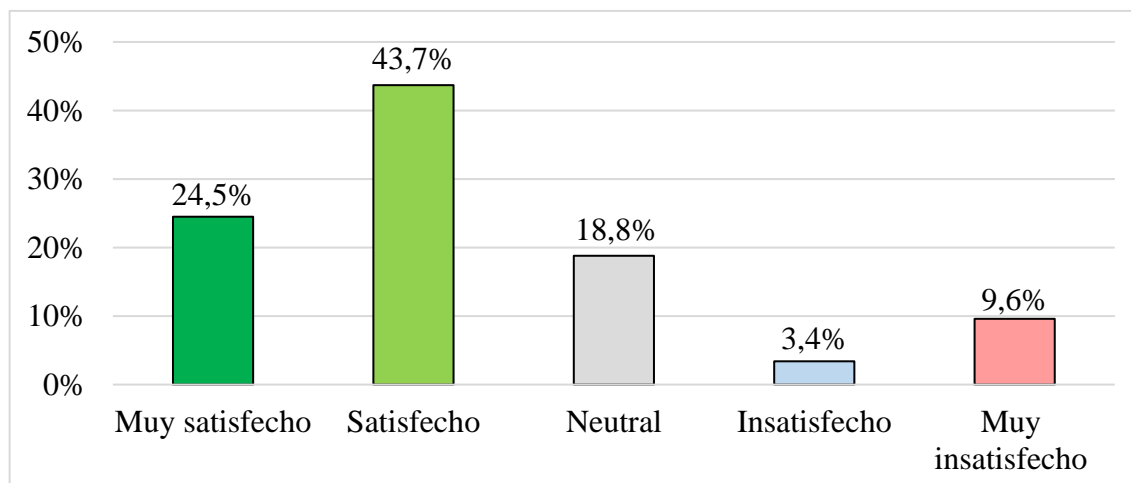
*Nota.* Datos de la encuesta realizada a los usuarios en los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.

### **Interpretación**

En cuanto a la percepción de los clientes sobre la seguridad y confidencialidad con la que se manejó su información personal durante el trámite, se observa que el 41,8% se siente satisfecho con el manejo de su información, mientras que un 28,4% está muy satisfecho, lo que refleja una valoración positiva sobre la protección de sus datos. Un 18,8% de los clientes se mantiene neutral. Además, un 2,7% de los encuestados está insatisfecho y un 8,4% está muy insatisfecho, en donde se considera que el nivel de seguridad es insuficiente. Estos resultados reflejan una percepción sobre la protección sus datos, existen oportunidades para optimizar los procesos y fortalecer la confianza en la seguridad de la información.

**13. ¿Qué tan satisfecho estuvo con la atención personalizada que recibió del personal del GAD Municipal de Quevedo durante su trámite?**

*Figura 31. Atención personalizada a los usuarios*



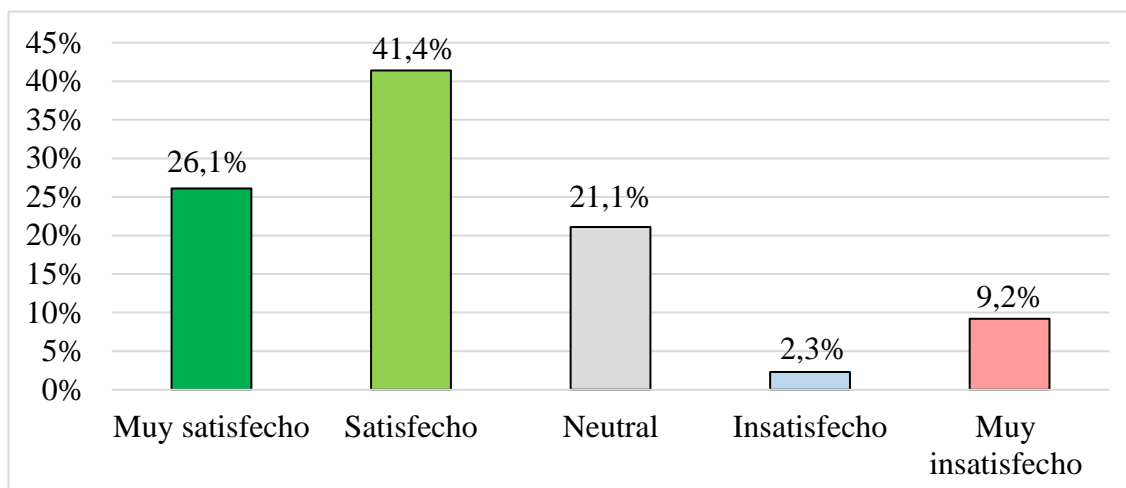
*Nota. Datos de la encuesta realizada a los usuarios en los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.*

**Interpretación**

En cuanto a la atención personalizada recibida por los clientes de los dos departamentos durante su trámite, los resultados muestran que el 43,7% de los encuestados se siente satisfecho con la atención brindada, mientras que un 24,5% está muy satisfecho, lo que refleja una valoración positiva en general sobre el servicio personalizado recibido. Un 18,8% de los clientes se mantiene neutral, lo que indica que no tienen una opinión clara sobre la calidad de la atención. Además, un 3,4% de los encuestados expresó insatisfacción y un 9,6% se mostró muy insatisfecho. Estos resultados indican que, aunque la mayoría valora positivamente la atención personalizada recibida, aún existen áreas que pueden optimizar la calidad del servicio y garantizar una mayor satisfacción entre los clientes.

**14. ¿Cómo valoraría el esfuerzo del personal para adaptarse a sus necesidades específicas durante su atención en el GAD Municipal de Quevedo?**

*Figura 32. Adaptación del personal a las necesidades*



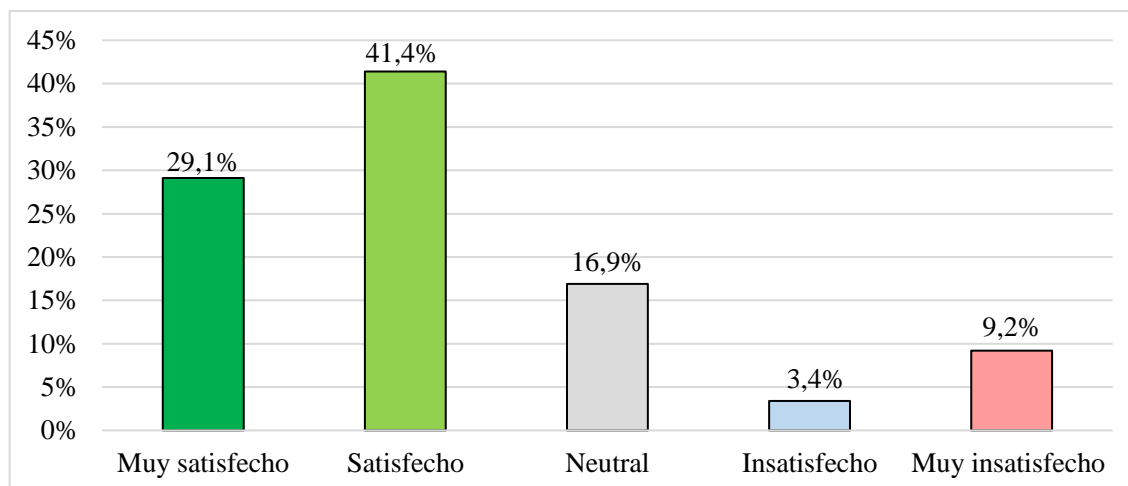
*Nota. Datos de la encuesta realizada a los usuarios en los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.*

### **Interpretación**

Respecto al esfuerzo realizado por el personal para ajustarse a las necesidades específicas de los clientes de los dos departamentos del GAD Municipal de Quevedo, los resultados muestran que el 41,4% de los encuestados se sintió satisfecho y el 26,1% muy satisfecho, lo que refleja una valoración positiva del servicio. Un 21,1% se mantuvo neutral, mientras que un 2,3% expresó insatisfacción y un 9,2% se mostró muy insatisfecho, lo que indica que una pequeña proporción de clientes no considera que el personal haya cumplido completamente con sus expectativas. Estos resultados muestran que, aunque la mayoría percibe un esfuerzo adecuado, aún existen diferencias en la percepción del servicio que no alcanzan el nivel esperado.

