



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto de Investigación previa la  
obtención del Grado Académico de  
Magíster en Administración de Empresas.

**TEMA**

**DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN  
LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS, PERIODO  
2020. PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA**

**AUTORA**

ESTUPIÑAN LOOR DIANA CAROLINA

**DIRECTOR**

ING. CESAR MUÑOZ HEREDIA, MSC.

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2021





**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto de Investigación previa la  
obtención del Grado Académico de  
Magíster en Administración de Empresas.

**TEMA**

**DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN  
LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS, PERIODO  
2020. PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA**

**AUTORA**

ESTUPIÑAN LOOR DIANA CAROLINA

**DIRECTOR**

ING. CESAR MUÑOZ HEREDIA, MSC.

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2021

## CERTIFICACIÓN

Ing. César Muñoz Heredia, M.Sc. Director del Proyecto de Investigación previa la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

### CERTIFICA:

Que la Ing. **ESTUPIÑAN LOOR DIANA CAROLINA**, autora del Proyecto de Investigación titulado: **DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS, PERIODO 2020. PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA**, el mismo que ha sido revisado en todos sus componentes y se encuentra apto para su presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, marzo del 2021



---

Ing. César Muñoz Heredia, M.Sc.

**DIRECTOR**

## AUTORÍA

Yo, **ESTUPIÑAN LOOR DIANA CAROLINA**, autora del Proyecto de Investigación titulado: **DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS, PERIODO 2020. PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional. Los criterios, análisis, resultados, conclusiones y recomendaciones expuestas en el presente trabajo de investigación son de total y exclusiva responsabilidad de la autora.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.



---

Ing. Estupiñan Loor Diana Carolina

## **DEDICATORIA**

A Dios por todas las bendiciones que me ha dado y sobre todo la endereza y dirección para lograr metas importantes en mi vida.

A mis padres, por ser el pilar fundamental para formarme en el ámbito profesional y ser una persona, correcta, solidaria y responsable, con principios y valores.

A mi familia, por su apoyo moral y ser parte de mi formación integral.

Diana

## **AGRADECIMIENTO**

A las autoridades de la Unidad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por su contribución al desarrollo educativo y la formación de excelentes profesionales.

Al Ing. César Muñoz Heredia, M.Sc., director del presente Proyecto de Investigación, por la orientación y contribución brindada en el desarrollo de esta investigación.

A las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, por permitirme realizar la presente investigación y contribuir con la información respectiva para el logro de objetivos organizacionales.

A mis queridos padres, por su apoyo moral y ser la fuente de inspiración para lograr las metas y objetivos planteados.

Diana

## **PRÓLOGO**

Actualmente las organizaciones necesitan potencializar más sus recursos, sobre todo el principal, el talento humano, para ello se deben establecer planes de formación continua que fortalezcan los conocimientos adquiridos en el ámbito laboral y profesional, considerando las nuevas técnicas, herramientas y estrategias para una eficiente gestión de la administración, puesto que, la finalidad es lograr una mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de los procesos administrativos y operativos. Dentro del proceso y la gestión administrativa se encuentra el direccionamiento, el cual debe ser tomado en cuenta para orientar al talento humano en el desarrollo de sus funciones y hacer en lo posible que los objetivos de la organización se cumplan a cabalidad, para efecto, el administrador de este importante recurso, debe contar con las herramientas necesarias para alcanzar una eficaz orientación que conlleve a optimizar los sistemas productivos y operativos de una determinada organización. La finalidad de contar con poderosas herramientas de gestión y un modelo eficaz de direccionamiento de personal, hace posible el logro de metas y objetivos, sin embargo, se debe también, motivar al recurso humano, para que se involucre en la misión, visión y toda actividad laboral de la institución, obteniendo un mayor desempeño.

Ec. Daniel Mera Esquivel, MBA  
**ANALISTA TALENTO HUMANO**  
**REYBANPAC C.A.**

## RESUMEN

El documento muestra el estudio sobre la dirección del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, para efecto del objeto de investigación, se llevó a cabo una investigación de tipo documental y de campo, a fin de compilar la información necesaria sobre la gestión del talento humano en la institución, lo que conllevó a la implementación del censo y la entrevistas a una muestra obtenida del personal que labora en dicha organización, del mismo modo, se determinó como influye la falta de compromiso laboral y qué inconvenientes se han suscitado en el servicio de atención al usuario, considerando los aspectos más relevantes sobre esta prestación. Con los resultados obtenidos, se espera mejorar el servicio de atención de los usuarios, capacitando al personal encargado, para ello, se ha propuesto un plan de formación continua “Guía Técnica Didáctica” para mejorar la gestión del Talento Humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, considerando todas las recomendaciones plasmadas en el apartado y haciendo posible el desarrollo de la propuesta, para alcanzar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de los procesos administrativos y operativos, sobre todo en el mejoramiento de la atención y servicios a los usuarios. Esta investigación parte desde la gestión del capital humano en conjunto integrando procesos diseñados para planificar, desarrollar, motivar un mejor desempeño en las funciones de entrega de servicios en la institución, y cumplir con los usuarios de la provincia, cuya función es el impacto positivo que se brindan con empleados, técnicos, directivos comprometidos e involucrados con la visión y misión del GAD Provincial de Los Ríos. Se concluye la necesidad de que la organización se oriente hacia una más visión más ambiciosa de los recursos humanos, vinculándolos como elementos claves del direccionamiento estratégico para el éxito institucional.

**Palabras claves:** direccionamiento, talento humano, eficiencia, eficacia y servicios.

## **ABSTRACT**

The document shows the study on the management of human talent and its impact on the quality of services in the Autonomous Decentralized Provincial Government of Los Ríos, for the purpose of the research, a documentary and field type investigation was carried out, In order to compile the necessary information on the management of human talent in the institution, which led to the implementation of surveys and interviews with a sample obtained from the personnel working in said organization, in the same way, it was determined how the lack of work commitment and what inconveniences have arisen in the customer service, considering the most relevant aspects of this service. With the results obtained, it is hoped to improve the service of users, training the personnel in charge, for this, a continuous training plan has been proposed "Teaching Technical Guide" to improve the management of Human Talent in the Provincial Decentralized Autonomous Government de Los Ríos, considering all the recommendations contained in the section and making possible the development of the proposal, to achieve efficiency and effectiveness in the development of administrative and operational processes, especially in the improvement of care and services to users. This research starts from the management of human capital as a whole, integrating processes designed to plan, develop, motivate better performance in the service delivery functions in the institution, and comply with the users of the province, whose function is the positive impact that They are provided with employees, technicians, managers committed and involved with the vision and mission of the Provincial GAD of Los Ríos. The need for the organization to be oriented towards a more ambitious vision of human resources is concluded, linking them as key elements of the strategic direction for institutional success.

**Keywords:** management, human talent, efficiency, effectiveness and services.

# ÍNDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN .....	iv
AUTORÍA .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
PRÓLOGO.....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	xvii
CAPÍTULO I .....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1    UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2    SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA .....	2
1.3    PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1    Problema general.....	3
1.3.2    Problemas derivados .....	3
1.4    DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.5    OBJETIVOS .....	4
1.5.1    Objetivo general.....	4
1.5.2    Objetivos específicos .....	4
1.6    JUSTIFICACIÓN .....	4
CAPITULO II .....	6
MARCO TEÓRICO .....	6
2.1    FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	7
2.1.1    Talento humano .....	7
2.1.1.1    Planificación del talento humano.....	7

2.1.1.2	Guía de procedimientos de talento humano.....	8
2.1.2	Practica del desempeño laboral.....	8
2.1.3	Progreso organizacional.....	9
2.1.4	Clima organizacional.....	9
2.1.4.1	Dirección de clima empresarial.....	10
2.1.4.2	Extensiones del Clima empresarial.....	10
2.1.5	Modelo de gestión.....	11
2.1.6	Formación.....	11
2.1.7	Servicio.....	12
2.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	12
2.2.1	Teorías sobre administración.....	12
2.2.2	Teorías de la administración de recursos humanos.....	13
2.2.3	Teoría de relaciones humanas.....	14
2.2.4	Teoría de capacitación y formación.....	14
2.2.5	Teoría de control.....	14
2.2.6	Teoría de capital humano.....	15
2.2.7	Gestión y calidad total.....	15
2.2.8	Detección de necesidades de capacitación.....	16
2.2.9	Funciones de la realización del RR.HH.....	16
2.2.10	Finalidad del procedimiento de talento humano.....	18
2.2.11	Técnicas de procedimientos de talento humano.....	18
2.2.12	Factores del desempeño laboral.....	19
2.2.13	Indicadores de la realización laboral.....	21
2.2.14	Utilidades del trabajo profesional.....	21
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	23
2.3.1	Según la Constitución del Ecuador.....	23
2.3.2	Ley del Servicio Público.....	23
CAPITULO III.....		26
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		26
3.1	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	27
3.1.1	Investigación de campo.....	27
3.1.2	Investigación bibliográfica-documental.....	27

3.1.3 Investigación descriptiva.....	27
3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	27
3.2.1 Método inductivo-deductivo.....	27
3.2.2 Método analítico .....	28
3.3 CONSTRUCCIÓN DE LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN... ..	28
3.3.1 Población y muestra.....	28
3.3.2 Técnicas de investigación .....	28
3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO .....	29
3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	30
3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....	30
CAPITULO IV .....	31
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	31
4.1 Análisis de la gestión de la Dirección de Talento Humano. ....	32
4.1.1 Resultados de la entrevista realizada al Director de Talento Humano .....	32
4.1.2 Discusión de los resultados .....	34
4.2 Determinación del escaso compromiso laboral e inconvenientes en atención ..	35
4.2.1 Análisis de los resultados del censo aplicado al personal del GAD .....	35
4.2.2 Discusión de los resultados del censo .....	44
4.3 Identificación de las principales causas que determinan el bajo rendimiento..	45
4.3.1 Resultados del estudio de campo .....	45
4.3.2 Discusión de los resultados .....	48
CAPITULO V .....	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	49
5.1 CONCLUSIONES .....	50
5.2 RECOMENDACIONES .....	51
CAPITULO VI .....	52
PROPUESTA ALTERNATIVA .....	52
6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	53
6.2 JUSTIFICACIÓN .....	53
6.3 FUNDAMENTACIÓN .....	54
6.4 OBJETIVOS .....	55
6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA .....	55

6.6	FACTIBILIDAD.....	56
6.7	PLAN DE TRABAJO .....	56
6.8	PRESUPUESTO .....	61
6.9	CRONOGRAMA .....	61
6.10	IMPACTO.....	62
6.11	EVALUACIÓN.....	63
	ANEXOS .....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Áreas a capacitar y personal. ....	57
Tabla 2. Actividad de capacitación para el área de Gestión de Talento Humano. ....	57
Tabla 3. Actividad de capacitación para el área de Gestión Administrativa. ....	58
Tabla 4. Actividad de capacitación para el área de Gestión Financiera. ....	58
Tabla 5. Actividad de capacitación para el área Gestión de Desarrollo Agropecuario. .	58
Tabla 6. Actividad de capacitación para el área Gestión de Riego, Drenaje y Dragado.	59
Tabla 7. Actividad de capacitación para el área de Gestión de Desarrollo Social.....	59
Tabla 8. Actividad de capacitación para el área de Gestión Vial e Infraestructura. ....	59
Tabla 9. Actividad de capacitación para el área de Gestión Ambiental. ....	60
Tabla 10. Actividad de capacitación para el área Gestión de Desarrollo Empresarial. ..	60
Tabla 11. Presupuesto para implementar la capacitación. ....	61
Tabla 12. Cronograma de actividades para ejecutar el plan de formación. ....	62
Tabla 13. Matriz de impacto. ....	63
Tabla 14. Matriz de evaluación de desempeño. ....	64

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfica</b>	<b>Pág.</b>
Gráfica 1. Evaluación del desempeño laboral.....	35
Gráfica 2. Desempeño en el GAD Provincial de Los Ríos adecuado.....	36
Gráfica 3. Calificación de la comunicación y las relaciones entre compañeros.....	36
Gráfica 4. Percepción del clima laboral en el GAD Provincial de Los Ríos.....	37
Gráfica 5. Reconocimiento por el trabajo.....	38
Gráfica 6. Motivación en llevar a cabo las actividades en el puesto de trabajo .....	38
Gráfica 7. Calificación de gestión del talento humano en el GAD de Los Ríos .....	39
Gráfica 8. Relación entre capacitaciones y desempeño laboral.....	40
Gráfica 9. Necesidad de planes de formación para optimizar el desempeño laboral .....	41
Gráfica 10. Un plan de formación continua mejorará el desempeño y los servicios.....	41
Gráfica 11. Recibir capacitación continua.....	42
Gráfica 12. Parámetros para mejorar la calidad del servicio en el GAD Provincial. ....	43
Gráfica 13. Tipo de capacitación para mejorar la calidad de servicio en el GAD.....	43
Gráfica 14. Necesidad de planes de formación para optimizar el desempeño laboral. ..	45
Gráfica 15. Plan de formación continua para mejorar el desempeño y los servicios. ....	46
Gráfica 16. Recibir capacitación continua.....	47
Gráfica 17. Parámetros para mejorar la calidad del servicio en el GAD Provincial .....	47
Gráfica 18. Tipo de capacitación para mejorar la calidad de servicio en GAD.....	48

## INTRODUCCIÓN

En la teoría de la Gestión del Talento Humano, de forma técnica se justifica la necesidad de considerar como un componente, la formación continua, para brindar un servicio de Calidad a los usuarios. Criterio que permite asegurar la calidad de los servicios que presta la institución a través del personal administrativo de las organizaciones, es por ello, que se recurre a la implementación de eficientes herramientas administrativas para garantizar la gestión del recurso humano, considerando todos los mecanismos, recursos y técnicas más idóneas para lograr un mejor desempeño laboral, motivándolos a ser más competitivos, lo que conlleva a un mejor trabajo en equipo y a la solución de conflictos en todas las áreas de una organización.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, se consolida como una institución referente del desarrollo provincial mediante un modelo de gestión pública eficiente y eficaz; sustentado en el fortalecimiento institucional y la calidad del gasto. Su estructura organizacional, está fundamentada en la gestión por procesos, que se alinean a la misión y visión institucional; y, se sustenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, con la finalidad de administrar su ordenamiento orgánico.

El Sistema Integral de gestión del Talento Humano de la entidad, establece directrices para un manejo eficiente de sus capacidades y fortalezas, aplicando procesos que involucran Seguridad y Salud Ocupacional y promoviendo un clima laboral saludable. Es quizás lo más relevante de destacar, lo que compromete la capacitación permanente a través de un plan de Capacitación del Talento Humano que incida en la calidad del servicio que brindan el personal administrativo del del GAD Provincial de Los Ríos y la propuesta de una Guía Técnica Didáctica para el Diseño de la capacitación.

Este estudio permitirá a los directores, coordinadores, técnicos y todo el personal administrativo conocer la situación administrativa, los procesos del talento humano de la institución para proyectarse hacia el futuro con el fin de alcanzar los objetivos previstos dentro las competencias asignadas por el estado.

El presente proyecto investigativo está estructurado con cinco capítulos, los mismos que denotan lo siguiente:

**Capítulo I.** Muestra el marco contextual de la investigación, en donde se plantea el objeto de estudio, fundamentación y formulación del problema general, objetivos generales y específicos, fundamentación para plantear la problemática, clasificación de variables, referencia de la ubicación geográfica, delimitación y por último se justifica el desarrollo del presente estudio.

**Capítulo II.** Comprende el marco teórico en el que se fundamentan las variables del objeto de estudio, orienta los datos para describir las relaciones del problema de la investigación, parte de un conjunto de antecedentes e investigaciones realizadas a nivel internacional y nacional; bases teóricas, para extraer la información de interés, teorías, referencias, definición de términos, conceptos de calidad, formación, procesos administrativos, gestión, talento humano, calidad de servicio, usuarios, competencias, fundamentación, administración pública y las bases legales pertinentes afines al tema.

**Capítulo III.** Explica la metodología con la que se trabajó el presente proyecto de investigación, operacionalización de variables, los tipos de investigación, diseños y métodos para el análisis de los datos obtenidos; población y muestra de estudio, aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos.