**15. ¿En qué medida estuvo satisfecho con el interés mostrado por el personal en mejorar la calidad de su atención durante su trámite?**

**Figura 33.** *Interés del personal en mejorar la atención*



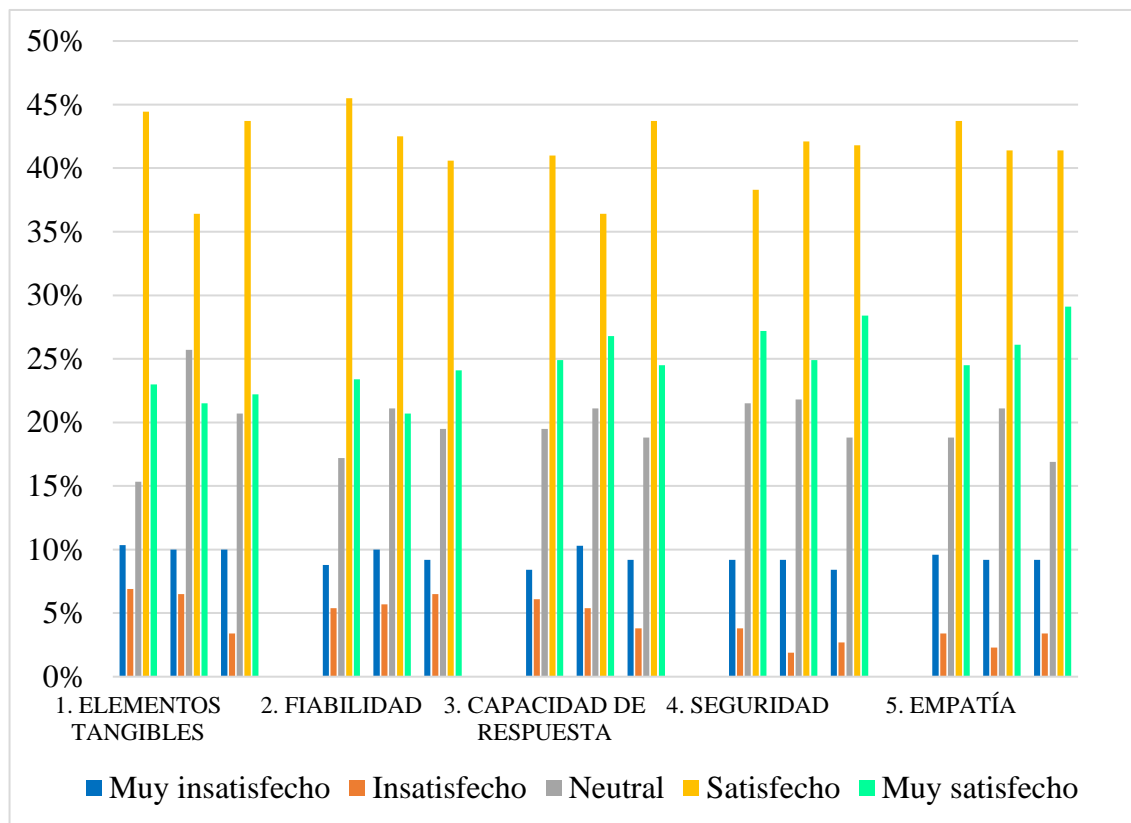
*Nota.* Datos de la encuesta realizada a los usuarios en los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.

### **Interpretación**

En relación con el interés mostrado por el personal en mejorar la calidad de la atención durante el trámite, los resultados muestran que el 41,4% de los clientes de los dos departamentos se sintieron satisfechos con la actitud del personal, mientras que el 29,1% lo calificó como muy satisfactorio, lo que refleja una percepción positiva sobre el compromiso del personal en mejorar el servicio. Un 16,9% se mantuvo neutral y un 3,4% expresó insatisfacción. Estos resultados muestran que, aunque la mayoría valora positivamente el interés del personal, existe un pequeño segmento de clientes que considera que el esfuerzo realizado no ha sido suficiente para cumplir con sus expectativas sobre la calidad del servicio.

### 4.3.1. Percepción de la calidad del servicio a través del modelo SERVPERF

**Figura 34.** Criterios de percepción del usuario a través del modelo SERVPERF



*Nota.* Datos de la encuesta realizada a los 261 usuarios en los departamentos de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato, y Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. Elaborado por el autor.

#### Interpretación

Según los resultados del gráfico, los elementos tangibles presentan una clara área de mejora, ya que una proporción significativa de usuarios se muestra insatisfecha con la infraestructura, los equipos y la apariencia del personal. Aunque las respuestas satisfechas superan a las muy insatisfechas, aún hay una necesidad de optimizar la presentación de los espacios, equipos y materiales visuales para cumplir con las expectativas de los usuarios y garantizar una experiencia más positiva.

En cuanto a la fiabilidad, la mayoría de los usuarios está satisfecha con el cumplimiento de lo prometido, la puntualidad y la consistencia en el servicio. Sin embargo, algunas respuestas muy insatisfechas indican que aún existen áreas donde el servicio no es percibido como completamente confiable o consistente, lo que sugiere que mejorar la precisión y la calidad constante del servicio puede ayudar a fortalecer la percepción de fiabilidad.

Respecto a la capacidad de respuesta, una gran parte de los usuarios se siente satisfecho con la rapidez y disposición del personal para resolver problemas y dudas. Las respuestas neutrales también son representativas, lo que señala que algunos usuarios podrían no haber experimentado la misma agilidad o atención. A pesar de ello, las respuestas muy insatisfechas son menores, lo que sugiere que la mayoría percibe una atención adecuada y eficiente.

En la dimensión de seguridad, la percepción es bastante positiva, con una mayoría de respuestas satisfechas o muy satisfechas. Esto refleja que los usuarios se sienten seguros en cuanto al comportamiento de los trabajadores, la protección de su información y la resolución de problemas. Sin embargo, la presencia de algunas respuestas insatisfechas destaca la necesidad de reforzar aún más la confianza de los usuarios en ciertos aspectos de la seguridad y manejo de su información.

El criterio de la dimensión de empatía, la mayoría de los usuarios se muestra satisfecha o muy satisfecha con la atención personalizada y la actitud comprensiva del personal. Aunque las respuestas neutrales son un indicio de que algunos usuarios podrían

no percibir un trato completamente personalizado, la cantidad mínima de respuestas muy insatisfechas resalta que la empatía es un área fuerte del servicio. Sin embargo, se podría mejorar la consistencia en la atención individualizada para satisfacer completamente a todos los usuarios.

#### 4.3.2 Confiabilidad del instrumento de investigación utilizando el Alfa de Cronbach

**Tabla 6.** Confiabilidad del instrumento de investigación

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.984	15

*Nota.* Los datos corresponden a la confiabilidad obtenidas del cálculo Alfa de Cronbach para el instrumento de investigación de las 15 preguntas del cuestionario de la encuesta a los 261 usuarios. Elaborado por el autor, utilizando IBM SPSS Statistics 26.