**Capítulo IV.** Se aprecia el análisis, la interpretación, discusión de los resultados del censo aplicado, instrumentos que sirvieron para el estudio, todos los resultados acordes a los objetivos del presente proyecto investigativo.

**Capítulo V.** Expone las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación, las mismas que se fundamentan en el análisis de los resultados e interpretación de los datos recolectados del estudio documental y de campo.

**Capítulo VI.** Se expone la propuesta o alternativa de solución, compuesta por la Guía Técnica Didáctica para el Diseño de la capacitación, para la solución de los problemas detectados y el mejoramiento de la atención y servicios del GAD Provincial de Los Ríos.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

Quando el capital y la tecnología son accesibles a todos por igual, lo que marca la diferencia es la calidad del ser humano.

**Tom Peters**

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

El presente estudio se realizó en el Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, localizado en la Av. Universitaria y Clemente Baquerizo de la ciudad de Babahoyo, institución que presta diversos servicios a la población, en donde, se ha diagnosticado que existen inconvenientes en el servicio y atención al usuario y esto causa malestar entre los mismos funcionarios y beneficiarios del servicio.

Es importante exteriorizar que el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos cuenta con varias sucursales dentro de la provincia, siendo la matriz en la ciudad de Babahoyo, presta servicios a la comunidad como: gestión vial e infraestructura, gestión de desarrollo agropecuario, gestión de riego, drenaje y dragado, gestión de desarrollo ambiental, gestión empresarial, emprendimiento e innovación. El Gobierno Provincial de Los Ríos en los próximos cuatros años, ambiciona contar con una organización interna altamente eficiente, que garantice productos y servicios compatibles con la demanda ciudadana, con capacidad de asumir los nuevos roles establecidos en la constitución, asegurando el desarrollo y la calidad de vida de la población.

## **1.2 SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA**

Los departamentos de recursos humanos de los GAD en el Ecuador, han incorporado cursos y capacitaciones para el talento humano en las diferentes áreas, sin embargo, esta capacitación ha sido muy generalizada, considerando además, que en la contratación de un nuevo colaborador no se analiza detenidamente el curriculum, tomando en cuenta la experiencia y habilidades de cada postulante para lograr una buena elección, ya que, la responsabilidad recae en el área de Recursos Humanos de resguardar este valioso activo para alcanzar niveles de productividad del desempeño y relaciones interpersonales, así mismo, la falta de compromiso y conciencia laboral es otro de los mayores conflictos que enfrenta esta área, debido al mal ambiente laboral, no se respeta la estructura jerárquica en cuanto a la toma de decisiones, por parte de colaboradores y en otras ocasiones los directivos no respetan los criterios de los empleados.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, en base a una indagación previa se evidenció la falta de motivación en sus empleados, situaciones conflictivas, deficiente servicio al usuario, desempeño ineficiente en sus colaboradores, falta de compromiso y conciencia laboral, cultura y liderazgo que se puede cambiar mediante el acompañamiento de una dinámica capacitación o formación continua para sus servidores en las diferentes áreas que aborde los temas de direccionamiento, planificación, calidad, participación y trabajo en equipo de los Recursos Humanos.

### **1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Problema general**

¿Cómo incide la Dirección Administrativa en la calidad de los Servicios del Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, periodo 2020?

#### **1.3.2 Problemas derivados**

- ¿De qué forma la inadecuada gestión de la Dirección de Talento Humano afecta el funcionamiento entre sus empleados en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, periodo 2020?
- ¿De qué manera el escaso compromiso laboral genera inconveniente en la atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos?
- ¿Cuáles son las principales causas que determinan el bajo rendimiento de los colaboradores en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos?

### **1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

El presente trabajo de investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, ubicado en la Av. Universitaria y Clemente Baquerizo de la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos, estudio que se enmarca en el área de talento humano, para determinar la incidencia del direccionamiento y gestión del personal en la

calidad de los servicios de la institución. A continuación, se delimita el problema objeto de estudio:

**Campo** : Ciencias Administrativas

**Área** : Administración

**Línea** : Administración y Gestión del Talento Humano

**Lugar** : Av. Universitaria y Clemente Baquerizo de la ciudad de Babahoyo

**Tiempo** : Año 2020-2021

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo general**

Evaluar la incidencia de la dirección administrativa en la calidad de los servicios en el Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, periodo 2020.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Analizar la gestión de la Dirección de Talento Humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos.
- Determinar el escaso compromiso laboral e inconvenientes en la atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos.
- Identificar las principales causas que determinan el bajo rendimiento de los colaboradores en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos.

## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo de investigación surge de las limitaciones que se evidencian en el departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de Los Ríos, que debe estar acorde con la visión y misión de la institución, que tiene la gran responsabilidad y busca el desempeño laboral de sus directivos, empleados y

trabajadores, con el fin de brindar un excelente servicio a sus usuarios, por lo que, con este estudio se busca conocer la incidencia de la dirección administrativa en la gestión del recurso humano, la falta de compromiso laboral e inconvenientes en la atención al usuario; y, la afectación en el desempeño laboral del Departamento de Talento Humano al no disponer de plan formación continua.

Con la propuesta Plan de Formación Continua “Guía Técnica Didáctica para el Diseño Curricular” para mejorar la calidad del servicio en el Departamento de Recursos Humanos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos”, se pretende generar en el recurso humano, conocimientos científicos para desarrollar planes de inversión social, políticos, administrativos y financieros, así como, concientizar y mejorar las relaciones interpersonales, desempeño laboral, habilidades de concientización y responsabilidad. A los directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, les permitirá planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos eficientemente, mediante la aplicación de herramientas en la gestión administrativa, lo que conlleva junto con sus empleados, brindar a los usuarios un servicio de calidad en beneficio de la ciudadanía de la provincia de Los Ríos.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

El único capital que realmente importa es el capital humano.

**Warren Bennis**

## **2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.1.1 Talento humano**

De acuerdo con Gonzales (2012) da a conocer que el talento humano es “la habilidad del individuo que alcanza la manera de cumplir y solucionar una concluyente actividad usando sus destrezas, practicas, aptitudes, capacidades y conocimientos. Ajustado a los métodos, organización, procesos particulares de la organización (p. 23).

Para Balza (2011) ostenta sobre el talento humano y lo analiza como “el conjunto de conocimientos, capacidades y habilidades de las personas y grupos de trabajo en las instituciones o empresas, asimismo a sus cualidades, destrezas, agilidades, opiniones, convicciones, estimulaciones y perspectivas referente al sistema individuo, organización, desempeño y sociedad” (p. 15).

Según las teorías citadas, se determina que el talento humano es el recurso principal de la empresa u organización, encargado del desarrollo de los procesos administrativos, operativos, según la actividad laboral y los objetivos de la empresa. El talento humano debe de desarrollar cierto nivel de pericia para el desarrollo de sus funciones, es por ello que el administrador, debe de implementar eficientes herramientas para una óptima gestión y que el personal cuente con los conocimientos y capacidad necesaria para el correcto ejercicio de sus ocupaciones.

#### *2.1.1.1 Planificación del talento humano*

Para Gálvez (2010) instituye que dicha planificación “es el procedimiento primordial del sistema administrativo, influye que el talento humano centralizado en una organización trabaje combinada y proactivamente, de forma sutil, añadiendo valor e invención; esto se obtiene si las personas saben lo que hacen y como lo hacen, el cual se torna en el activo importante que tiene una institución” (p. 36).

El planificar el talento humano se refiere al “vínculo de distintos mecanismos para la estrategia de la organización o institución, hasta el nivel del trabajador, de tal manera de sostener que el trabajo, acciones, disposiciones y la conducta diaria de todas las personas, de todos los sitios, de todos los niveles, todos los días, este claramente unido a ayudar la estrategia o táctica de la organización o institución” (Reinoso, 2011).

#### *2.1.1.2 Guía de procedimientos de talento humano*

Para Chiavenato (2010) especifica que la guía de procedimientos de talento humano es “la agrupación de políticas y destrezas precisas para conducir todos los aspectos ligados con las personas, agregado reclutamiento, elección, aprendizaje, recompensas, valoración del desempeño, retribución y calidad de vida” (p. 3).

Al referirse a guía de procedimientos de talento humano se hace énfasis a la dirección de la persona particular de una organización o empresa, puede estimarse que todo individuo posee una capacidad y la guía de procedimientos es saber cuáles son las destrezas de cada una de las personas dentro la empresa el cual se lo debe emplear situándolo en algún puesto que sea beneficioso para la ejecución y el desarrollo de esos talentos (Mondy, 2012)

Los esenciales aspectos de la gestión del RR.HH dentro de la institución deben siempre contener:

- El reclutamiento
- La proyección de los practicas
- Caracterización de talento
- Forma del desempeño
- Progreso del liderazgo. (Mondy, 2012)

#### **2.1.2 Practica del desempeño laboral**

De acuerdo con Chiavenato (2010) muestra la práctica del desempeño laboral “es la conducta del trabajador en la investigación de los objetivos sujetos, este compone la

estrategia propia para alcanzar los objetivos. Es decir, es el conjunto de actividades de producción de los empleados que tiene la responsabilidad de lograr las metas y estrategias establecidas” (p. 21).

El desempeño laboral se describe como “la persona que posee la capacidad para realizar una acción determinada, el cual se debe comprender como la persona que cumple de forma comparativamente superior al promedio del trabajo del personal. El personal que destaca en un puesto laboral es debido a que posee una parte de diferenciación respecto a otros empleados dentro de la organización” (Alles, 2007).

### **2.1.3 Progreso organizacional**

Como declara Garbanzo (2016) el progreso organizacional “es un modo de estrategia habitual que se planifica para un futuro de éxito a obtener en la organización, es decir que se logra superar seguridad, certezas, garantías que ayudan a la empresa” (p. 17).

El progreso organizacional procurar adquirir un cambio dirigido de la organización conforme al originario limite a las diligencia, peticiones y exigencias de la misma organización. Así la vigilancia se puede orientar en las particularidades de acción de determinados conjuntos para mejorar las relaciones humanas, los elementos económicos y el progreso de secciones o grupos de individuos para un direccionamiento preciso y exitoso en un futuro cercano de la empresa. (Segredo, 2013).

### **2.1.4 Clima organizacional**

Para Baguer (2011) declara que el clima organizacional “es la circunstancia humana en el que se manifiestan y realizan acciones, en la ocasión de un buen clima empresarial los individuos se desempeñan para poder superarse y a la vez ponen en obra todos los conocimientos adquiridos” (p. 14)

Según Dessler (2010) el clima organizacional “forma la apreciación y captación del individuo dentro de la empresa, por lo tanto, se desenvuelve y desarrolla técnicas de estímulos, cortesías, humildad y apertura” (p. 25).

#### *2.1.4.1 Dirección de clima empresarial*

a) Dirección ordenado: Son los elementos de perfeccionamiento fijos que simboliza una empresa, proceden y operan en el comportamiento de los individuos que la constituyen (Palomo, 2015).

b) Dirección de suma: el clima empresarial son las captaciones de cada uno de los individuos dentro de la empresa en el cual tiene métodos y técnicas para alcanzar un respectivo respeto, y apoyo.

c) Dirección compuesto: es el resultado de los sistemas formales e informales de los que administran la empresa, y provocan ambientes fundamentales para los caracteres, aserciones, valores y motivación de los empleados de la empresa. (Palomo, 2015).

#### *2.1.4.2 Extensiones del Clima empresarial*

Las extensiones del clima empresarial “proporcionan técnicas que instituyen las acciones y conductas de la empresa, conjuntamente realiza cambios estratégicos planificados, para los miembros que la conforman en diferentes subsistemas que existe dentro de ella (Marín, 2012).

- **Iniciación a cambios técnicos:** Es el inicio manifestado por el recorrido frente a los recientes recursos que pueden ayudar a perfeccionar el trabajo de los individuos dentro de la empresa.
- **Medios de personas:** Es la aplicación dirigida mediante la orientación y trayectoria al bienestar de los empleados en el espacio de trabajo.
- **Conexión:** So las indagaciones importantes de la empresa, asimismo son las destrezas de los empleados para realizar las respectivas quejas en dirección
- **Estimulación:** Situaciones que se basan para llevar a cabo que los trabajadores se afanen en la empresa.
- **Adquisición de decisiones:** Se encarga de las investigaciones utilizadas para la toma de decisiones en el interior de la organización, como el desarrollo de los empleados en su respectivo proceso (Aiteco, 2010).

### **2.1.5 Modelo de gestión**

Según Alvarado (2016) el modelo de gestión es “una combinación de procedimientos dirigidos a la obtención de los objetivos de una organización; por medio del desempeño y un relevante estudio del desarrollo administrativo, a su vez proporciona en forma acertada verificar el progreso de inscripción, declaración, seguimiento y proporcionar el acceso a la investigación” (p. 21).

Los modelos de gestión son “un conjunto de actos que están relacionadas uno a otro, las cuales convierten los mecanismos de ingresos en resultados. Comúnmente, se creen que estos modelos de gestión se reducen en modelos u estructuras organizacionales, quiere decir, de manera en las cuales una institución u organización clasifica sus gestiones en diferentes actividades y después las regulariza con el fin de alcanzar los objetivos propuestos” (Aranda , 2010).

### **2.1.6 Formación**

De acuerdo a la teoría se determina que la formación “está vinculada al desarrollo de actitudes y valores que impactan en el crecimiento personal y social del individuo, de esta manera, un sujeto formado desde la dimensión, actúa con esquemas valores, coherentes, propositivos y propios” (Carbajal, 2016).

Para lograr una excelente formación humana, se debe propiciar que el sujeto desarrolle procesos informativos y formativos, en donde los primeros darán cuenta de marcos culturales, académicos y disciplinarios. Los formativos, se refieren al desarrollo de habilidades y a la integración de valores expresados en actitudes (Romero, 2016).

La formación es un recurso importante para la adquisición de nuevos conocimientos y la innovación de actividades, considerando los recursos tecnológicos y las nuevas herramientas que permiten mejorar el desarrollo de funciones y optimizar el desempeño laboral de los trabajadores en una determinada área.

### **2.1.7 Servicio**

Un servicio representa un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa, los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. El autor hace referencia a los servicios prestados, es una comunidad cualquiera, están determinados en clases, a su vez estas clases están establecidas de acuerdo a la figura, personal o institucional que lo ofrece o imparte. Existen servicios públicos y servicios especializados (Aguirre, 2015).

Para Castro, los servicios públicos son funciones ejercidas por las instituciones públicas adscritas o conformadas por el gobierno los cuales son realizados con el fin de generar una estabilidad y comodidad en la sociedad. Estos servicios de carácter obligatorio en las ciudades se fundamentan con los propósitos de relaciones públicas y evolución de la raza humana, el hombre, con la capacidad de razonar e idear planes para encontrar comodidad crea sus propios servicios a fin de sentirse a gusto. Los servicios públicos abarcan una cantidad de acciones entre las cuales destacan, hospitales, acueductos y drenajes para que haya agua en las casas, el servicio eléctrico, la recolección de basura, la información se le puede considerar un servicio público ya que llega a cualquier estrato y es solicitada por muchos interesados (Castro, 2016).

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Teorías sobre administración**

El autor Correa (2016) hace referencia a la administración como un proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos. Esta definición básica debería ampliarse:

- Cuando se desempeñan como administradores, los individuos deben ejercer las funciones administrativas de: planeación, organización, dirección y control.
- La administración se aplica a todo tipo de organizaciones.

- Se aplica a administradores de todos los niveles organizacionales.
- La intención de todos los administradores es la misma: generar un superávit.
- La administración persigue la productividad, lo que implica la eficacia y la eficiencia (Correa, 2016).

### *2.2.1.1 Principios administrativos*

Según menciona los autores (Munguía & Melgoza, 2016), la gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descrita por los 4 puntos siguientes:

*Principio de planeamiento:* Sustituir en el trabajo, el criterio individual del operario, la improvisación y la actualización empírico-práctico, por los métodos basados en procedimientos científicos.

*Principio de la preparación:* Seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes; prepararlos y entrenarlos, para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado. Además de la preparación de la mano de obra, preparar también las, máquinas y equipos de producción como también la distribución fiscal y la distribución racional de las herramientas y materiales.