#### **Interpretación**

La estadística de fiabilidad muestra un valor de Alfa de Cronbach de 0.984, lo que indica una consistencia interna confiable entre las preguntas encuestadas. Este alto valor sugiere que las 15 preguntas del cuestionario están bien alineadas, midiendo de manera coherente la calidad del servicio que se busca investigar. Un Alfa de Cronbach superior a 0.90 es una señal de que los datos obtenidos son fiables y consistentes, lo que asegura que los resultados reflejan con precisión la percepción de los usuarios sobre el servicio en el GAD Municipal de Quevedo.

La alta fiabilidad del instrumento también implica que las respuestas de los usuarios son coherentes y homogéneas, lo que refuerza la validez del modelo. Esto significa que las preguntas están bien formuladas y realmente capturan el nivel satisfacción de la calidad del servicio brindado por el departamento Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato y el departamento de Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Quevedo, proporcionando una base sólida para interpretar los resultados obtenidos en la investigación.

#### 4.3.3 Estadísticos descriptivos de las preguntas de encuesta aplicada a los usuarios

*Tabla 7. Estadísticos descriptivos de los ítems de la encuesta a los usuarios.*

	N.º	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
<b>Pregunta1</b>	261	1,00	5,00	3,6284	1,20727
<b>Pregunta2</b>	261	1,00	5,00	3,5287	1,18814
<b>Pregunta3</b>	261	1,00	5,00	3,6552	1,15852
<b>Pregunta4</b>	261	1,00	5,00	3,6935	1,13930
<b>Pregunta5</b>	261	1,00	5,00	3,5824	1,17257
<b>Pregunta6</b>	261	1,00	5,00	3,6322	1,18434
<b>Pregunta7</b>	261	1,00	5,00	3,6820	1,16124
<b>Pregunta8</b>	261	1,00	5,00	3,6437	1,21823
<b>Pregunta9</b>	261	1,00	5,00	3,7050	1,15739
<b>Pregunta10</b>	261	1,00	5,00	3,7088	1,17648
<b>Pregunta11</b>	261	1,00	5,00	3,7126	1,13924
<b>Pregunta12</b>	261	1,00	5,00	3,7893	1,13918
<b>Pregunta13</b>	261	1,00	5,00	3,7050	1,16071
<b>Pregunta14</b>	261	1,00	5,00	3,7280	1,14973
<b>Pregunta15</b>	261	1,00	5,00	3,7778	1,17524
<b>N válido (por lista)</b>	261				

*Nota. La tabla presenta los estadísticos descriptivos de las respuestas a las preguntas de la encuesta aplicada a 261 usuarios, mostrando los valores de mínimo, máximo, media y desviación estándar para cada pregunta.*

### **Interpretación**

Los resultados de la encuesta mediante el estadístico descriptivo nos revelan que las medias de las respuestas oscilan entre 3.5 y 3.8, lo que refleja una percepción moderadamente positiva por parte de los clientes sobre los servicios evaluados. Este rango sugiere que los clientes en general están satisfechos, aunque no de manera sobresaliente, y que hay un nivel de satisfacción que podría mejorarse. La desviación estándar, que varía entre 1.1 y 1.2, indica que las respuestas de los participantes son bastante consistentes, lo que significa que existe una variabilidad moderada en las respuestas, sin grandes diferencias de percepción de los usuarios.

Esto sugiere que no hay opiniones fuertemente opuestas, sino más bien una experiencia uniforme entre los usuarios. Aunque no se observan valores extremos en las respuestas, la tendencia hacia una satisfacción moderada es evidente. Esto deja claro que, aunque los clientes están generalmente satisfechos, todavía existen áreas de oportunidad para mejorar y alcanzar niveles más altos de satisfacción. La consistencia de las respuestas también permite identificar áreas clave de mejora sin la necesidad de realizar cambios radicales, sino enfocándose en ajustes específicos que, al ser atendidos, podrían aumentar la satisfacción general de los usuarios.

#### **4.3.4 Análisis de los resultados del tercer objetivo**

El análisis de la satisfacción de los clientes del departamento Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato y del departamento de Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo del GAD Municipal de Quevedo revela percepciones mayoritariamente positivas, aunque también identifica áreas de mejora para optimizar la experiencia del usuario. La distribución por género es equilibrada, con una ligera mayoría de mujeres, lo que sugiere una mayor interacción de este grupo con los servicios, aunque la accesibilidad es adecuada para ambos géneros.

Los jóvenes entre 18 y 34 años constituyen el grupo predominante, lo que refleja una orientación hacia este sector de la población. Este grupo busca rapidez, accesibilidad tecnológica y personalización, por lo que podrían optimizarse estos aspectos para alinearse mejor con sus expectativas.

Aunque la mayoría de los clientes está satisfecha con la presentación y vestimenta del personal, un pequeño porcentaje indicó que este aspecto aún puede mejorar. Esto sugiere que una mayor coherencia entre la apariencia y el profesionalismo podría aumentar la confianza y satisfacción de los usuarios. Respecto a la infraestructura, aunque en general las instalaciones están bien valoradas, algunos usuarios sugirieron mejorar aspectos de limpieza y comodidad.

En cuanto a la interacción con el personal, la mayoría expresó satisfacción, pero algunos señalaron que la atención personalizada podría mejorarse, especialmente en situaciones que requieren más empatía o atención individualizada. En relación con el

conocimiento del personal, aunque la mayoría está satisfecha, algunos indicaron que la preparación para resolver situaciones complejas podría optimizarse.

El tiempo de espera fue otro aspecto evaluado. Aunque la mayoría expresó satisfacción, algunos clientes sugirieron que los tiempos de atención podrían reducirse, lo que indica que la eficiencia del servicio es clave para mejorar la experiencia general. La mayoría de los clientes consideró que el servicio justifica el tiempo y esfuerzo invertido, aunque algunos no percibieron una relación proporcional entre su esfuerzo y la calidad del servicio recibido.

El Alfa de Cronbach refleja un alto valor determinando que las preguntas están alineadas y las respuestas son coherentes. Esto quiere decir que el cuestionario es confiable y que los datos que se obtenidos serán consistentes. Permitiendo analizar que los usuarios están respondiendo de manera consistente a lo largo del cuestionario, lo que proporciona confianza en que el instrumento está capturando con precisión la percepción de los usuarios sobre el servicio.

El análisis de los estadísticos descriptivos muestra que los usuarios tienen una percepción moderadamente positiva del servicio, con opiniones consistentes. Aunque el servicio es aceptable, no alcanza niveles excepcionales de satisfacción, lo que sugiere que hay áreas del servicio en que deben mejorar para elevar los niveles de satisfacción general y mejorar la experiencia del usuario.

#### **4.3.5 Discusión de resultados del tercer objetivo**

Los resultados en este estudio fueron de analizar cómo los clientes perciben la atención y el profesionalismo del personal del GAD Municipal de Quevedo, específicamente en el departamento Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato y el departamento de Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo. La encuesta aplicada buscó obtener información sobre los niveles de satisfacción de los usuarios, con el fin de conocer la calidad del servicio y mejorar la experiencia de quienes interactúan con estos departamentos.

Es importante destacar que la gestión del talento humano juega un papel clave en la calidad de los servicios ofrecidos. Manifiesta (García et al., 2022), que una buena gestión del personal no solo facilita el logro de los objetivos de la organización, sino que también mejora la relación con los usuarios, asegurando que sus percepciones se cumplan adecuadamente. En este sentido, los clientes en su mayoría expresaron una percepción positiva sobre el servicio recibido, lo que resalta la importancia de contar con un equipo capacitado y comprometido con la misión institucional.

Sobre la presentación y vestimenta del personal, la mayoría de los clientes se mostró satisfecha. De acuerdo con Garrido & Romero (2021), la imagen profesional del personal es esencial para generar confianza y seriedad, factores que impactan directamente en la relación con los clientes. Aunque la mayoría valora la apariencia del personal, existe una oportunidad para alinear mejor la imagen con la calidad del servicio, lo que podría aumentar la satisfacción.