*Principio de control:* Controlar el trabajo para verificar que está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto. La gerencia debe cooperar los trabajadores para la ejecución sea la mejor posible.

*Principio de la ejecución:* Distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada (Munguía & Melgoza, 2016).

### **2.2.2 Teorías de la administración de recursos humanos**

La administración de recursos humanos es un área extremadamente sensible a la mentalidad que impera en las organizaciones, razón por la cual es contingente y

situacional. Depende de la cultura que exista en cada organización, así como de la cultura organizacional que se adopte (Palestino, 2018).

### **2.2.3 Teoría de relaciones humanas**

Según Palestino (2018), la teoría de las relaciones humanas nace en los Estados Unidos, hacia la cuarta década del Siglo XX, y fue posible gracias al desarrollo de las ciencias sociales, en especial de la psicología. Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración.

Además, menciona que la teoría de las relaciones humanas se preocupó, prioritariamente, por estudiar la opresión del hombre a manos del esclavizante desarrollo de la civilización industrializada.

### **2.2.4 Teoría de capacitación y formación**

Según los autores, la capacitación es tomada como instrumento de aprendizaje, puede impactar en el desempeño global de la organización, inquietud que se referencia en algunos estudios que plantean este asunto de cara hacia el futuro. Además, menciona que la otra cuestión a resolver por la dirección de las empresas, además de la capacitación, es la motivación y retención del personal para el despliegue de sus habilidades y destrezas en beneficio propio y de la organización (Pérez, Pineda, & Arango, 2017).

### **2.2.5 Teoría de control**

En las actividades humanas las técnicas de control de procesos han evolucionado y se ha vuelto una ciencia que para ser manejado en su globalidad requiere de estudios especiales de este dominio, sin embargo, casi todo profesional se tomará en su carrera con sistemas automatizados a los cuales deberá operar, mantener o incluso modificar (Pandolfi, 2015).

### **2.2.6 Teoría de capital humano**

Las teorías del capital humano argumentan que el conocimiento y la salud determinan el incremento de la productividad individual y el crecimiento económico (Fuentes & Loaiza, 2016).

En la literatura económica sobre capital humano, generalmente se pone mayor énfasis en la educación y se suele distinguir tres fases distintas a lo largo de la vida para acumular capital humano por parte de un individuo:

- El capital humano adquirido en el hogar
- El capital humano acumulado por experiencia o (sobre el terreno), y
- El capital humano adquirido en la educación formal (Destinobles, 2016).

Además, menciona que estos tres tipos de capital humano tienen como efecto incrementar la económica de los individuos y, por consiguiente, la producción de las naciones. Sin embargo, la acumulación de capital humano y de formación laboral produzcan incrementos en la productividad en función de la actividad que se realice; sin embargo, el capital humano conseguido por un individuo antes de entrar al mercado laboral no condiciona una adecuada productividad laboral por sí solo, se deben tener en cuenta una serie de condiciones y factores exógenos a la formación adquirida, por ejemplo, la posibilidad de encontrar un trabajo donde pueda desarrollar plenamente sus conocimientos y formación, donde la expectativa respecto a su remuneración sea satisfecha y las motivaciones psicológicas o sociales contribuyan a mejorar su ambiente laboral (Fuentes & Loaiza, 2016).

### **2.2.7 Gestión y calidad total**

Según lo citado, se entiende que la gestión de la calidad total es una estrategia de gestión, orientada a crear una conciencia de calidad, en todos los procesos que se realicen en cualquier tipo de organización (Navarro, 2016). Además, establece el concepto de calidad total, se pretende que la calidad no sea responsabilidad de un departamento concreto de

la empresa, sino que se hace partícipe de esta responsabilidad, a todos los integrantes de la organización.

La gestión de calidad total afirma que el 90% de los defectos o problemas de calidad son generados por los propios procesos y no por el personal. De esta manera se entiende que una vez mejorado los procesos de acuerdo a las opiniones de los operarios, diseñadores y gerentes (Isotools, 2017).

### **2.2.8 Detección de necesidades de capacitación**

El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) es el proceso que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimientos de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma. Un reporte de DNC debe expresar en qué, a quién (es), cuánto y cuándo capacitar (HumanDraft, 2017). También expone que el estudio específico que se realiza en cada puesto, para establecer la diferencia entre los niveles de desempeño que se deben lograr y el desempeño real individual del personal; siempre y cuando tal discrepancia sea referente a conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes.

Los procesos de capacitación en las unidades programáticas de la CCSS deben concebirse a partir de cuatro etapas básicas subsecuentes entre sí: (a) Detección de Necesidades de Capacitación (DNC); (b) Diseño del Plan de Capacitación; (c) Ejecución de la Capacitación y (d) Evaluación de los Resultados (Morales E. , 2014).

### **2.2.9 Funciones de la realización del RR.HH**

Como señala Aranda (2010) para conocer el talento humano en la parte interna de las organizaciones, hay que resaltar cual es la sustancia fundamental de poseer distintos componentes, y hacer factible las complicadas tareas, asimismo para su realización a manera de administrar un mandato sobre el que lo posea (p. 6).

*a) La proyección de obligaciones de los trabajadores*

Para Gan (2011) dice que la planificación tiene el oficio de “establecer el número de trabajadores que se requieren y que deben de asignarse según las habilidades de las mismas, sus aspiraciones, que en los puestos determinados puedan avanzar, se mantengan justificados y así tener un trabajo económicamente beneficioso” (p. 14).

*b) Investigación y representación de lugares de labor*

Mondy (2012) concluye que la investigación y representación de labores es “el proceso ordenado que consiste en establecer las destrezas, los deberes y técnicas requeridas para ejercer trabajos concretos en una empresa, y a su vez provee información acerca de la relación que tienen los empleados, las clases y las situaciones en las que se realiza el trabajo”.

*c) Administración de compensaciones*

Para Dessler (2010) determina que la administración de compensaciones “provee o facilita información acerca del valor definido que un puesto establecido tiene, razón o motivo principal al momento de componer y preparar las retribuciones, Para hacer una evaluación de puestos se requiere de la información contribuida por el análisis y detalle de puestos” (p. 12).

*d) Lista y elección de los trabajadores*

Mondy (2012) afirma que la lista y elección de los trabajadores “es el proceso autónomo de la elección de persona, y que este empieza con la exploración de los candidatos y culmina en la aceptación de las solicitudes de cargo. Este proceso admite de una manera u otra lograr un conjunto de aspirantes y del cual se elegirá a los nuevos trabajadores”.

### **2.2.10 Finalidad del procedimiento de talento humano**

Respecto a que manifiesta Cuevas (2011) dice la finalidad principal del procedimiento del talento humano “es la apropiada combinación de la estrategia, la ordenación, los sistemas de trabajo, las personas, con el fin de alcanzar la validez y competitividad empresarial, es decir se debe conseguir la máxima obtención en un excelente clima de trabajo” (p. 14).

Esta finalidad desglosa varios ejes específicos los cuales son:

- Auxiliar a la empresa a cumplir con su finalidad y ejecutar sus tareas.
- Proveer aptitud a la empresa.
- Proporcionar a la empresa trabajadores bien instruidos e influidos.
- Acceder el logro y el contentamiento de los trabajadores.
- Aumentar y conservar la aptitud en los puestos de trabajo.
- Dirigir la acción
- Desarrollar habilidades y mejorar conductas comprometidas.

### **2.2.11 Técnicas de procedimientos de talento humano**

De acuerdo con Chiavenato (2012) proyecta sobre la gestión de procesos y dice que esta “influenciada por las situaciones externas e internas de la empresa, asimismo está enfocada con actividades del líder del área, pues se apunta a las políticas y destrezas oportunas para dirigir el trabajo de las personas a distinguir” (p. 24).

Los procesos cumplen las siguientes funciones:

- Recepción de personal, segmentación y elección: métodos afiliados para implicar hechos de individuos en la organización consiguen llamarse técnicas de prevención de individuos, contiene segmentación y elección de individuos.
- Administración de personas, partición de oficios y sueldos: Procedimientos usados para trazar las acciones que los individuos elaboraran en la organización, situar y

ayudar su ocupación. Contienen etapa empresarial y etapa de cargos, administración y representación de oficios, disposición de los individuos y estimación de la ocupación.

- Indemnización de las personas, partición de bienes benéficos: Son los procedimientos usados para estimular a los individuos y conformar las obligaciones propias, más molestas. El cual contienen beneficios, retribución y bienes benéficos.
- Avance de individuos, partición de aprendizaje: Procedimientos preferidos para facultar y aumentar el progreso competitivo e individual. Envuelven preparación y mejora de los individuos, eventos de transformación, avance de los trayectos (Chiavenato, 2012).

### **2.2.12 Factores del desempeño laboral**

Araujo (2010) muestra que el cometido de los empleados se valúa por medio de elementos anticipadamente determinados y apreciados que se describen en:

#### *a) Factores en la actitud*

Se refiere a elementos de conducta de las personas como son:

- Gesto cooperativo: Significa que es una ayuda de mensajes beneficiosos en el que va disponiendo de su nivel de frecuencia y se intercambia con los otros que dispone de una visión en partes de proximidad en el interior de un equipo para implantar respaldo y afecto. (Araujo, 2010).
- Diligencia: Representa la disposición de comportarse de manera dinámica con el hecho de no concebir lo que se vendrá más adelante. Abarca dirigir un camino mediante participaciones determinadas.
- Norma: Se basa en el desempeño de respetar una orden, una manera de identificar las prohibiciones, restricciones y situaciones personales para una organización o entidad superior.

- Compromiso: Simboliza la forma en el que el trabajador se consagra a su ocupación y efectúa una tarea en una fecha determinada o específica. Examina la gentileza esencial para obtener el impacto deseado.
- Descripción individual: Considera la forma de presentarse hacia las demás personas en el trabajo, es decir su manera de vestirse, peinado, etc.
- Ingenio: Se refiere a la capacidad para el arreglo de inconvenientes recientes de los individuos, tiene varios criterios que se enlazan para llegar a un final eficaz y eficiente. (Araujo, 2010).

*b) Factores funcionales*

Este tipo de factor se refiere a los siguientes puntos:

- Calidad: Se basa en el nivel de satisfacción, afabilidad cordialidad, placidez, y confort corporal, ético y colectivo desempeñado por las personas en su ocupación y en su centro de función. (Blanch , 2013).
- Precisión: Conexión a través del cargo establecido efectuado de manera correcta. Nivel que se manifiesta en el cargo instituido, la tarea encomendada lleva a cabo con lo necesario y se lo debe realizar de excelente calidad.
- Cooperación en equipo: Se describe como una fase de labor de tipo mental que se comporta en los empleados de forma concreta debido a que cede a que haya estima y lograr obtener excelentes resultados, usualmente produce valor y causa afecto en los oficios establecidos.
- Liderato: Referido al comportamiento distinguido en los empleados y destacado para el propósito de la organización, debido a que consiguen ser establecidos en técnicas de competitividad de cada empleado y su grado de obligación en la organización (Blanch , 2013).

### **2.2.13 Indicadores de la realización laboral**

Según lo que dice Borman (2014) se los describe a continuación:

#### *a. Ejecución de quehaceres*

La ejecución de quehaceres es la representación de llevar a cabo el comportamiento que se origina o también puede dirigirse a la función de hacer la obligación correspondiente que tiene la empresa (Borman, 2014).

#### *b. Ejecución contextual*

Se reseña a las versátiles correspondientes al entorno de la empresa, común y mental del acatamiento que operan para estimular predecir y obstruir e inclusive pueden ejecutar un grado en equipo o individual.

#### *c. Trabajo en la empresa*

En su totalidad son las participaciones efectivas u opositores, que pueden desempeñar intencionalmente para la ayuda o afectación de los recursos que se encuentra dentro de la empresa. (Borman, 2014).

### **2.2.14 Utilidades del trabajo profesional**

El trabajo profesional según Ayala (2016) resulta ser favorecedores según las siguientes características:

- Se encarga de otorgar y efectuar sistematizaciones en la empresa
- Traza investigación a los personales que anhelan optimizar su futuro rendimiento.

De manera que exista una mejor comprensión se lo cataloga por beneficios según el individuo, la autoridad y la empresa:

Para el individuo: En varias ocasiones se da a conocer el afligido por la poca declaración, motivación hacia las labores y escaso laxo con la empresa; debido a que se convendrá conseguir un puesto de persistencia en todos los provechos que puede remediar (Pymes, 2012).

- Causa motivación la actividad en conjunto y administra coordinación en las acciones adecuadas para impulsar al sujeto y obtener una representación de los alcances de la empresa
- Mantiene la conexión de equidad y sentencia por completo.
- Ayuda a los empleados de manera que brinden a la empresa sus principales anhelos y reconoce por su compostura y concesión para que sean debidamente premiadas (Pymes, 2012).

Para la autoridad: las utilidades del trabajo en la empresa están a favor de su liderazgo y requerimiento personal, como componentes decisivos para la validez del personal que labora, con la finalidad de desarrollar una medida de agrado profesional y disposición de trabajo alentador, evitando así la falta de motivación por parte del participante y ajuste del planeo de los objetivos de la organización (Pymes, 2012).

- Apreciar la manera en que los empleados se desenvuelven solos en el área de trabajo de la empresa.
- Se debe tener ciertas medidas con la finalidad de reestablecer las acciones de cada una de las personas.
- Obtener una excelente unión con los funcionarios para manifestarles una obligación de estimulación del desenvolviendo como una técnica justa.
- Proyectar el cargo que se tiene, de forma que se pueda implantar para articular el trabajo a realizar. (Pymes, 2012).

Para la empresa: Es imprescindible que los sujetos y los líderes que conformar dicha organización, proporcionen beneficios para un excelente cambio, debido a que el periodo sería difícil de alcanzar (Pymes, 2012).

- Tiene el contexto de acoplar su capacidad humana a un corto, medio y extenso plazo para especificar la carga de cada individuo.
- Tiene la facilidad de revelar a los sujetos que requieran una mejora en ciertas áreas de trabajo.
- Señala con lucidez a los empleados las tareas (Pymes, 2012).

## **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **2.3.1 Según la Constitución del Ecuador**

En la Sección segunda Administración pública indica textualmente en el Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado (Constitución del Ecuador, 2008).

### **2.3.2 Ley del Servicio Público**

El Art. 2 establece “El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación” (Ley del Servicio Público, 2015).

## **CAPITULO 1 SISTEMA INTEGRADO DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DEL SECTOR PUBLICO Art. 53.-**

Del Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano.- Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos orientados a validar e impulsar las habilidades, conocimientos, garantías y derechos de las y los servidores públicos con el fin de desarrollar su potencial y promover la eficiencia, eficacia, oportunidad, interculturalidad, igualdad y la no discriminación en el servicio público para cumplir con los preceptos de esta Ley.

Art. 54.- De su estructuración, El sistema integrado de desarrollo del talento humano del servicio público está conformado por los subsistemas de planificación del talento humano; clasificación de puestos; reclutamiento y selección de personal; formación, capacitación, desarrollo profesional y evaluación del desempeño.

## **CAPÍTULO 5 DE LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP ART 69.-**

De la Formación de las y los servidores públicos.- La formación es el subsistema de estudios de carrera y de especialización de nivel superior que otorga titulación según la base de conocimientos y capacidades que permitan a los servidores públicos de nivel profesional y directivo obtener y generar conocimientos científicos y realizar investigación aplicada a las áreas de prioridad para el país, definidas en el Plan Nacional de Desarrollo.

Art. 70.- Del subsistema de capacitación y desarrollo de personal.- Es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz, que les permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir.

Art. 73.- Efectos de la formación y la capacitación. La formación y capacitación efectuada a favor de las y los servidores públicos, en la que el Estado hubiese invertido recursos

económicos, generará la responsabilidad de transmitir y de poner en práctica los nuevos conocimientos adquiridos por un lapso igual al triple del tiempo de formación o capacitación.

## **COOTAD**

En el Código Orgánico Territorial establece; Art. 151 “Fortalecimiento”.

“Con el objetivo de generar condiciones necesarias para que los gobiernos autónomos descentralizados ejerzan sus competencias con eficiencia, eficacia, participación, articulación intergubernamental y transparencia; se desarrollará de manera paralela y permanente un proceso de fortalecimiento institucional, a través de planes de fortalecimiento, asistencia técnica, capacitación y formación, en áreas como planificación, finanzas públicas, gestión de servicios públicos, tecnología, entre otras”.

Textualmente el Art. 152 “responsables del fortalecimiento institucional”.

“El diseño del proceso de fortalecimiento institucional corresponderá al Consejo Nacional de Competencias, en coordinación con las entidades asociativas de los gobiernos autónomos descentralizados correspondientes. Para su ejecución podrá establecer convenios con el organismo público encargado de la formación de los servidores públicos, las asociaciones de gobiernos autónomos descentralizados, universidades, institutos de capacitación de los gobiernos autónomos descentralizados, organizaciones no gubernamentales, los cuales conformarán la red de formación y capacitación” (COOTAD, 2015).

## **CAPITULO III**

# **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Para gestionar capital humano es imprescindible comprender que lo humano es capital.

**Andrés Ortega**

### **3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1 Investigación de campo**

La investigación de campo se la implementó en las instalaciones del GAD Provincia de Los Ríos, con el fin de recopilar información referente a los objetivos del presente proyecto de investigación, para efecto, se emplearon varios instrumentos de recolección a fin de valorar la dirección y coordinación del talento humano, además se indagaron los problemas que se presentan en el área de recursos humanos.

#### **3.1.2 Investigación bibliográfica-documental**

Para la elaboración del marco teórico del presente trabajo de investigación se citaron varias teorías en diferentes libros, textos, informes, etc., para obtener información actualizada que nos permita contextualizar los principales términos que se establece el presente trabajo de investigación, adicional se recurrió a varios artículos científicos publicados en revistas indexadas, para fortalecer las variables del objeto de estudio.

#### **3.1.3 Investigación descriptiva**

Para el desarrollo del presente estudio se empleó el tipo de investigación descriptiva para comprender el método científico, el cual observa y describe las características del problema objeto de estudio, lo cual permitió establecer técnicas para la recolección de datos y describir las variables del problema de investigación, considerando los aspectos más relevantes afines a la gestión del talento humano y la calidad de los servicios.

### **3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Método inductivo-deductivo**

Permitió analizar los problemas e inconvenientes que se presentan en el área de talento humano del GAD Provincia de Los Ríos, con el fin de conocer y describir la causa-efecto de los conflictos detectados en los trabajadores y con ello llevarlo al plano científico, para

establecer alternativas viables para el desarrollo de planes de formación continua para el mejoramiento de la atención y los servicios que presenta el área.

### **3.2.2 Método analítico**

El método de análisis, permitió examinar las variables del problema de investigación, a través de la información compilada del estudio de campo y el diagnóstico del área de talento humano en el GAD Provincial de Los Ríos. Mediante la interpretación y análisis de los resultados se respondieron las interrogantes y se lograron los objetivos del presente trabajo, los cuales dieron las pautas para establecer una propuesta y/o alternativa de solución viable para la solución de los problemas detectados en el área de talento humano de la institución objeto de estudio.

## **3.3 CONSTRUCCIÓN DE LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.3.1 Población y muestra**

#### *3.3.1.1 Población*

La población objeto de investigación, corresponde al recurso humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos.

#### *3.3.1.2 Muestra*

Para el desarrollo de la presente investigación no se calculó la muestra, porque se ha considerado el 100% del talento humano del GAD Provincia de Los Ríos, el cual, está compuesto por 134 colaboradores que prestan sus servicios en la institución, a los cuales, se les censó para la recopilación de datos y se entrevistó al Director de Talento Humano de la institución objeto de estudio.

### **3.3.2 Técnicas de investigación**

Para la recopilación de datos se emplearon las siguientes técnicas:

### *3.3.2.1 Censo*

El censo se lo empleó a los 134 colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, a fin de recopilar la información acorde a los objetivos del presente estudio, para efecto se diseñó un cuestionario con preguntas cerradas, afines al objeto de estudio, considerando las variables del problema de investigación.

### *3.3.2.2 Entrevista*

La entrevista se la dirigió al Director de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, con el fin de conocer la situación actual del recurso humano y de la gestión que se implementa en el área de RR.HH para direccionar al personal en el desarrollo de funciones y la prestación de servicios. Para efecto se diseñó un cuestionario con preguntas abiertas afines a las necesidades del objeto de estudio.

### *3.3.2.3 Observación*

Se utilizó la técnica de observación para evidenciar el desarrollo de los procesos administrativos y la gestión que se lleva a cabo en el área de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, lo cual describió la situación actual del área y evidenció alguno de los problemas que presenta el recurso humano de la institución.

## **3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO**

El Marco Teórico se expone en el segundo apartado del presente documento, el cual fue estructurado de forma sistemática, considerando el orden de las variables, categorías y dimensiones, información que fue citada de varias fuentes de consulta, como: libros, informes, artículos científicos, documentos web, textos informativos y otros medios de consulta que proporcionan información relevante afines al problema de investigación y las variables del objeto de estudio. La forma de citación es APA sexta edición, y se trató en lo posible de establecer un razonamiento personal a los conceptos y teorías mencionadas

para una mejor comprensión de los contenidos plasmados en el presente trabajo investigativo.

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

La información primaria se la recolectó mediante el estudio de campo, el cual se lo llevó a cabo en las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, aplicando el censo y la entrevista, con el propósito de compilar información referente a los objetivos planteados. La información recolectada se la interpretó y analizó para luego elaborar las gráficas que indican el porcentaje en función de las variables, lo cual permitió dar una apreciación del personal, referente a los inconvenientes que se presentan en el departamento de talento humano de la institución.

La información secundaria se la extrajo de varias fuentes bibliográficas, la misma que fortaleció las variables del objeto de estudio y despejó varias interrogantes sobre los problemas que ostenta el área de talento humano del GAD Provincia de Los Ríos. La información documental dio las pautas para crear el plan de formación continua para mejorar la atención y servicio al cliente.

### **3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

Los datos recolectados a través del censo, se los tabuló utilizando el software de Microsoft Excel, con el cual se establecieron las respectivas gráficas, que indican los porcentajes en base a las respuestas de cada censado. Se midieron todas las variables planteadas del objeto de estudio, tomando en cuenta las principales: dirección del talento humano y calidad del servicio en el GAD Provincia de Los Ríos.

## **CAPITULO IV**

# **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

La mejor manera de obtener más talentos es mejorar los talentos que tenemos.

**Edward Bickersteth**

## **4.1 ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS.**

### **4.1.1 Resultados de la entrevista realizada al Director de Talento Humano**

A través del análisis de la entrevista, aplicada al Director de Talento Humano del GAD Provincial de Los Ríos, se determinó la situación actual de la gestión, las herramientas administrativas y modelos de gestión que se emplean para lograr un mejor desempeño laboral.

#### **1) ¿Se realizan evaluaciones del desempeño laboral en el GAD Provincial de Los Ríos? Cada que tiempo**

Hasta el momento, no se ha llevado a cabo una eficiente evaluación del desempeño laboral en el GAD Provincial de Los Ríos, solo se han realizado ciertas auditorías de control del RRHH pero sin resultados precisos que incurran en la toma de decisiones para tomar medidas eficaces y apropiadas al respecto. Más en estos tiempos en donde se maneja el tema de la pandemia, sin embargo, considero apropiada su ejecución con el fin de mejorar los problemas que se presentan en el ejercicio y desempeño del personal de la institución.

#### **2) ¿El GAD Provincial de Los Ríos actualmente cuenta con un plan de formación continua?**

Se ha planificado llevar a cabo algunas capacitaciones al personal, según las necesidades de cada área, sin embargo, no existe un plan de formación continua, sobre todo uno que se haya diseñado y se encuentre en la planificación del área del talento humano. Considero deben de llevarse a cabo uno, porque es esencial innovar conocimientos y mejorar muchos aspectos, como el compromiso laboral y la atención al usuario.

**3) ¿Se siente satisfecho con el desempeño laboral del talento humano en el GAD Provincial de Los Ríos?**

Hasta el momento, me encuentro satisfecho con el desempeño laboral del personal, a pesar que existen pequeños inconvenientes que presentan algunos casos especiales, en donde, el exceso de trabajo, genera estrés laboral y esto afecta muchas veces el desempeño y la calidad del trabajo, pero no llega a mayores.

**4) ¿Cómo califica la comunicación y las relaciones labores ente subordinados?**

Buenas, en el área administrativa a pesar que existen ciertos inconvenientes por estrés laboral, el personal trata de cumplir con las funciones encomendadas, y si hay un problema mayor, se lo justifica y/o a su vez se lo trata personalmente o reuniones. Sin embargo, si existen percances cuando no se ha ejecutado una buena labor, por falta de coordinación.

**5) ¿El GAD Provincial de Los Ríos otorga reconocimientos al talento humano por su trabajo?**

Si, pero no se lo suele hacer con mucha frecuencia, y más se reconoce a las autoridades principales del GAD Provincial de Los Ríos por su contribución y aporte en el desarrollo de sus funciones.

**6) ¿Se programan capacitaciones para optimizar el desempeño laboral en el GAD Provincial de Los Ríos? Cada que tiempo**

En mi administración no he visto ese tipo de programas y capacitaciones. El personal administrativo recibe órdenes de los jefes inmediatos, y existen reuniones entre los altos directivos para la toma de decisiones. El personal desempeña sus funciones según las instrucciones dadas o al manual de procesos.

**7) ¿Cree que las capacitaciones están relacionadas con el desempeño laboral?**

Las capacitaciones que se han llevado a cabo, están más dirigidas para el personal de campo, para el logro de objetivos y fines en el ámbito social. No guardan relación específica con el desempeño laboral, y no corresponden al personal administrativo.

**8) ¿Considera que, empleando un adecuado plan de capacitación o formación, mejorará el desempeño laboral y la calidad de los servicios en el GAD Provincial de Los Ríos?**

Si, considero que los planes de capacitación, son herramientas indispensables para la innovación de conocimientos y procesos, en este caso un plan de formación continua, ayudará a mejorar el desempeño laboral y a brindar una mejor atención en el GAD Provincial de Los Ríos, además, considero se necesita motivar y direccionar mejor al personal para alcanzar la eficiencia laboral.

**4.1.2 Discusión de los resultados**

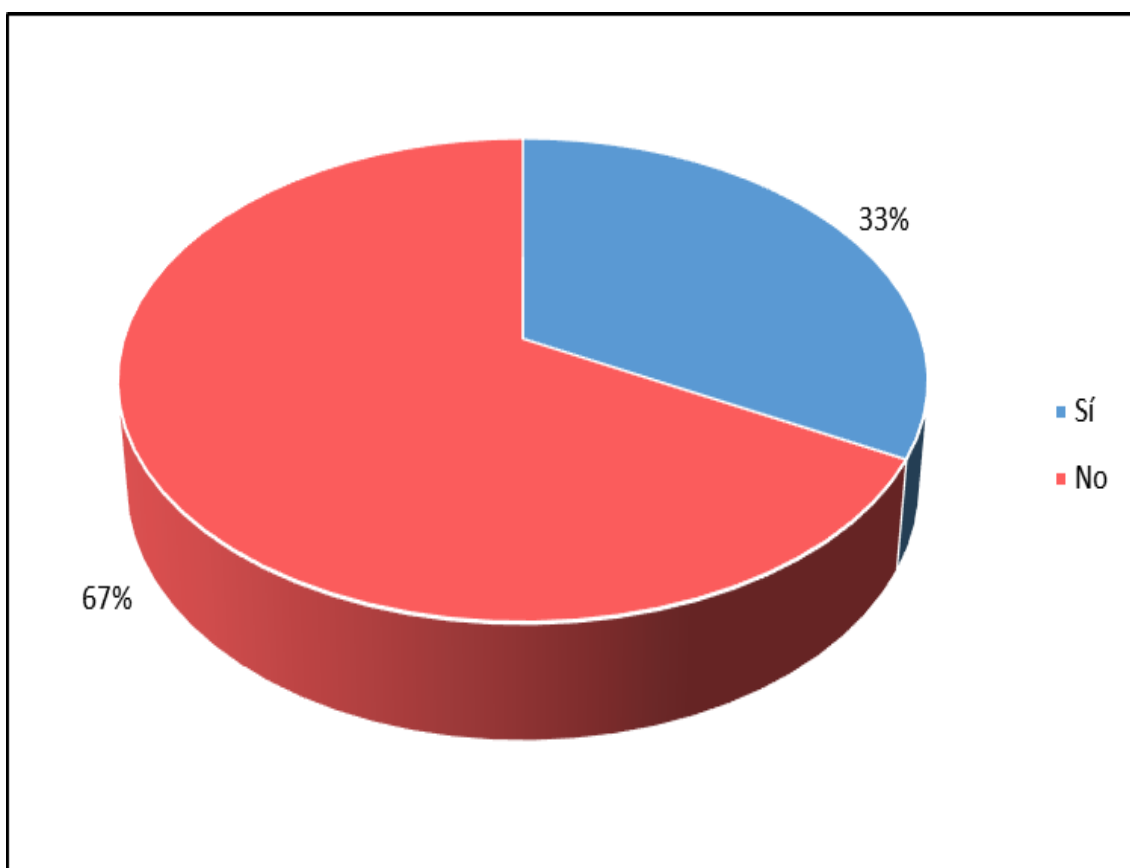
Analizando los resultados de la entrevista, realizada al Director de Talento Humano del GAD Provincial de Los Ríos, se determinó que, actualmente existen ciertos inconvenientes en lo que respecta a la calidad de los servicios, consecuencia de la carente implementación de programas de formación continua que orienten e instruyan al personal en el desarrollo de funciones, especialmente en su accionar, lo cual, repercute en la atención y servicio a los usuarios. Esta teoría contrasta con lo afirmado por Romero, quien afirma que, para lograr una excelente formación humana, se debe propiciar que el sujeto desarrolle procesos informativos y formativos, en donde los primeros darán cuenta de marcos culturales, académicos y disciplinarios. Los formativos, se refieren al desarrollo de habilidades y a la integración de valores expresados en actitudes (Romero, 2016).

## 4.2 DETERMINACIÓN DEL ESCASO COMPROMISO LABORAL E INCONVENIENTES EN LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS.

### 4.2.1 Análisis de los resultados del censo aplicado al personal del GAD Provincial

#### 1) ¿Han evaluado su desempeño laboral?

Gráfica 1. Evaluación del desempeño laboral.



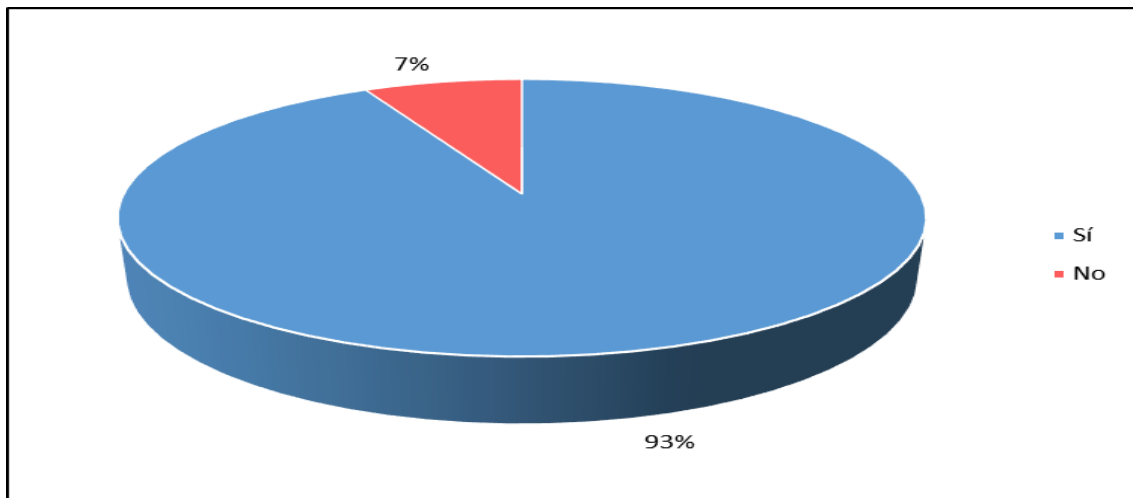
**Fuente:** Censo a 134 colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos.