Respecto a la infraestructura de los departamentos, los clientes también dieron una valoración positiva, aunque señalaron que aspectos como la limpieza y la comodidad de las instalaciones podrían mejorar. Izquierdo (2021) menciona, que los elementos tangibles, como las condiciones físicas de los espacios, influyen significativamente en cómo los usuarios perciben el servicio. Mejorar estos aspectos podría incrementar la satisfacción general de los clientes y optimizar su experiencia.

En relación al conocimiento del personal, aunque la mayoría de los clientes expresó estar satisfecha, algunos sugirieron que la capacitación en la resolución de problemas complejos podría mejorar. Este hallazgo subraya la importancia de la formación continua, para manejar situaciones imprevistas de forma efectiva. Como destaca Canossa (2021), un personal bien preparado no solo cumple con tareas rutinarias, sino que también está capacitado para resolver problemas inesperados, lo que es esencial para ofrecer un servicio de calidad.

En cuanto a la capacidad de respuesta del personal, la mayoría de los clientes se mostró satisfecha con la rapidez de la atención, aunque algunos mencionaron que los tiempos de espera podrían reducirse. Según Garrido (2024) resalta que la eficiencia en la prestación del servicio es clave para garantizar la satisfacción del cliente. Reducir los tiempos de espera y mejorar la rapidez del servicio contribuiría a una experiencia más positiva para los usuarios.

El modelo SERVPERF es una herramienta fundamental para este análisis, ya que mide la calidad del servicio desde la percepción de los clientes, sin necesidad de comparar con expectativas previas. Según Acuña (2023), este enfoque es más directo y eficaz, pues se enfoca únicamente en lo que los usuarios realmente vivieron, lo que facilita identificar áreas específicas de mejora en el servicio.

El Alfa de Cronbach, con un valor de 0.984, muestra una alta consistencia en las respuestas, lo que valida la fiabilidad de los datos obtenidos. Según Frías (2022), un valor alto de Alfa de Cronbach indica que los ítems de la encuesta miden de manera coherente el mismo concepto, lo que refuerza la validez de los resultados y permite tomar decisiones fundamentadas para abordar las áreas de mejora identificadas.

El análisis de estos resultados muestra una satisfacción positiva general entre los clientes de departamento Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato y el departamento de Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo, aunque también se han identificado varias áreas que podrían mejorar. Estas incluyen la atención personalizada, la reducción de los tiempos de espera y la optimización de algunos aspectos de la infraestructura. Abordar estos puntos podría potencialmente mejorar la satisfacción de los clientes, aumentar la eficiencia operativa y reforzar la percepción general de la calidad del servicio brindado por el GAD Municipal de Quevedo, en particular en los dos departamentos mencionados.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

*“La calidad no es un acto, es un hábito”*

**Aristóteles**

## 5.1 CONCLUSIONES

- Se constató que existen avances significativos en los subsistemas de capacitación, desarrollo y evaluación del desempeño, destacando los esfuerzos por fortalecer las competencias del personal mediante formaciones en atención al cliente y liderazgo. Sin embargo, persisten desafíos en la retención de talento debido a la alta rotación de personal y a la limitada implementación de incentivos económicos. El análisis FODA confirmó tanto fortalezas como un ambiente laboral colaborativo y oportunidades de desarrollo, como debilidades relacionadas con la falta de consistencia en la capacitación y amenazas vinculadas a la presión política y la rotación de personal.
- El 78.2% del personal manifestó que los procesos internos están definidos y son adecuados para la prestación del servicio. A pesar de ello, un 21% percibe deficiencias en la uniformidad y eficacia de dichos procesos, lo que genera brechas en la calidad de atención. Esto evidencia que los factores internos sí influyen en la eficiencia, pero requieren ajustes para estandarizar su aplicación.
- Los resultados de la encuesta a usuarios revelan que el 68.6% está satisfecho con la atención, resaltando aspectos como el respeto, disposición y conocimiento del personal. Sin embargo, cerca del 30% de usuarios expresó inconformidad por demoras en la atención y poca personalización del servicio, lo que compromete la percepción de calidad y revela la necesidad de reforzar estos aspectos críticos.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- Implementar un sistema de incentivos que reconozca el desempeño y la dedicación del personal, incluyendo ascensos, reconocimientos y beneficios sociales para fomentar la motivación. Además, es clave establecer una ordenanza de estabilidad laboral que reduzca la rotación de personal. También se deben crear programas que ofrezcan oportunidades de ascenso a empleados con larga trayectoria. Con un sistema adecuado de incentivos, estabilidad laboral y programas que valoren la experiencia, se fortalecerá el compromiso y el rendimiento laboral, impactando directamente en la calidad del servicio.
- Optimizar la distribución de los recursos materiales y tecnológicos, asegurando que todos los trabajadores tengan acceso equitativo a las herramientas necesarias para trabajar de manera eficiente. Contar con tecnologías actualizadas es clave para mejorar la productividad y la calidad del servicio. Al mismo tiempo, es fundamental reforzar la capacitación en áreas como resolución de conflictos y manejo de nuevas tecnologías.
- Mejorar la infraestructura de cada departamento en el GAD Municipal de Quevedo, asegurando un ambiente limpio, cómodo y accesible para el personal y los usuarios. También, es clave reducir los tiempos de espera y ofrecer atención personalizada que responda a las necesidades de cada usuario. Con estas acciones, se elevará la satisfacción de los usuarios y se optimizará la eficiencia operativa, posicionando al GAD Municipal de Quevedo como una institución moderna y enfocada en brindar un servicio de calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, J. (2023). *Mejoramiento de la Calidad: un enfoque a los servicios* (Tecnológica de Costa Rica, Ed.; 2 Edición).
- Alcívar, G. J. V., Ramos, M. E. D., Montes, D. O. S. J. E., & Álvarez, H. S. del R. (2024). Análisis del clima organizacional de una organización basada en la motivación y trabajo en equipo. *Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(1), 35–45. <https://doi.org/10.35381/gep.v6i1.71>
- Alles, M. (2020). *Formación en la práctica: capacitación y desarrollo mirando un mundo por venir*. (Vol. 2). Ediciones Granica. <https://elibro.net/es/lc/uteq/titulos/151216>
- Alzamora, J. (2021). Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 123–135.
- Alzamora, J. (2024). Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Atalaya, Perú. *Revista de Científica Integración*, 27(1), 123–135. <https://doi.org/10.36881/ri.v8i1.880>
- Anchundia, M. E. (2023). Evaluación de la calidad de los servicios del GADM del cantón Puerto López mediante la aplicación del modelo Servperf. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 10(2), 118. <https://doi.org/10.46677/compendium.v10i2.1207>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2017). *Código Orgánico Administrativo*. [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)
- Asamblea Nacional del Ecuador, D. L. (2008). Constitución de la República del Ecuador. *In Registro Oficial* (Vol. 449, Issue 20). [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)
- Ayala, J. C. (2022). *Centennials: su motivación laboral*. Pluma Digital Ediciones. <https://elibro.net/es/lc/uteq/titulos/226280>

- Bicentenario. (2024, November 21). *¿Cuáles son los indicadores de gestión del talento humano?* <https://Bicentenariodelperu.Pe/Cuales-Son-Los-Indicadores-de-Gestion-Del-Talento-Humano/>?
- Bolaños, C. Á. D. (2020). Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal. *Revista Biumar*, 4, 134–146.
- Bravo, C. J. J. (2024). Incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón El Empalme, año 2023. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(4). <https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2469>
- Cabarcas, M., & Arrieta, E. (2021). Procesos de talento humano y direccionamiento estratégico en la mediana empresa de Barranquilla, Colombia. *Pensamiento & Gestión*, 51, 133–149. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.14482/pege.51.025.367>
- Canaza, C. E., Cutipa, L. A. M., & Roque, B. N. E. (2023). *La servucción y satisfacción del usuario del área comercial de la empresa Electro Puno S.A.A.* (Primera edición). Proyecto Editorial CIDE S.A.C.
- Canossa, M. de O. H. (2021). Evolución del concepto calidad y aporte al desarrollo regenerativo desde la estrategia empresarial. *Revista Perspectiva Empresarial*, 8(2), 48–64. <https://doi.org/10.16967/23898186.717>
- Canossa, M. de O. H., & Peraza, V. N. (2024). Gestión del talento humano en la era de la inteligencia artificial: Retos y oportunidades en el entorno laboral. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(1), 302–319. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2170>
- Casermeyro, M., Scheuber, Y., & Varas, A. (2020). *La calidad en los Servicios Públicos*.
- Castro, M. (2024, November 4). *Los beneficios de la meritocracia en el sector público: Chile rebaja las muertes hospitalarias y mejora los resultados escolares.*

- <https://Elpais.Com/Planeta-Futuro/2024-11-28/Los-Beneficios-de-La-Meritocracia-En-El-Sector-Publico-Chile-Rebaja-Las-Muertes-Hospitalarias-y-Mejora-Los-Resultados-Escolares.Html?>
- Castro, M. K. O., & Delgado, B. J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Chaluisa, N. E. D., Ruilova, N. E. C., Campaña, T. D. A., Cando, I. K. P., Pilatasig, R. D. I., & Galarza, B. K. E. (2023). Proceso de Selección y Reclutamiento de Personal de Servicio en la Empresa KEIDS.A. *Reincisol.*, 2(4), 1–15. [https://doi.org/10.59282/reincisol.v2\(4\)1-15](https://doi.org/10.59282/reincisol.v2(4)1-15)
- Chicaiza, C. E. M., Salazar Aguilar, C. N., & Chávez Yépez, H. F. (2023). Gestión del talento humano y el desempeño laboral. Caso de estudio “Lácteos Maribella.” *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(35), e2301002. <https://doi.org/10.46652/rgn.v8i35.1002>
- Chitacapa, O. M. J., Domínguez, T. C. L., & Andrade, P. D. J. (2024). Sistema de control interno en las empresas comerciales de Cuenca - Ecuador. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 26(2), 559–577. <https://doi.org/10.36390/telos262.22>
- COOTAD. (2019). *CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL*, COOTAD. [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)
- Cueva, J. (2023). *La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ.S.A. de Riobamba*. Universidad Nacional de Chimborazo.

- Decreto Ejecutivo. (2021). *Reglamento general a la Ley Orgánica del Servicio Público*.
- Estupiñán, R. G. (2020). *Análisis financiero y de gestión* (ECOE Ediciones).
- Fabre, M. I. (2020). *La capacitación para el desarrollo empresarial en la actualización del modelo socioeconómico cubano: aporte en la prevención de la corrupción administrativa*. Editorial Feijoo. <https://elibro.net/es/lc/uteq/titulos/176869>
- Frías, N. D. (2022). *Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida*. 31. <https://doi.org/10.17605/osf.io/kngtp>
- García, H. C., Esparza, G. I. G., Ochoa, A. E., & Mercado, I. S. M. (2022). *Reclutamiento y Selección de Personal para Atracción de Talento* (Primera edición). Instituto Tecnológico de Sonora.
- Garrido, B. I. Y. (2024). *Dirección y administración del talento humano: un enfoque estratégico* (Politécnica ESPOCH, Vol. 1).
- Garrido, B. S., & Romero, C. M. (2021). *Fundamentos de gestión de empresas / Santiago Garrido Buj, María Romero Cuadrado* (Segunda edición). Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Gil, L. J. V. (2020). *COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente* (Elearning, S.L.). [https://www.google.com.ec/books/edition/COMT004PO\\_Fundamentos\\_de\\_atenci%C3%B3n\\_al\\_cliente/VGzoDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.ec/books/edition/COMT004PO_Fundamentos_de_atenci%C3%B3n_al_cliente/VGzoDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1)
- Guerrero, B. M. A., Manosalvas, V. C., Salvador, G. C. R., Carhuancho, M. I. M., Maino, I. A. A., & Silva, S. D. R. (2021). La mediación de la satisfacción laboral en la relación del estilo de liderazgo y el compromiso organizacional. *Apuntes Universitarios*, 11(2). <https://doi.org/10.17162/au.v11i2.657>

- Gutiérrez, O. S. M. (2023). Calidad del servicio desde la escala servqual en la banca pública, Municipio Cárdenas, Estado Táchira. *Gestión y Desarrollo Libre*, 6(12). <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.12.2021.8717>
- Hart, M. E., Ramos, G. C. M., & Arzuza, G. A. R. (2024). Gestión del talento humano: Una vía para el desarrollo de organizaciones educativas exitosas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9(17), 75–87. <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i17.3154>
- Hastwell, C. (2023, April 20). *¿Qué es la gestión del talento? Definición, Estrategia, Procesos y Modelos*. Great Place To Work.
- HuffPost. (2025, March 6). *Gestión de talento y digitalización: el nuevo desafío para empresas en 2025*. Digital.
- Informe anual de descentralización.* (2023). [https://fliphtml5.com/tivla/ibuu/Informe\\_anual\\_del\\_proceso\\_de\\_descentralizacio%CC%81n\\_2023/79/](https://fliphtml5.com/tivla/ibuu/Informe_anual_del_proceso_de_descentralizacio%CC%81n_2023/79/)
- Ipanaque, C. F. B. (2024). *La motivación y el clima organizacional en los trabajadores administrativos de una empresa de Lima, 2024*. Universidad César Vallejo.
- Izquierdo, E. J. R. (2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Juárez, J., Garay, V., Sicos, W., & Caro, D. (2024). Motivación Laboral y Satisfacción del Usuario Externo: Un Análisis en el Consultorio de Medicina General del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay (2018). In *Tecnohumanismo* (Vol. 4). <https://doi.org/10.53673/th.v4i2.276>
- Kon, C. S. S., & Intriago, M. C. P. (2023). Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su

- impacto en la satisfacción del usuario. *MQRInvestigar*, 7(4), 1426–1450.  
<https://doi.org/10.56048/mqr20225.7.4.2023.1426-1450>
- León, C. D. S. (2020). El Proceso de Selección y su Efecto en el Desempeño Laboral en el Personal de las Microfinancieras de la Ciudad de Quetzaltenango. *Revista Científica Del Sistema de Estudios de Postgrado de La Universidad de San Carlos de Guatemala*, 3(01), 25–32. <https://doi.org/10.36958/sep.v3i01.29>
- Llanos, E. M. (2023). *BUENAS PRÁCTICAS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: CLAVE DE ÉXITO PARA EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES COMPILADORA* (Universidad ECOTEC).
- López, C. F. M. (2022). Eficacia en la evaluación del desempeño laboral en una empresa inmobiliaria. *Gestión En El Tercer Milenio*, 25(49), 65–72.  
<https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.23051>
- Luna, E. I., & Torres, F. J. (2021). *Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec*. 67(Contaduría y Administración), 311.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2956>
- Mancheno, P. L., López, B. I., Medrano, G. V., & Tomalá, C. C. (2023). Gestión del Talento Humano: *Revista Colón Ciencias, Tecnología y Negocios*, 10(2), 203–215.  
<https://doi.org/10.48204/j.colonciencias.v10n2.a4151>
- Martínez, M. C., Adán, C. P., Arribas, D. J. A., Porras, A. E., & Maldonado, R. J. (2022). *Modelos de calidad y su evaluación* (Editorial UNED).  
[https://books.google.com.ec/books?id=omaJEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=omaJEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- Medina, G. R. (2021). Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho. In *Revista de Administración Pública* (Vol. 54, Issue 2). Universidad Nacional de Huancavelica.
- Medina, L. A. A., Nogueira, R. D., Hernández, N. A., Medina, N. D., Medina, N. Y. E., Assafiri, O. Y., Hernández, P. G. D., Ricardo, C. H., Pérez, C. M., & Noda, H. M. E. (2021). *Ciencias Técnicas Contribución al control de gestión y a la gestión por procesos Contribution to management control and process management*. <http://portal.amelica.org/ameli/>
- Méndez, D. (2023). *Técnicas de gestión del talento en recursos humanos*. CEUPE. <https://www.ceupe.com/blog/tecnicas-de-gestion-del-talento-en-recursos-humanos.html>.
- Montes, de O. H. C. (2021). Evolución del concepto calidad y aporte al desarrollo regenerativo desde la estrategia empresarial. *Revista Perspectiva Empresarial*, 8(2), 48–64. <https://doi.org/10.16967/23898186.717>
- Moreira, M. E. L., Loor, S. V. E., & Salazar, B. J. A. (2025). Experiencias Exitosas de Gestión de Riesgos en la Planificación Territorial para lograr Ciudades Sostenibles. *Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica*, 5(1), 1232–1250. <https://doi.org/10.61384/r.c.a..v5i1.909>
- Naranjo, Z. L. S., & Caisa, Y. E. D. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del transporte público de la provincia de Tungurahua. *Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(36), e2301008. <https://doi.org/10.46652/rgn.v8i36.1008>
- Nguyen, H. S., & Pham, H. (2024). *Disruptive Technology and Business Continuity*.