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

De acuerdo a la Gráfica 1, el 67% de los colaboradores censados, indicaron que no han sido evaluados, mientras el 33% manifestaron que sí. Esto demuestra que actualmente en el GAD Provincial de Los Ríos, no se están implementando mecanismos para valorar el desempeño y desarrollo de funciones del talento humano.

## 2) ¿Considera que su desempeño en el GAD Provincial de Los Ríos es adecuado?

Gráfica 2. Desempeño en el GAD Provincial de Los Ríos adecuado.



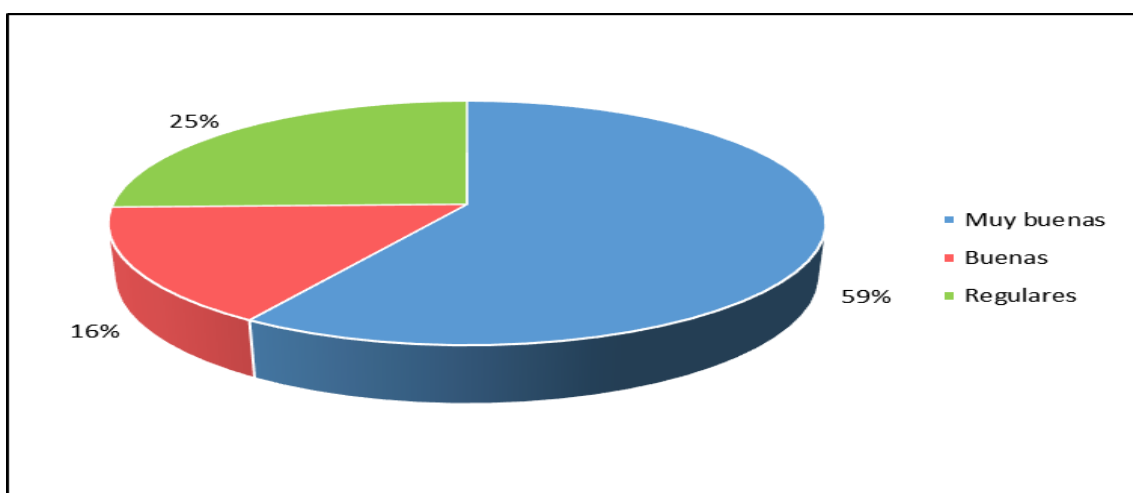
**Fuente:** Censo a 134 colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos.

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

Según la Gráfica 2, el 93% de los colaboradores censados, consideran que su desempeño en el GAD Provincial de Los Ríos sí es adecuado, mientras el 7% manifestaron que no. Esto revela que el personal, está conforme con su desempeño, sin embargo, existe un grupo que no está conforme con su desempeño laboral. A pesar que se menciona que el talento humano presenta un buen desempeño, la situación actual en lo que refiere a prestación de servicios todavía presenta varios inconvenientes.

## 3) ¿Cómo califica la comunicación y las relaciones labores entre compañeros?

Gráfica 3. Calificación de la comunicación y las relaciones labores entre compañeros.



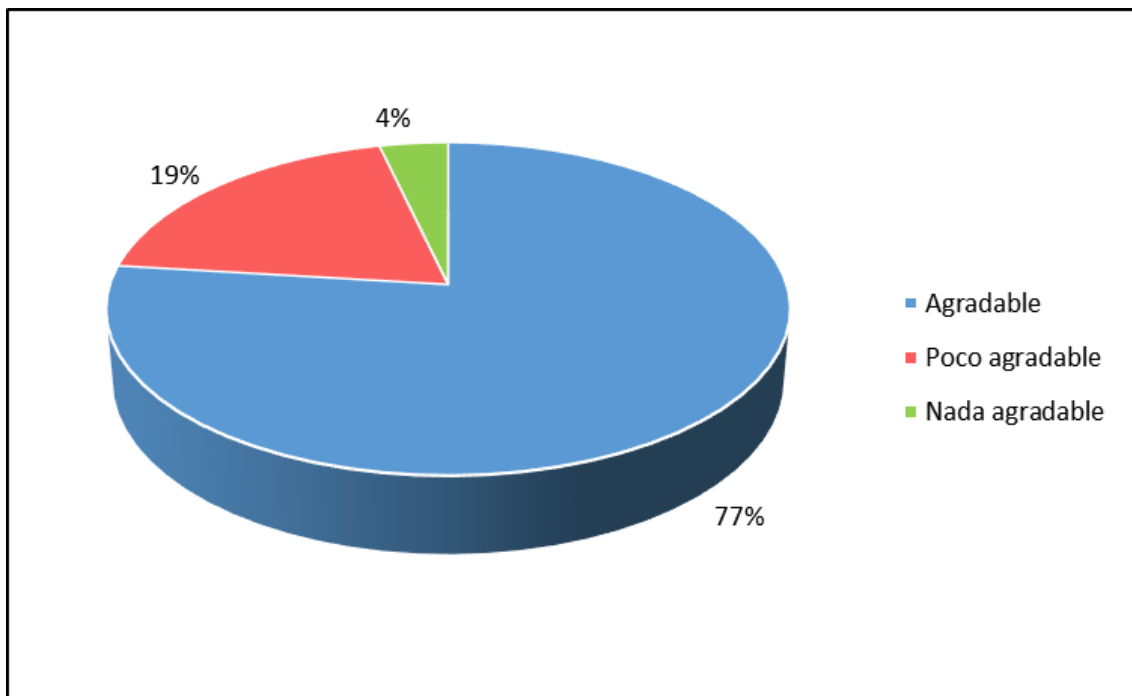
**Fuente:** Censo a 134 colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos.

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

La Gráfica 3, indica que el 59% de los colaboradores censados, califican la comunicación y las relaciones laborales entre compañeros como muy buenas, mientras el 25% califican como regulares y el 16% consideran que son buenas. Esto demuestra que las relaciones laborales y comunicación entre compañeros no son 100% eficaces, por lo tanto, se determina que existen aspectos que influyen en dichos elementos, esenciales para un eficiente desempeño laboral.

#### 4) ¿Cómo percibe el clima laboral en la institución?

Gráfica 4. Percepción del clima laboral en el GAD Provincial de Los Ríos.



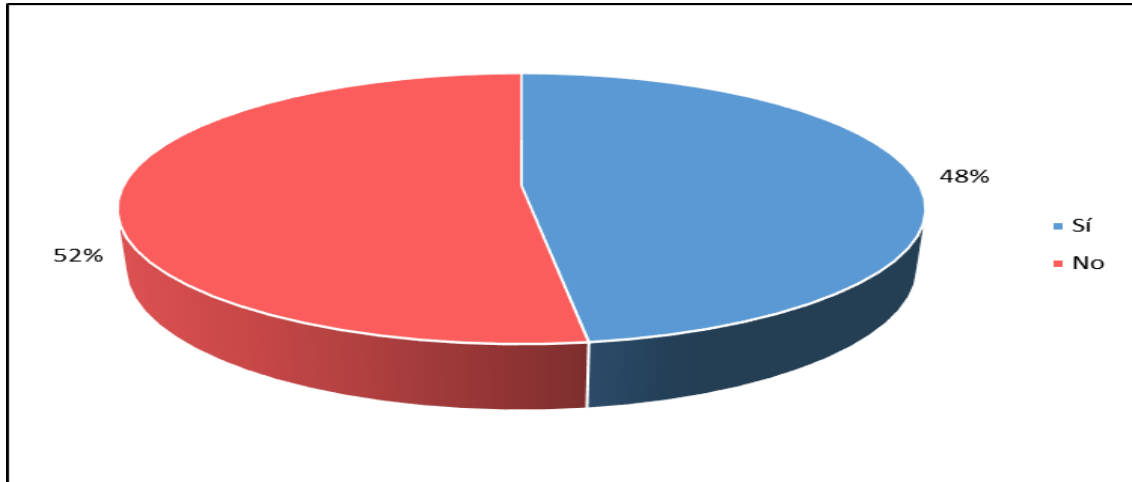
**Fuente:** Censo a 134 colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos.

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

De acuerdo a la Gráfica 4, el 77% de los trabajadores, perciben que el clima laboral en el GAD Provincial de Los Ríos es agradable, mientras el 19% revela que es poco agradable, y el 4% no es nada agradable. Analizando las respuestas del talento humano, se determina que existe un grupo significativo, que reveló que el clima laboral en la institución no es agradable, factor que incurre en el desempeño del RRHH y por ende afecta en el desarrollo de procesos administrativos y sobre todo en la calidad de los servicios.

**5) ¿El GAD Provincial de Los Ríos le otorga el reconocimiento que merece por su trabajo?**

*Gráfica 5. Reconocimiento por el trabajo.*



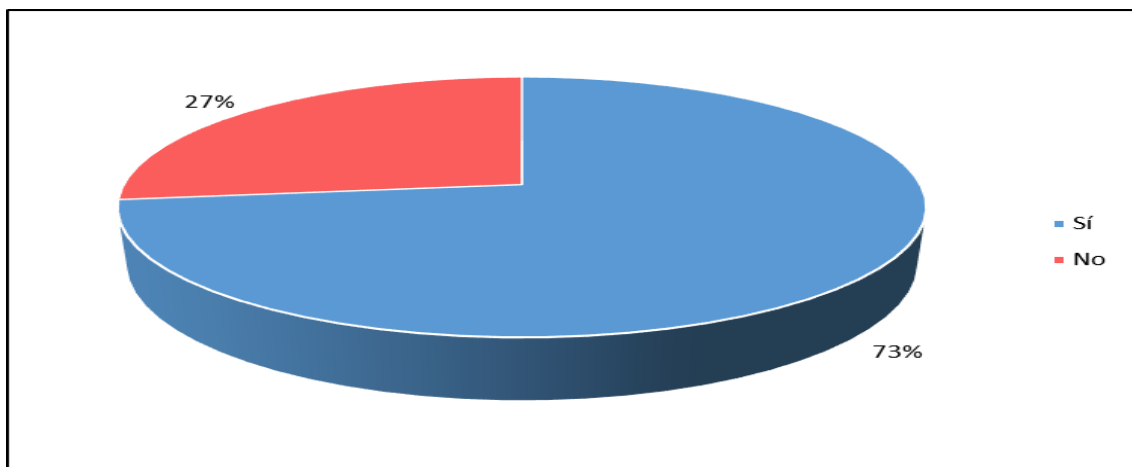
**Fuente:** Censo a 134 colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos.

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

Según la Gráfica 5, el 54% de los colaboradores censados, manifestaron que el GAD Provincial de Los Ríos no le ha conferido el reconocimiento que obtuvo por su trabajo, mientras el 48% afirmaron que sí. Considerando las respuestas de los colaboradores, se determina que a la gran mayoría no se les ha reconocido por su labor, por lo tanto, puede ser un constituyente que trasciende en el desempeño laboral, y que desmotiva al personal en el desarrollo de funciones, sin embargo, no debe incurrir en la calidad de los servicios.

**6) ¿Se siente motivado en llevar a cabo las actividades en su puesto de trabajo?**

*Gráfica 6. Motivación en llevar a cabo las actividades en el puesto de trabajo.*



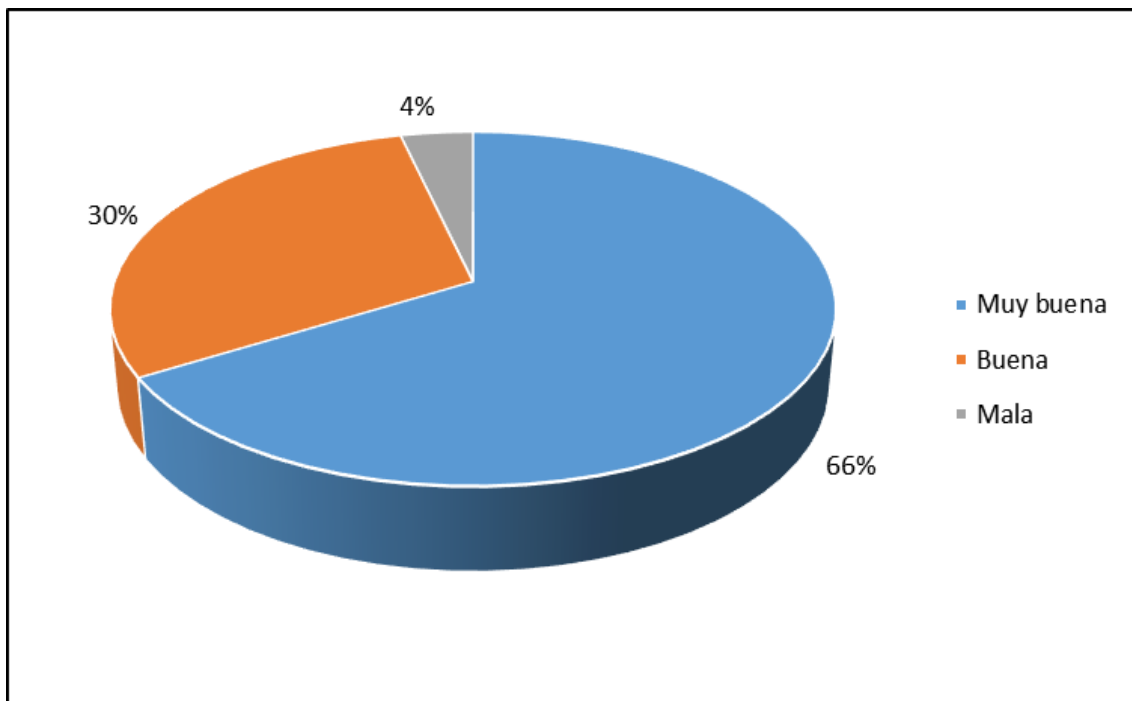
**Fuente:** Censo a 134 colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos.

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

La Gráfica 6, revela que el 73% de los colaboradores, sí se sienten motivados en llevar a cabo las actividades en su puesto de trabajo, mientras el 27% no. Según el análisis de esta pregunta, se determina que existe un grupo de personas que no se sienten motivadas en sus puestos de trabajo y, por ende, este inconveniente, está incurriendo en el desempeño laboral del talento humano y por ende influyen en la calidad de los servicios del GAD Provincial de Los Ríos.

## 7) ¿Cómo califica la gestión del talento humano en el GAD Provincial de Los Ríos?

Gráfica 7. Calificación de gestión del talento humano en el GAD Provincial de Los Ríos.



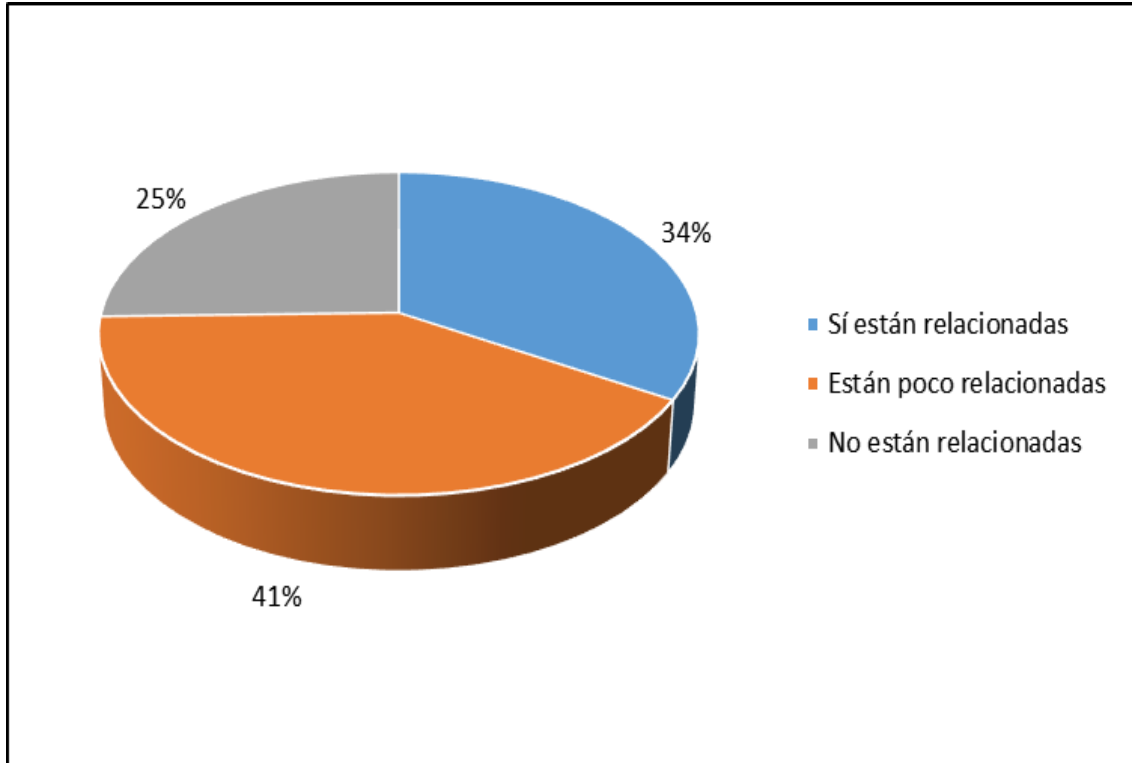
**Fuente:** Censo a 134 colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos.