- Paiva, de B. G. I. (2024). Evolución histórica de la gestión del talento humano, año 2023. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(1).  
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i1.1653>
- Parrales, R. J. E., Castro, S. J. A., & Herrera, C. M. C. (2023). *Clima organizacional y motivación laboral: caso de estudio organizaciones de la comuna Sancan*. 8(2), 1038–1055. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i2>
- Pérez, L., & Díaz, O. J. (2020). Municipio y política pública local. Una mirada al contexto cubano desde la Constitución. *Universidad de La Habana*, 289.
- Piattini, V. M. G. (2019). *Calidad de Sistemas de Información*. (Editorial RA-MA).  
[https://books.google.com.ec/books/about/Calidad\\_de\\_Sistemas\\_de\\_Informaci%C3%B3n\\_5%C2%AA.html?id=tc-4EAAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.ec/books/about/Calidad_de_Sistemas_de_Informaci%C3%B3n_5%C2%AA.html?id=tc-4EAAAQBAJ&redir_esc=y)
- Pucheu, A. (2021). *Gestión de la productividad y el desempeño* (Ediciones U.C.).
- Quintero, R. S., Gámez, T. Y., Matos, L. D., González, R. I., Labori, R. R., & Guevara, S. S. A. (2021). *Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud*. <https://orcid.org/0000-0001-5199-8729>
- Ramírez, C., Ramírez, M., & Ramírez, C. (2022). *Fundamentos de administración* (ECOEdiciones, Ed.; Libro electrónico).  
[https://books.google.com.ec/books?id=RGBjEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=RGBjEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Rodríguez, D. C. (2022). La productividad en el servicio. In W. Becerra (Ed.), *Academia colección* (Primera edición, Vol. 1).  
[https://books.google.com.ec/books?id=7XSXEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=7XSXEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- Romero, P. A. E., Tovar, M. E. A., & Sánchez, P. S. V. (2023). Indicadores de Gestión del Talento Humano en los GADs Cantonales de la Provincia de Cotopaxi en Época de Pandemia y Post Pandemia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 94–111. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7598](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7598)
- Sandoval, M. (2022). *El control de gestión y su influencia en el funcionamiento de las pequeñas y medianas empresas en el gran Mendoza año 2022* [Tesis de Magister en Contabilidad]. Universidad Juan Agustín Maza.
- Santillán, M. W. E., & Mera, M. H. P. (2020). La capacitación como generador de valor empresarial. *Visionario Digital*, 4(3), 6–18. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v4i3.1269>
- Silvera, E. R. E. (2023). *Logística XY Plus Gestión y sostenibilidad de la cadena de suministro* (ECO Ediciones, Ed.; 1ra Edición).
- Swati, S. N. S. (2024). *Contemporary Issues in Commerce* (Kavya Publications). [https://www.google.com.ec/books/edition/Contemporary\\_Issues\\_in\\_Commerce/15cQEQAQBAJ?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.ec/books/edition/Contemporary_Issues_in_Commerce/15cQEQAQBAJ?hl=es&gbpv=1)
- Toro, Á. F. (2024). *Modelo para análisis de procesos humanos en las organizaciones* (El manual moderno). [https://www.google.com.ec/books/edition/Modelo\\_para\\_an%C3%A1lisis\\_de\\_procesos\\_humano/SJL2EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&kptab=overview](https://www.google.com.ec/books/edition/Modelo_para_an%C3%A1lisis_de_procesos_humano/SJL2EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&kptab=overview)
- Toro, C. E., & Jesús, P. S. (2023). Innovación de la gestión del talento humano en el sector público. *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública*, XII, 7–35.
- Torrecillas, M. A. (2023). *Municipios, constitución y reordenación de la planta local en España: Pasado, presente y futuro*. 71. <https://doi.org/10.18543/ed7122023>

- Torres, R. E. C., Chasin-Arroyo, Z. J., Angulo-Lara, M., Raptis-Estupiñán, K. V., Quisaguano-Calo, M. F., Quiñonez-Guagua, C. E., & Reina-Tello, M. E. (2023). La evaluación de desempeño y sus efectos en la calidad de vida laboral del trabajador. *Ibero-American Journal of Education & Society Research*, 3(1), 215–218. <https://doi.org/10.56183/iberoeds.v3i1.618>
- Vaca, Z. F., Loor, C. G., & Sánchez. Briones Yenniz. (2024). Evaluación del Desempeño como parte de la Gestión de Recursos Humanos en Gobiernos Municipales de la Provincia de Manabí. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(3), 474–494. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.3.2457>
- Vasconcelos, V. K. L., & Montero, U. B. (2021). Sistematización de la metodología disruptiva implementada en el curso de Reclutamiento y Selección de personal de la Carrera de Administración y Gestión de Recursos Humanos en la Universidad Técnica Nacional Costa Rica. *Revista Estudios*, 43. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/estudios/article/view/49346>
- Velásquez, F. E. del C. (2022). Gestión del proceso de capacitación en las áreas soporte de negocio en una empresa contratista de minería y construcción en Lima. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1491](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1491)
- Vergara, S. G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicios de los servidores públicos jurisdiccionales en una entidad pública*, Lima– 2022. <https://doi.org/orcid.org/0000-0003-2044-5878>
- Vicente, P. J. A. (2024). *Modelos matemáticos aplicados a la prevención del abandono de clientes en fases tempranas de la relación* (Esic Editorial).

- [https://www.google.com.ec/books/edition/MODELOS\\_MATEM%C3%81TICOS\\_APLICADOS\\_A\\_LA\\_PREV/Y14BEQAAQBAJ?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.ec/books/edition/MODELOS_MATEM%C3%81TICOS_APLICADOS_A_LA_PREV/Y14BEQAAQBAJ?hl=es&gbpv=1)
- Victorero, A. (2022). Incidencia del Gobierno electrónico en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del Cantón Quevedo, año 2022. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(3), 2277.
- Viteri, R. L. Y., & Franco, V. M. N. (2022). El desarrollo organizacional a través del talento humano. *E-IDEA Journal of Business Sciences*.  
<https://doi.org/10.53734/eidea.vol4.id233>
- Wong, P. L. E. (2024). La Inteligencia Emocional y su Influencia en la Calidad del Sector Público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 4763–4772.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i4.12698](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12698)
- Zavala, C. F. N., & Vélez, M. E. M. (2020). *Ciencias económicas y empresariales Artículo de investigación*. 6, 264–281. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>
- Zavala, H. A. N., Merchán, V. K. M., Véliz, C. T., & Falconi, A. P. M. (2024). *Gestión y calidad de atención al usuario en el sector público en Latinoamérica*.
- Zurro, M. A., Cano, P. J. francisco, & Gene, B. J. (2024). *Atención primaria. Principios, organización y métodos en medicina de familia* (Health Sciences).