**Elaboración:** Estupiñán Looor Diana Carolina (2020).

Según la Gráfica 7, el 66% de los colaboradores censados, califican la gestión del talento humano en el GAD Provincial de Los Ríos de muy buena, mientras el 30% buena y el 4% mala. El personal, en su mayoría aprecian la gestión del talento humano como buena, sin embargo, pocos la califican como mala. Cabe destacar, que actualmente en el GAD Provincial de Los Ríos no se han implementado planes de formación continua que incurran en el mejoramiento del desempeño laboral y la calidad de los servicios.

## 8) ¿Cree que las capacitaciones están relacionadas con el desempeño laboral?

Gráfica 8. Relación entre capacitaciones y desempeño laboral.



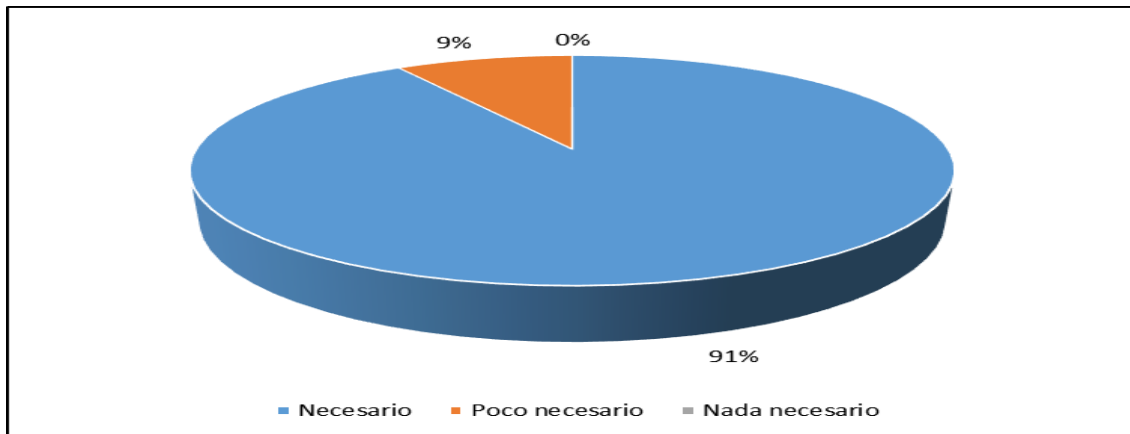
**Fuente:** Censo a 134 colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos.

**Elaboración:** Estupiñan Looor Diana Carolina (2020).

Según la Gráfica 8, el 41% de los colaboradores creen que las capacitaciones están poco relacionadas con el desempeño laboral, mientras el 34% afirmaron que sí están relacionadas, y el 25% no lo están. De acuerdo a los resultados de esta pregunta, se determina que las capacitaciones que se han llevado a cabo, no han sido específicamente para optimizar el desempeño del talento humano del GAD Provincial de Los Ríos, tal vez, se puede considerar de forma generalizada que toda capacitación siempre va a contribuir en ciertos aspectos y procesos, pero en este caso, no se ha profundizado el tema de los conflictos individuales y grupales que afectan el desempeño laboral y los servicios.

**9) ¿Considera necesario la ejecución de planes de formación continua para optimizar su desempeño laboral y mejorar la calidad de los servicios en el GAD Provincial de Los Ríos?**

*Gráfica 9.* Necesidad de planes de formación para optimizar el desempeño laboral.



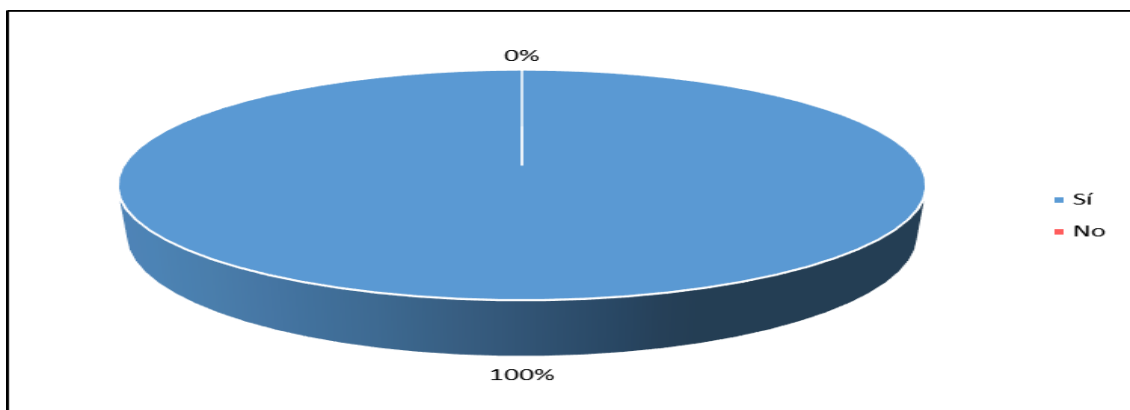
**Fuente:** Censo a 134 colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos.

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

La Gráfica 9, muestra que el 91% del personal, cree necesaria la ejecución de planes de formación continua para optimizar su desempeño laboral y mejorar la calidad de los servicios en el GAD Provincial de Los Ríos, mientras el 9% creen que es poco necesario. Analizando las respuestas del personal, se determina que es indispensable implementar capacitaciones para mejorar la calidad de los servicios y lograr un mejor desempeño.

**10) ¿Cree usted que empleando un plan de formación continua “Guía Técnica Didáctica” mejorará su desempeño y la calidad de los servicios en el GAD Provincial de Los Ríos?**

*Gráfica 10.* Un plan de formación continua mejorará el desempeño y los servicios.



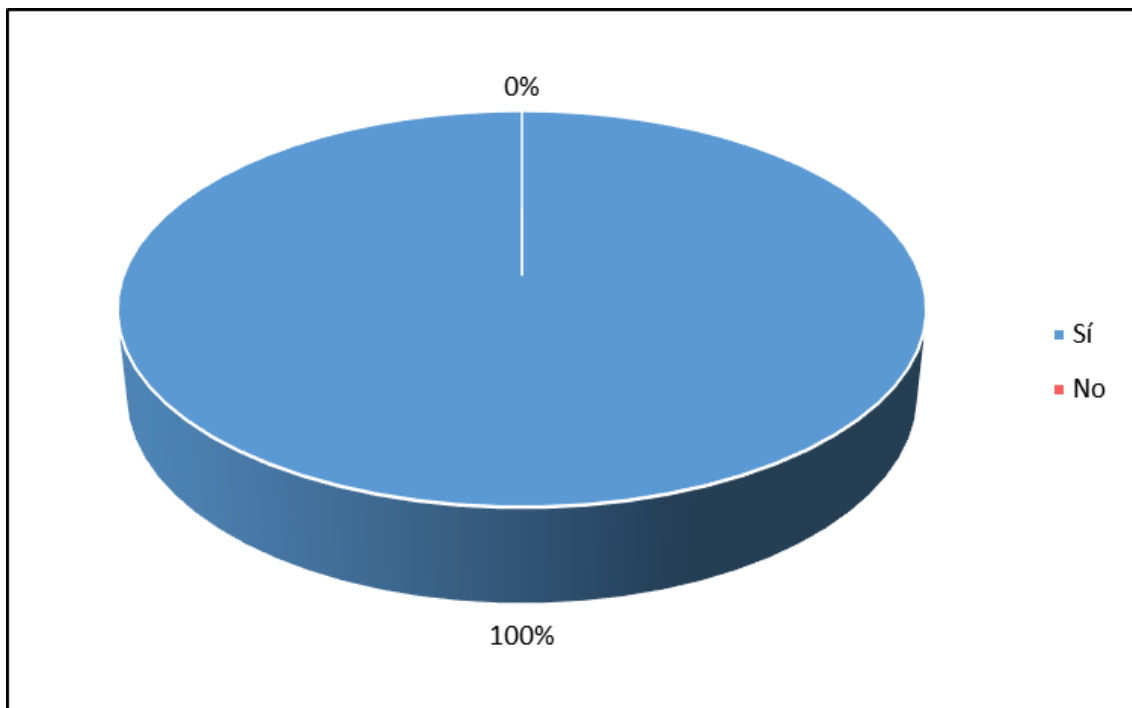
**Fuente:** Censo a 134 colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos.

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

De acuerdo a la Gráfica 10, el 100% de los censados, sí creen que empleando un plan de formación continua “Guía Técnica Didáctica” mejorará su desempeño laboral y la calidad de los servicios; considerando aquello, se determina que es indispensable diseñar una propuesta, para optimar el desempeño del trabajador en el GAD Provincial de Los Ríos. El plan de formación debe estar enfocado a motivar al personal en el desarrollo de funciones y a mejorar su actitud-aptitud ante las situaciones adversas que se presentan en el ámbito laboral, brindando siempre una buena atención y servicio.

### 11) ¿Estaría usted de acuerdo en recibir capacitación continua?

Gráfica 11. Recibir capacitación continua.



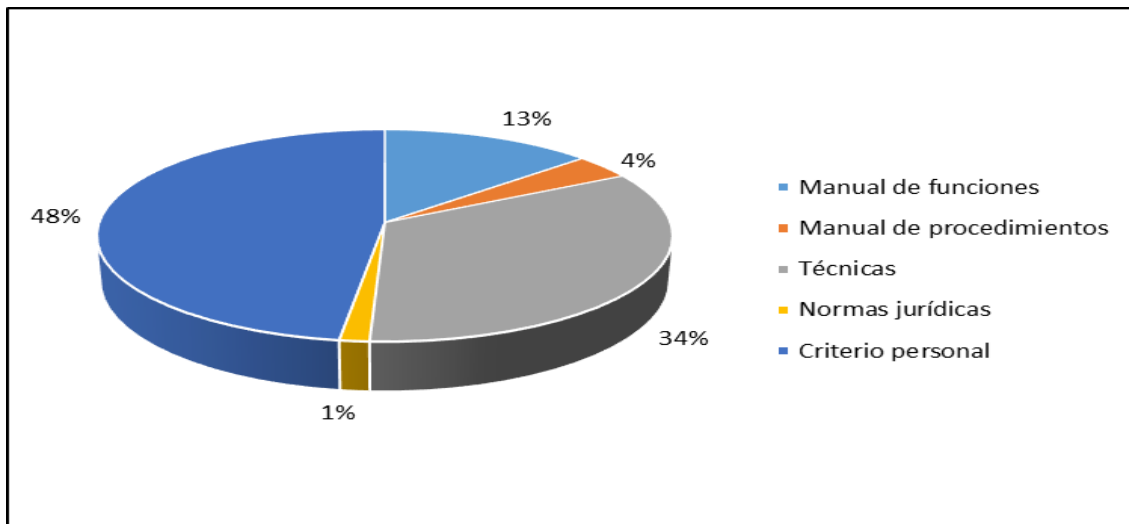
**Fuente:** Censo a 134 colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos.

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

La Gráfica 11, indica que el 100% de los censados, sí estarían de acuerdo en recibir capacitación continua, por lo tanto, es indispensable desarrollar un plan o programa para capacitar al talento humano de las diferentes áreas del GAD Provincia de Los Ríos, para mejorar la calidad de los servicios. Existe una necesidad que debe ser solventada y/o cubierta para potencializar el conocimiento y pericia del personal, tomando en cuenta, los conflictos que se presentan en la relación con el usuario.

**12) ¿Sus actividades en el GAD Provincial de Los Ríos, para mejorar la calidad del servicio, bajo que parámetros están apegadas?**

*Gráfica 12.* Parámetros para mejorar la calidad del servicio en el GAD Provincial.



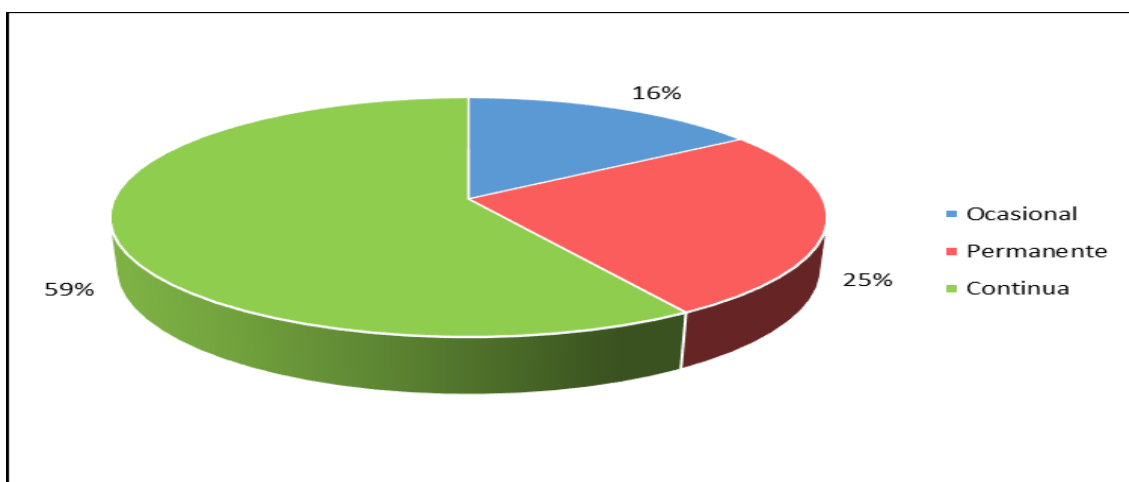
**Fuente:** Censo a 134 colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos.

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

La Gráfica 12, muestra que el 48%, manifestaron que sus actividades en el GAD Provincial de Los Ríos, para mejorar la calidad del servicio, están apegadas a los parámetros de criterio personal, mientras el 34% a la aplicación de técnicas, el 13% a un manual de funciones, el 4% a un manual de procedimientos y el 1% a normas jurídicas.

**13) ¿Qué tipo de capacitación prefiere usted para mejorar la calidad del servicio en el GAD Provincial de Los Ríos?**

*Gráfica 13.* Tipo de capacitación para mejorar la calidad de servicio en GAD Provincial.



**Fuente:** Censo a 134 colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos.

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

La Gráfica 13, revela que el 59% de los censados prefieren recibir capacitación continua para mejorar la calidad del servicio en el GAD Provincial de Los Ríos, mientras el 25% permanente y el 16% ocasional; lo cual, determina que la gran mayoría desea recibir capacitación continua para lograr el objetivo de mejorar la calidad de los servicios en la entidad pública.

#### **4.2.2 Discusión de los resultados del censo**

Los resultados alcanzados en el censo, determinan que la gran mayoría del personal no ha sido evaluado, lo cual, revela que, en el GAD Provincial de Los Ríos, no se están empleando mecanismos para evaluar al talento humano en el desarrollo de funciones, por lo tanto, es una falencia que puede estar incurriendo en la atención y servicio a los usuarios. Otro grupo, se siente desmotivado porque no se les reconoce el esfuerzo realizado en su puesto de trabajo (falta de compromiso), lo que genera inconvenientes en el accionar y desempeño laboral. Esta teoría contrasta con las afirmaciones de Castro, quien indica que “los servicios públicos son funciones ejercidas por las instituciones públicas adscritas o conformadas por el gobierno los cuales son realizados con el fin de generar una estabilidad y comodidad en la sociedad” (Castro, 2016)

Según los resultados del censo, el 41% opinan que las capacitaciones están poco relacionadas con el desempeño laboral, es decir, no han sido específicamente para optimizar el desempeño del talento humano del GAD Provincial de Los Ríos, por lo tanto, el personal solicita a las autoridades y/o administrador del talento humano emplear un plan de formación continua “Guía Técnica Didáctica” para mejorar su desempeño laboral y la calidad de los servicios. De acuerdo con Chiavenato, demuestra que, la práctica del desempeño laboral “es la conducta del trabajador en la investigación de los objetivos sujetos, este compone la estrategia propia para alcanzar los objetivos” (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2010).