## **ANEXOS**

*“La confianza en uno mismo es el primer secreto del éxito”*

**Ralph Waldo Emerson**

## ANEXO 1. CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO

Quevedo, 18 de junio del 2025

Ing. Byron Oviedo Bayas, PhD.

### DECANO DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA UTEQ

Presente,

De mi consideración:

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el proyecto: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO, AÑO 2023**, presentado por el **LCDO. VICTOR HUGO ALVARADO OLVERA**, estudiante del programa de **Maestría en Administración de Empresas**. Fue dirigida y revisada bajo mi dirección y desarrollo de acuerdo con el Reglamento General de Graduación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Cumple con el requerimiento de análisis de **COMPILATIO MAGISTER** el cual avala los niveles de **originalidad en un 97%** y de **similitud 3%** del trabajo de investigación.



Válido este documento, a fin de que el Consejo Académico de la Facultad de Posgrado permita se prosiga con los trámites pertinentes, de acuerdo con lo que establece el reglamento.

Atentamente,



Ing. Diana Isabel Cadena Miranda, MSc.

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**ANEXO 2. ENTREVISTA A LA DIRECTORA DE TALENTO HUMANO**

**ENTREVISTA A LA DIRECTORA DEL TALENTO HUMANO DEL GAD**

**MUNICIPAL DE QUEVEDO**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

<b>INTERROGANTES</b>	<b>RESPUESTAS</b>
<b>1.</b> ¿Cuál es la misión y visión institucional del GAD Municipal de Quevedo en relación con el desarrollo y manejo del talento humano?	
<b>2.</b> ¿Cuál es el objetivo principal del departamento de Talento Humano del GAD Municipal de Quevedo?	
<b>3.</b> ¿Existen iniciativas o programas específicos en el GAD Municipal de Quevedo para promover la participación y el compromiso de los trabajadores en la mejora continua de la calidad del servicio a los usuarios?	
<b>4.</b> ¿El GAD Municipal de Quevedo brinda capacitación y desarrollo profesional continuo a sus trabajadores? Si es así, ¿qué áreas son prioritarias?	
<b>5.</b> ¿Cuántas capacitaciones recibe al año el personal del GAD Municipal de Quevedo para mejorar sus competencias y habilidades en la atención a los usuarios?	

<p><b>6.</b> ¿Considera que el proceso de selección y contratación de personal en el GAD Municipal de Quevedo es adecuado para garantizar la calidad del servicio brindado a los usuarios?</p>	
<p><b>7.</b> ¿Qué tipos de capacitaciones específicas se brindan a los trabajadores del GAD Municipal de Quevedo para potenciar su desarrollo profesional y mejorar la calidad del servicio?</p>	
<p><b>8.</b> ¿Cómo se evalúa el desempeño del personal del GAD Municipal de Quevedo, y de qué manera los resultados de estas evaluaciones impactan en la calidad del servicio a los usuarios?</p>	
<p><b>9.</b> ¿Cómo considera que la gestión del talento humano en el GAD Municipal de Quevedo influye directamente en la prestación de servicios a los usuarios y en la mejora de la satisfacción de los mismos?</p>	
<p><b>10.</b> ¿Cómo asegura el GAD Municipal de Quevedo que sus trabajadores estén alineados con los valores y principios institucionales para mejorar la calidad del servicio?</p>	
<p><b>11.</b> ¿Qué estrategias se implementan para fomentar el trabajo en equipo dentro del personal, y cómo impactan en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios?</p>	

<p><b>12.</b> ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el GAD Municipal de Quevedo en la gestión del talento humano y cómo los aborda?</p>	
<p><b>13.</b> ¿Se realizan programas de reconocimiento o incentivos para motivar a los trabajadores y mejorar su desempeño en la atención a los usuarios?</p>	
<p><b>14.</b> ¿Cómo se gestionan los conflictos internos dentro del personal del GAD Municipal de Quevedo y qué medidas se toman para garantizar un ambiente laboral positivo que favorezca la calidad del servicio?</p>	
<p><b>15.</b> ¿Qué procedimientos utiliza el GAD Municipal de Quevedo para la gestión y seguimiento del talento humano, y cómo aseguran que estos procesos contribuyan a la mejora continua en la calidad del servicio a los usuarios?</p>	

### ANEXO 3. CUESTIONARIO DE ENCUESTA A TRABAJADORES

#### PREGUNTAS DE ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES DEL

1. DEPARTAMENTO DIRECCIÓN DE CATASTRO, AVALÚO E INQUILINATO
2. DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO URBANO TERRITORIAL Y GESTIÓN DE RIESGO.

**Instrucciones.** Marque con una (x) de acuerdo/desacuerdo según la siguiente escala:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS	ESCALA				
	1	2	3	4	5
1. ¿Está de acuerdo en que existen procesos definidos en el Departamento del GAD Municipal de Quevedo para la adquisición y gestión de los recursos materiales y tecnológicos necesarios para brindar un servicio de calidad?					
2. ¿Considera que el Departamento del GAD Municipal de Quevedo tiene procesos establecidos para el mantenimiento de los equipos y herramientas que utiliza el personal para ofrecer un servicio de calidad?					

<p><b>3.</b> ¿Está de acuerdo en que existen procesos para el mantenimiento y la mejora de las instalaciones para una experiencia positiva con el personal y los usuarios?</p>					
<p><b>4.</b> ¿Está de acuerdo en que existen procesos establecidos para el seguimiento y cumplimiento de los compromisos y servicios prometidos por el Departamento del GAD Municipal de Quevedo a los usuarios?</p>					
<p><b>5.</b> ¿Considera que el Departamento del GAD Municipal de Quevedo tiene procesos definidos para la capacitación y supervisión del personal que garantizan la calidad del servicio ofrecido?</p>					
<p><b>6.</b> ¿Está de acuerdo en que existen procesos establecidos para definir y comunicar los criterios de evaluación del desempeño del personal en el Departamento del GAD Municipal de Quevedo?</p>					
<p><b>7.</b> ¿Considera que existen procesos para la recepción, priorización y respuesta a las necesidades de los usuarios por parte del personal del GAD Municipal de Quevedo?</p>					

<p><b>8.</b> ¿Está de acuerdo en que los procesos internos de flujo de trabajo y comunicación facilitan que el personal responda eficazmente a las consultas y solicitudes de los usuarios?</p>					
<p><b>9.</b> ¿Considera que existen procesos para identificar, proporcionar y actualizar las herramientas necesarias para que el personal pueda responder eficazmente a las consultas y solicitudes de los usuarios?</p>					
<p><b>10.</b> ¿Está de acuerdo en que existen procesos para la gestión del conocimiento y capacitación que aseguran que el personal tenga el conocimiento necesario para resolver adecuadamente las dudas y problemas de los usuarios?</p>					
<p><b>11.</b> ¿Considera que el Departamento del GAD Municipal de Quevedo promueve procesos que garantizan un ambiente laboral en el que se respeta la seguridad y bienestar de los trabajadores y usuarios?</p>					
<p><b>12.</b> ¿Está de acuerdo en que existen procesos de atención al usuario que hacen que los usuarios se sientan seguros y confiados con la atención recibida por el personal?</p>					

<p><b>13.</b>¿Considera que existen procesos definidos para que el personal ofrezca una atención personalizada que tenga en cuenta las necesidades individuales de los usuarios?</p>					
<p><b>14.</b>¿Está de acuerdo en que existen procesos de retroalimentación y gestión de reclamos para escuchar activamente las inquietudes de los usuarios y responder de manera adecuada?</p>					
<p><b>15.</b>¿Considera que existen procesos implementados para promover un equilibrio entre el trabajo y la vida personal del trabajador y que esto impacta en la calidad del servicio que ofrece al usuario?</p>					

**ANEXO 4. CUESTIONARIO DE ENCUESTA A USUARIOS**

**PREGUNTAS DE ENCUESTA DIRIGIDAS A LOS USUARIOS EN EL**

1. DEPARTAMENTO DIRECCIÓN DE CATASTRO, AVALÚO E INQUILINATO
2. DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO URBANO TERRITORIAL Y GESTIÓN DE RIESGO.