La totalidad de los censados, consideran indispensable desarrollar un plan o programa para capacitar al talento humano de las diferentes áreas del GAD Provincia de Los Ríos, a fin de mejorar la calidad de los servicios; esto, debido a la necesidad que existe en varias áreas de la organización, las mismas que deben ser solventadas. De acuerdo a la teoría se determina que la formación “está vinculada al desarrollo de actitudes y

valores que impactan en el crecimiento personal y social del individuo, de esta manera, un sujeto formado desde la dimensión, actúa con esquemas valores, coherentes, propositivos y propios” (Carbajal, 2016).

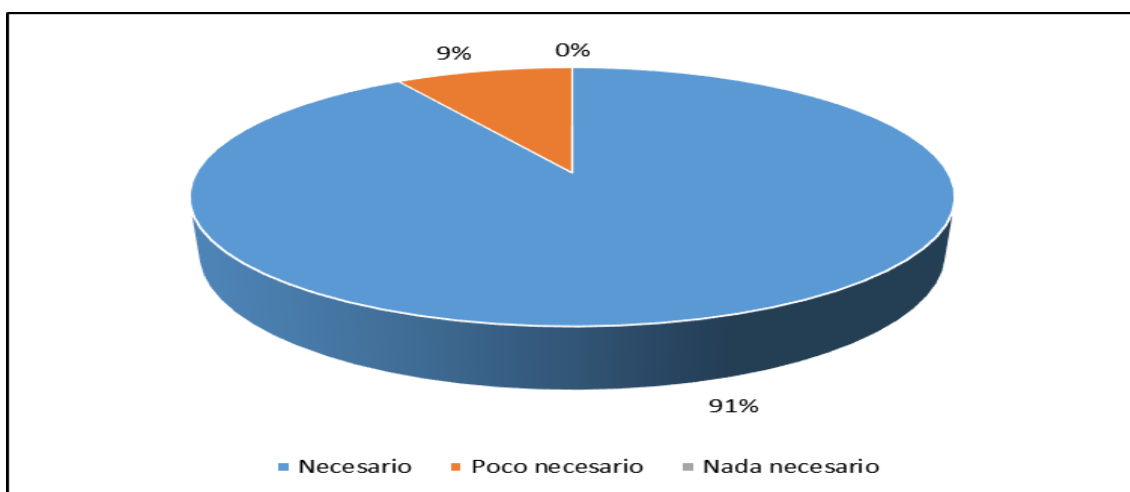
### 4.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS PRINCIPALES CAUSAS QUE DETERMINAN EL BAJO RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES EN EL GAD PROVINCIAL DE LOS RÍOS.

#### 4.3.1 Resultados del estudio de campo

Según el resultado del censo, se comprueba que existe la necesidad de mejorar la calidad de los servicios en el GAD Provincial de Los Ríos, sin embargo, para que esto ocurra, es indispensable ejecutar un Plan de Formación continua, para mejorar la gestión del talento humano, lo que conllevará a ejecutar acciones encaminadas a fortalecer e innovar conocimientos y desarrollar habilidades para que el funcionario público brinde una mejor atención y la información que demanda el usuario para realizar algún tipo de gestión, trámite o documento que requiera.

La Gráfica 14, demuestra que el 91%, es decir, la gran mayoría del talento humano del GAD Provincial Los Ríos, cree que es necesario ejecutar un plan de formación continua para optimizar su desempeño laboral y mejorar la calidad de los servicios, lo cual, hace factible la propuesta.

Gráfica 14. Necesidad de planes de formación para optimizar el desempeño laboral.

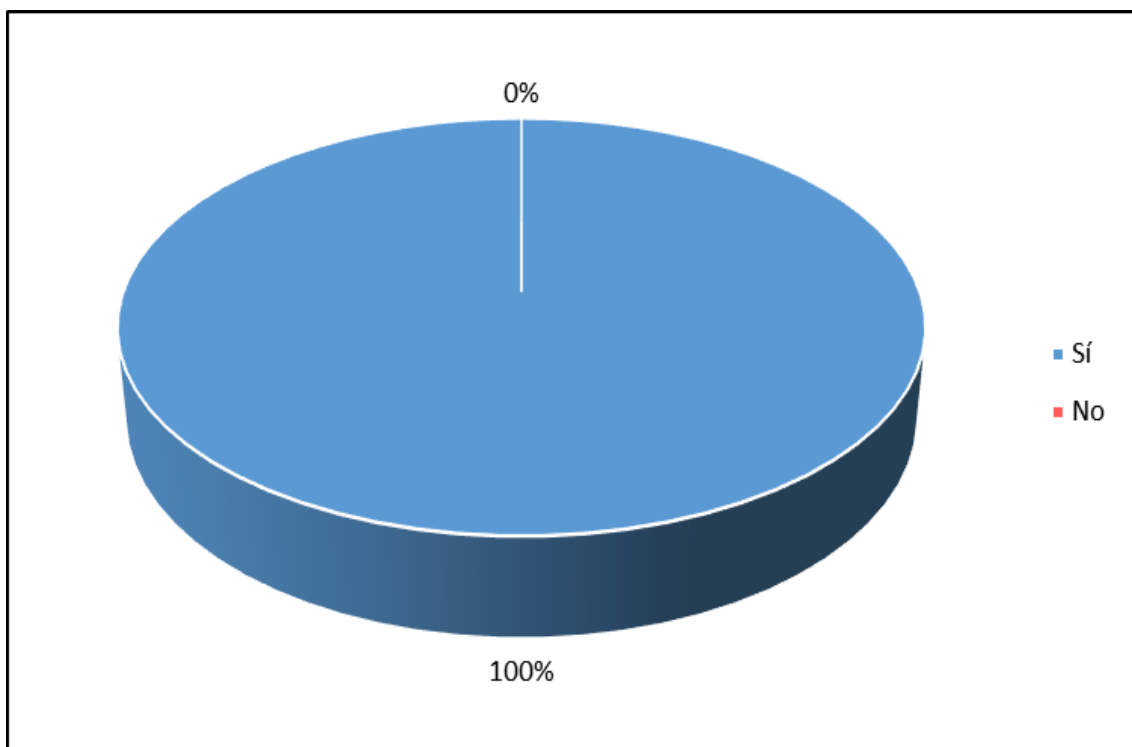


Fuente: Censo a 134 colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos.

Elaboración: Estupiñan Looor Diana Carolina (2020).

De acuerdo al resultado del censo, se determina en la Gráfica 15, que el plan de formación continua debe estar enfocado en direccionar al personal en el desarrollo de funciones, proporcionándole todos los conocimientos y las herramientas necesarias para de esta forma mejorar la gestión y administración de recursos en el GAD Provincial de Los Ríos, lo que conllevará a solucionar situaciones adversas que se presenten en el entorno laboral, especialmente en el servicio al usuario, que busca ser bien atendido y recibir el direccionamiento apropiado en todo el proceso de tramitación.

*Gráfica 15.* Plan de formación continua para mejorar el desempeño y los servicios.

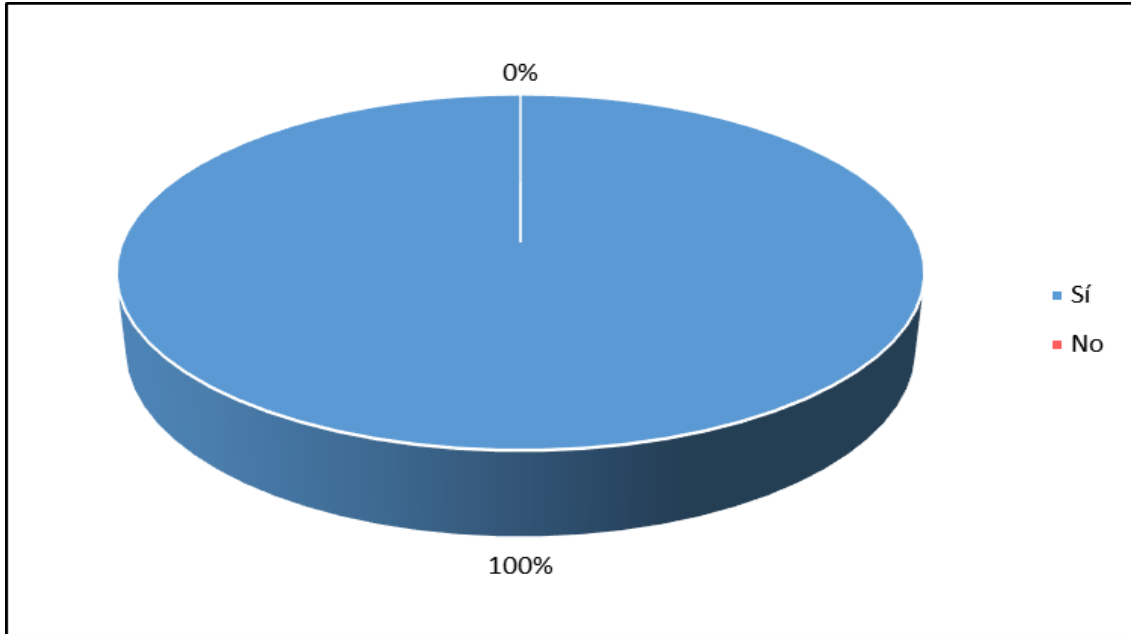


**Fuente:** Censo a 134 colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos.

**Elaboración:** Estupiñán Loor Diana Carolina (2020).

La Gráfica 16, revela que el 100% de los censados, sí estarían de acuerdo en recibir capacitación continua, por lo tanto, es indispensable desarrollar un plan o programa para capacitar continuamente al talento humano de las diferentes áreas, departamentos y direcciones del GAD Provincia de Los Ríos, para mejorar la gestión y, por ende, la calidad de los servicios. Cabe señalar que los resultados demuestran que existe una necesidad, la misma que debe ser solventada y/o cubierta para potencializar el conocimiento y pericia del personal de la institución pública, tomando en cuenta, los conflictos que se presentan en el trato al usuario.

Gráfica 16. Recibir capacitación continua.

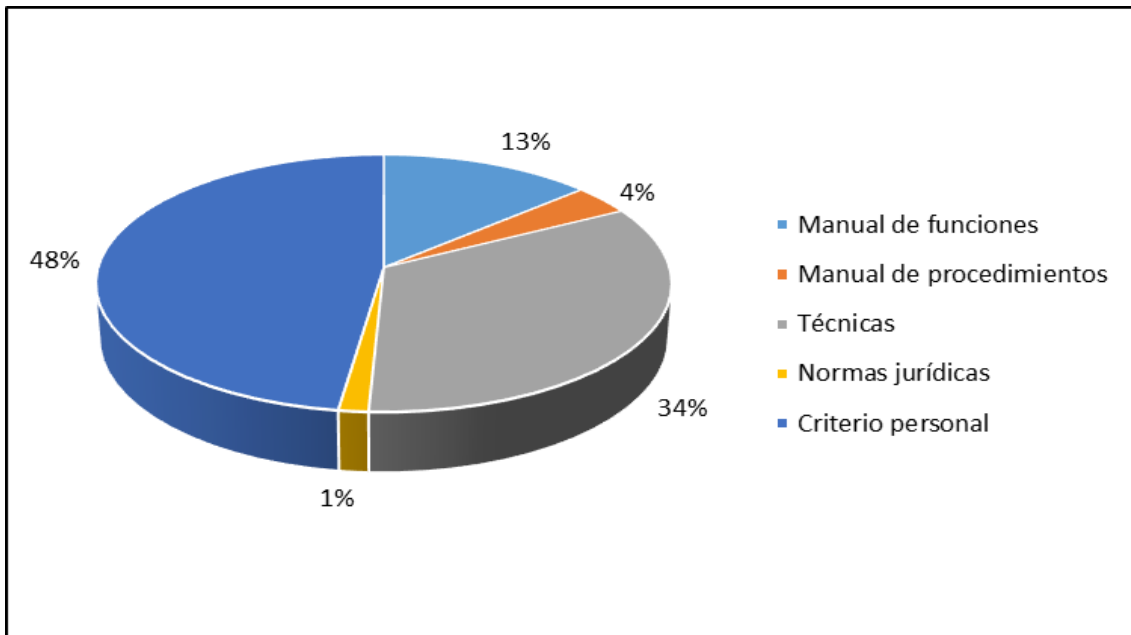


**Fuente:** Censo a 134 colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos.

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

La Gráfica 17, revela que las actividades del talento humano en el GAD Provincial de Los Ríos, destinadas a mejorar la calidad del servicio, están apegadas a varios parámetros, pero el criterio personal es el que más resalta y la técnica que se emplee.

Gráfica 17. Parámetros para mejorar la calidad del servicio en el GAD Provincial.

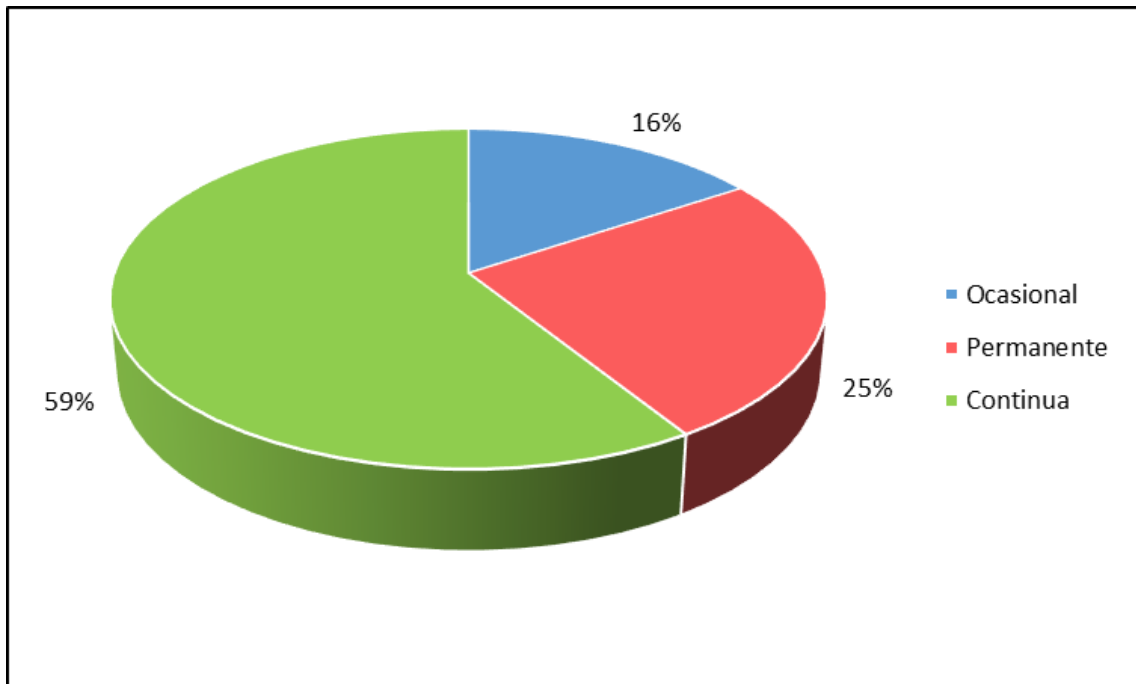


**Fuente:** Censo a 134 colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos.

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

La Gráfica 18, revela que la gran mayoría del personal del GAD Provincial de Los Ríos, prefieren recibir capacitación continua para mejorar la calidad del servicio; lo cual, determina que, para lograr el objetivo hay que capacitarse continuamente, según las necesidades de cada área.

Gráfica 18. Tipo de capacitación para mejorar la calidad de servicio en GAD Provincial.