**Instrucciones.** Marque con una (x) la opción que corresponda.

<b>DATOS DEMOGRÁFICOS</b>		
<b>Indique su género</b>	Hombre	
	Mujer	
	Otro	
<b>Grupo de edad</b>	18-34	
	35-54	
	55 o más	
	Prefiero no responder	
<b>¿En qué departamento realizó su último trámite?</b>	Departamento de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato	
	Departamento de Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo	

**Instrucciones.** Marque con una (x) según su nivel de satisfacción por el servicio de del departamento seleccionado según la siguiente escala:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Neutral (no está ni satisfecho ni insatisfecho)
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho

PREGUNTAS	ESCALA				
	1	2	3	4	5
1. ¿Está usted satisfecho con la presentación y vestimenta del personal durante su visita al GAD Municipal de Quevedo?					
2. ¿Cómo calificaría su satisfacción con la infraestructura del lugar según las instalaciones, limpieza y comodidad del departamento?					
3. ¿En qué grado se sintió cómodo con el ambiente general durante su trámite, incluyendo la interacción con el personal?					
4. ¿Cómo calificaría su satisfacción con el nivel de conocimiento del personal durante su trámite?					

5. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción con el tiempo de espera para recibir el servicio?					
6. ¿En qué grado considera que el servicio recibido justificó el tiempo y esfuerzo invertido en su trámite?					
7. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción con la disposición del personal para resolver su problema de manera efectiva?					
8. ¿Cómo valora usted la rapidez con la que se resolvió su trámite o solicitud?					
9. ¿En qué grado se sintió satisfecho con el esfuerzo del personal para adaptarse a su situación específica durante el trámite?					
10. ¿Qué tan seguro se sintió con la confianza que el personal le generó al proporcionarle la información durante su trámite?					
11. ¿Cómo calificaría el trato recibido del personal en términos de respeto y amabilidad durante su trámite?					
12. ¿Qué tan seguro se sintió que su información personal fue manejada de forma segura y confidencial durante el trámite?					

<p><b>13.</b> ¿Qué tan satisfecho estuvo con la atención personalizada que recibió del personal del GAD Municipal de Quevedo durante su trámite?</p>					
<p><b>14.</b> ¿Cómo valoraría el esfuerzo del personal para adaptarse a sus necesidades específicas durante su atención en el GAD Municipal de Quevedo?</p>					
<p><b>15.</b> ¿En qué medida estuvo satisfecho con el interés mostrado por el personal en mejorar la calidad de su atención durante su trámite?</p>					

ANEXO 5. CARTA DE APROBACIÓN PARA ELABORAR EL PROYECTO



Oficio No. 0984-DGTH-GADMCQ-2024  
Quevedo, 20 de diciembre de 2024

Licenciado  
Víctor Hugo Alvarado Olvera  
Maestrante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
Presente. -

De mi consideración:

En atención a su oficio s/n de fecha 17 de diciembre del 2024 suscrito por usted, mediante el cual solicita la autorización de realizar el proyecto de investigación del tema "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO, AÑO 2023", mediante entrevistas, y encuestas al personal involucrado en dichos procesos y acceso a la información pertinente.

Con base a lo antes expuesto, esta Dirección **AUTORIZA** para que pueda realizar su tema de investigación en la Unidad de Administración Técnica del Talento Humano.

Particular que le comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Econ. Claudia Salagata Collantes  
**DIRECTORA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO  
DEL GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO**

Copia: Ing. Patricia Castro Fuentes, **COORDINADORA DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DEL TALENTO HUMANO**

ACCIÓN		Firma
Elaborado por: Ángel Sánchez García	Analista de Control de Expedientes de TT.HH.	
Revisado por: Ing. Patricia Castro Fuentes	Coordinadora de la Unidad de Administración Técnica del Talento Humano	

05-370-0160  
099-210-9625

WWW.QUEVEDO.GOB.EC

CDLA. MUNICIPAL  
AV. EDMUNDO WARD



## ANEXO 7. CERTIFICADO DE LA DIRECTORA DE TALENTO HUMANO



### GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE QUEVEDO DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Quevedo, 8 de mayo de 2025.

#### CERTIFICADO

Quien suscribe, Econ. Claudia Estefanía Salagata Collantes, en calidad de **Directora de Gestión de Talento Humano** del GAD Municipal de Quevedo, certifica por medio del presente que el Lcdo. Victor Hugo Alvarado Olvera ha realizado el **proyecto de investigación** titulado: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO, AÑO 2023”**, en el **Departamento de Gestión de Talento Humano** de esta institución, desde el mes de **diciembre de 2024 hasta abril de 2025**, cumpliendo con responsabilidad, compromiso y ética profesional las actividades asignadas dentro del proceso para llevar a cabo su investigación en el departamento de Dirección de Catastro, Avalúo e Inquilinato y el Departamento de Dirección de Planeamiento Urbano Territorial y Gestión de Riesgo.

Se expide el presente certificado a solicitud del interesado para los fines que estime convenientes.

**Atentamente,**



Econ. Claudia Estefanía Salagata Collantes  
**DIRECTORA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO  
DEL GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO**

05-370-0160  
099-210-9625  
[WWW.QUEVEDO.GOB.EC](http://WWW.QUEVEDO.GOB.EC)  
CDLA. MUNICIPAL  
AV. EDMUNDO WARD



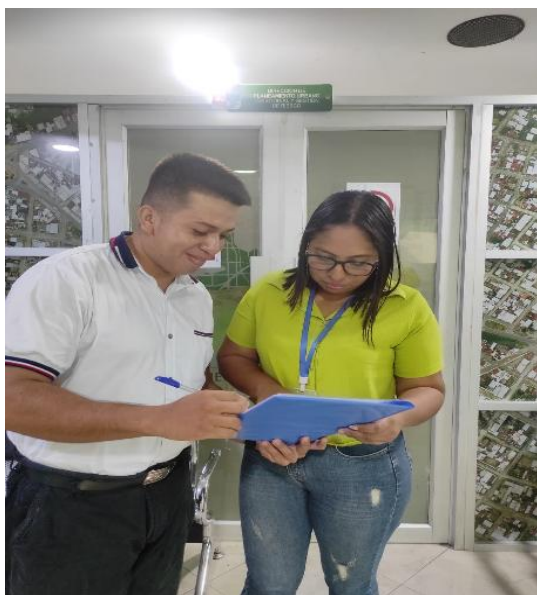
**ANEXO 6. ENTREVISTA CON LA DIRECTORA**



**ANEXO 7. ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN DE CATASTRO, AVALÚO E INQUILINATO**



**ANEXO 8. ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO URBANO TERRITORIAL Y GESTIÓN DE RIESGO**



## ANEXO 9. ENCUESTA A LOS USUARIOS