**Fuente:** Censo a 134 colaboradores del GAD Provincial de Los Ríos.

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

#### 4.3.2 Discusión de los resultados

Analizando las preguntas relacionadas con el bajo rendimiento y el plan de formación continua, se establece; que todo el personal del GAD Provincial de Los Ríos, considera preciso desarrollar acciones, encaminadas a mejorar la calidad de los servicios; esto, debido a la necesidad que existe en varias áreas de la institución pública, las mismas que deben ser solventadas. Esto contrasta con la teoría de Carbajal (2016) que afirma: “la capacitación, está vinculada al desarrollo de aptitudes y valores que impactan en el crecimiento personal y social del individuo, de esta manera, un sujeto formado desde la dimensión, actúa con esquemas valores, coherentes, propositivos y propios” (p. 57)

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Es la combinación entre el talento razonable  
y la capacidad de perseverar ante el fracaso  
lo que nos conduce al éxito.

**Daniel Goleman**

## 5.1 CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos del estudio de campo y al análisis teórico de las variables se concluye:

- Actualmente existen varios problemas que se presentan en la atención y servicio, como: lentitud en la tramitación y cruce de información, lo que genera aglomeración de personas en las ventanillas; escaso personal en ciertas áreas, lo cual, incurre en la agilización de la gestión y procedimiento; por lo tanto, para conocer a fondo el problema, se entrevistó al Director del Talento Humano del GAD Provincial de Los Ríos, a fin de analizar la gestión; en donde, se comprobó que evidentemente existen dichos conflictos, y que son causados por la falta de motivación y capacitación al personal, que requiere ciertos parámetros y recursos para brindar un servicio de excelencia.
- Se determinó que la falta de compromiso laboral e inconvenientes en la atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, se debe a varios factores, como: la motivación del personal, en vista que muchos se esfuerzan para dar un buen servicio, pero no cuentan con todos los recursos y parámetros necesarios para lograr el objetivo; del mismo modo, los inconvenientes que se presentan, los relacionan con el escaso direccionamiento apropiado del talento humano y la escasa capacitación que se recibe, sobre todo en función a la atención y servicio al cliente.
- Según las encuestas se identificó que varios colaboradores afirman presentar un bajo rendimiento en sus puestos de trabajo, producto de la escasa motivación y apropiado direccionamiento en el desarrollo de actividades; esto a su vez, guarda mucha relación con la escasa capacitación, inconvenientes que influyen en la atención y servicio a la ciudadanía.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Tomando en consideración los resultados del estudio y las conclusiones, se recomienda:

- Solventar los problemas que se presentan en la atención y servicio, capacitando al personal de las diferentes áreas del GAD Provincial Los Ríos, estableciendo ciertos parámetros y recursos para brindar un servicio de excelencia, por ello, se recomienda diseñar un programa adecuado, para capacitar continuamente al talento humano en el desarrollo de funciones, el cual, debe estar apegado a los lineamientos del manual de funciones y a las políticas de servicio de la institución pública.
- Motivar al personal y comprometerlo a brindar una mejor atención al usuario, pero primero hay que estimular su autoestima y desarrollar aptitudes para que dé todo de sí, en servicio a la ciudadanía y cumpla con los objetivos y políticas del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, así mismo, se debe proporcionar al personal todos los recursos y mecanismos necesarios para lograr cumplir con las metas establecidas; también direccionarlo apropiadamente el de desarrollo de funciones.
- Ejecutar el plan de formación continua “Guía Técnica Didáctica” propuesto en este documento, para mejorar la gestión del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, tomando en consideración, todos los parámetros mencionados y los temas que deben ser impartidos para desarrollar una mejor aptitud frente a los problemas que se presentan, con el fin de solucionarlos y buscar mejores alternativas para innovar el proceso de atención y servicio a la comunidad.

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA ALTERNATIVA**

El talento debe ser visto como el ingrediente más indispensable para el éxito, pero el éxito también depende de cómo se gestiona ese talento.

**Allan Schweyer**

## **6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA**

PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA “GUÍA TÉCNICA DIDÁCTICA” PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS.

## **6.2 JUSTIFICACIÓN**

La formación y la capacitación deben ser entendidas como un proceso educativo, sistémico y ordenado, por medio del cual los servidores enriquecen, adquieren, actualizan o perfeccionan conocimientos específicos para tener un mejor desempeño en su puesto de trabajo. La capacitación tiene una importancia fundamental, debido a que permite modernizar y dinamizar la administración y la gestión de una institución.

La capacitación en la administración pública, busca desarrollar de forma integral el talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de la ejecución de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores, frente al desempeño de sus funciones de manera eficaz y eficiente, que les permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al crecimiento del hombre, de cultura, sus derechos sociales y laborales. El sistema de formación nace como la respuesta más adecuada ya que garantiza la formación continua, La capacitación dirigida a los servidores públicos, posibilita la consecución de los objetivos contemplados en los planes estratégicos y operativos institucionales, los productos definidos en el Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos, así como los objetivos y proyectos contemplados en el sistema de gestión por resultados.

La propuesta tiene como objetivo; desarrollar metodologías, competencias, actitudes y capacidades alineadas al perfil de los puestos en la guía didáctica que faciliten la formación del Talento Humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos; del mismo modo, propone estrategias de capacitación para mejorar la calidad de los servicios, considerando los temas y parámetros más apropiados para el logro de objetivos, acorde a las necesidades de cada área.

### 6.3 FUNDAMENTACIÓN

Se replantea el rol y la inserción de la formación profesional en la estructura orgánico-funcional del aparato estatal. La complejidad de los procesos mencionados refleja la especificidad en la gestión de la formación profesional. La institución siendo consciente de la importancia de este tipo de intervenciones, tiene el deber de reconocer la necesidad de formación de su capital humano y dar recursos para solventarlas, y ser adaptativos a los nuevos retos y objetivos. La ciudadanía espera de un buen servicio público, la fiabilidad del trabajo que se entrega, la competencia de los servidores públicos, la capacidad de respuesta y la puntualidad; la accesibilidad fácil y rápida a los trámites; información veraz en un lenguaje comprensible, credibilidad y seguridad, Ya que se espera que la calidad cumpla con las características de un servicio, que satisfaga las necesidades establecidas por el usuario.

El desarrollo de la propuesta, se fundamente en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Art. 151, correspondiente al fortalecimiento, en donde: con el objetivo de generar condiciones necesarias para que los gobiernos autónomos descentralizados ejerzan sus competencias con eficiencia, eficacia, participación, articulación intergubernamental y transparencia; se desarrollará de manera paralela y permanente un proceso de fortalecimiento institucional, a través de planes de fortalecimiento, asistencia técnica, capacitación y formación, en áreas como planificación, finanzas públicas, gestión de servicios públicos, tecnología, entre otras.

Textualmente el Art. 152 “responsables del fortalecimiento institucional”, establece que: el diseño del proceso de fortalecimiento institucional corresponderá al Consejo Nacional de Competencias, en coordinación con las entidades asociativas de los gobiernos autónomos descentralizados correspondientes. Para su ejecución podrá establecer convenios con el organismo público encargado de la formación de los servidores públicos, las asociaciones de gobiernos autónomos descentralizados, universidades, institutos de capacitación de los gobiernos autónomos descentralizados, organizaciones no gubernamentales, los cuales conformarán la red de formación y capacitación (COOTAD, 2015).

## 6.4 OBJETIVOS

### 6.4.1 Objetivo general

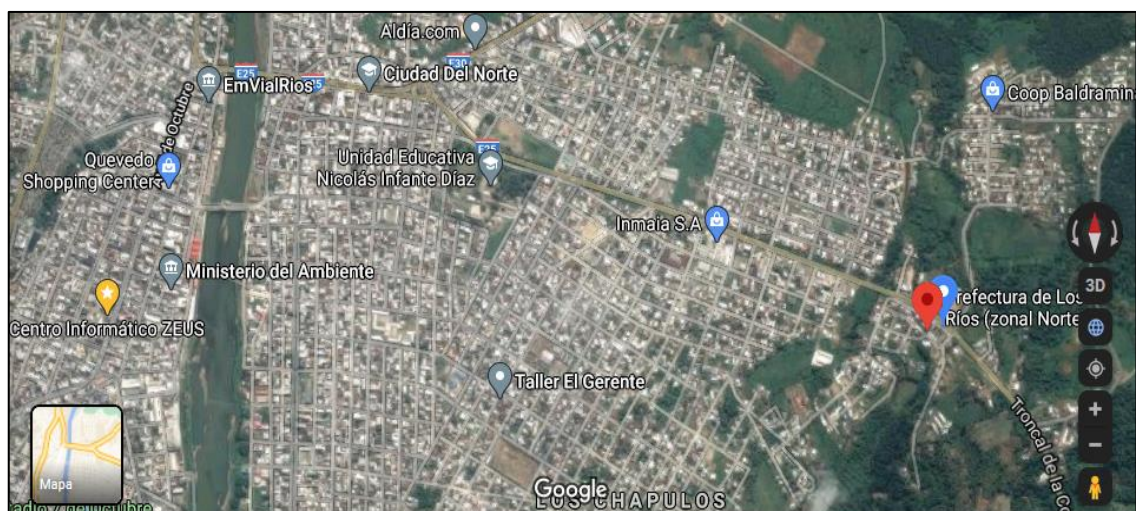
Elaborar un plan de formación continua “Guía Técnica Didáctica” para mejorar la gestión del Talento Humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos.

### 6.4.2 Objetivos específicos

- Desarrollar metodologías, competencias, actitudes y capacidades alineadas al perfil de los puestos en la guía didáctica que faciliten la formación del Talento Humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos.
- Diseñar estrategias de capacitación para el Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos.
- Desarrollar las habilidades y capacidades del personal para potencializar la calidad del servicio a la comunidad, considerando las temáticas impartidas en el programa.

## 6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

El GAD Provincial de Los Ríos, se encuentra ubicado en la Av. Universitaria y Clemente Baquerizo de Babahoyo, con coordenadas: -1.029094705705258, -79.44306863409344.



**Fuente:** <https://www.google.com.ec/maps/place/Prefectura+de+Los+Ríos-1.0241166,-79.4615815,2399> (2020)

**Figura 1.** Localización del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial Los Ríos.

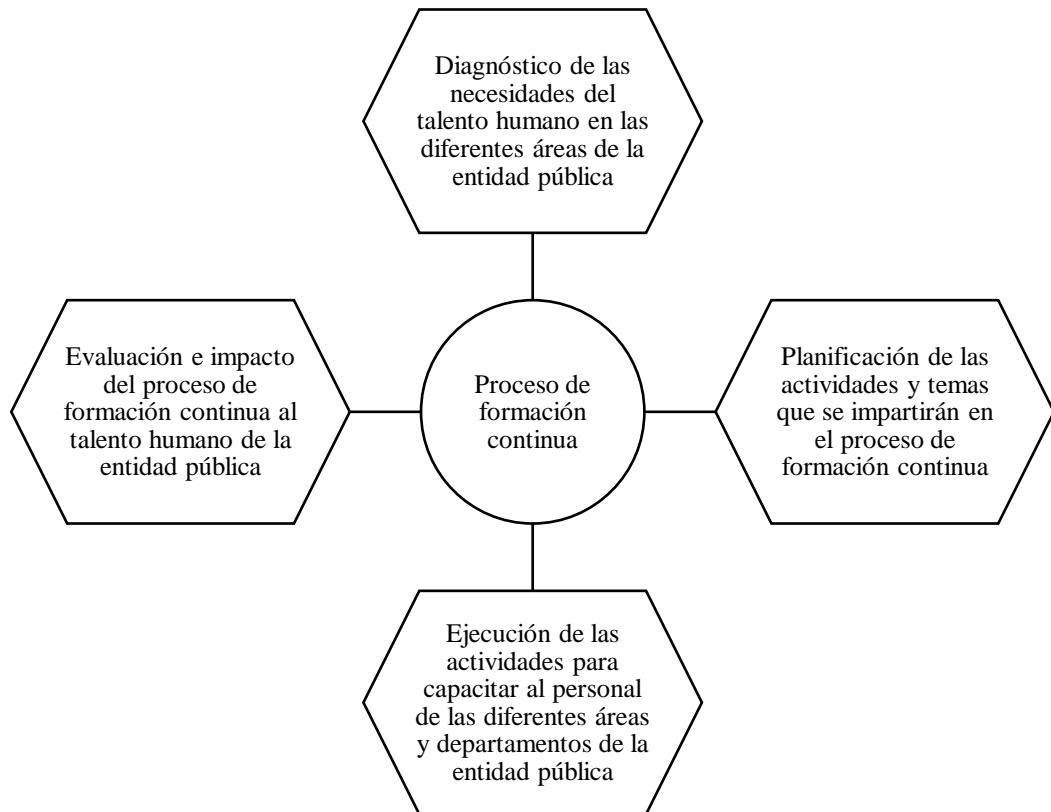
## 6.6 FACTIBILIDAD

La propuesta es factible porque se cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo el plan de formación continua, considerando la guía técnica planteada, además, existe el apoyo del señor prefecto Jonny Terán, para implementar esta alternativa que permitirá mejorar la calidad de los servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial Los Ríos, contando con el apoyo del personal encargado del área de Recursos Humanos.

## 6.7 PLAN DE TRABAJO

Para lograr los objetivos de la presente propuesta se ha planteado desarrollar el siguiente plan de trabajo, considerando las actividades, que corresponden a la capacitación, y que deberán ser tomadas en cuenta en el programa de formación continua, considerando todos los parámetros y recursos establecidos para alcanzar las metas propuestas.

Se tomará en cuenta el siguiente proceso de formación para implementar la capacitación:



**Fuente:** Procesos de capacitación (Morales, 2014)

*Figura 2.* Proceso de formación continua a desarrollar.

Tabla 1. Áreas a capacitar y personal.

No	ÁREA	PERSONAS
1	Gestión de Talento Humano	12
2	Gestión Administrativa	22
3	Gestión Financiera	13
4	Gestión de Desarrollo Agropecuario	32
5	Gestión de Riego, Drenaje y Dragado	15
6	Gestión de Desarrollo Social	28
7	Gestión Vial e Infraestructura	16
8	Gestión Ambiental	17
9	Gestión de Desarrollo Empresarial, Emprendimiento e Innovación	25
<b>TOTAL</b>		<b>180</b>

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

A continuación, se describen las actividades de capacitación que se deben desarrollar, acorde a las temáticas propuestas, para el personal de cada área en el GAD Provincial de Los Ríos. Se establece la fecha y duración del programa de formación.

Tabla 2. Actividad de capacitación para el área de Gestión de Talento Humano.

<b>ÁREA: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>			
No	ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN	FECHA	DURACIÓN
1	Cómo mejorar el desempeño laboral		8 horas
2	Organización, planificación, ejecución de labores		8 horas
3	Calidad en la atención y servicio		8 horas
4	Comportamiento organizacional	Ene/2021	8 horas
5	Actitud y aptitud en el trabajo		8 horas
6	Aspectos fundamentales de la comunicación		8 horas
7	Valores corporativos		8 horas
8	Filosofía empresarial		8 horas

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

Tabla 3. Actividad de capacitación para el área de Gestión Administrativa.

<b>ÁREA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
<b>No</b>	<b>ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DURACIÓN</b>
1	Cómo mejorar el desempeño laboral		8 horas
2	Organización, planificación, ejecución de labores		8 horas
3	Excelencia en los servicios	Mar/2021	8 horas
4	Eficiencia en el manejo de procesos		8 horas
5	Actitud y aptitud en el trabajo		8 horas

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

Tabla 4. Actividad de capacitación para el área de Gestión Financiera.

<b>ÁREA: GESTIÓN FINANCIERA</b>			
<b>No</b>	<b>ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DURACIÓN</b>
1	Manejo de la contabilidad gubernamental		8 horas
2	Manejo de documentos		8 horas
3	Eficiencia en el desarrollo de procesos		8 horas
4	Agilidad en la tramitación de datos		8 horas
5	Organización, planificación, ejecución de labores	Abr/2021	8 horas
6	Transparencia en la función pública		8 horas
7	Control de corrupción		8 horas
8	El rol de los servidores públicos en el área financiera		8 horas

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

Tabla 5. Actividad de capacitación para el área de Gestión de Desarrollo Agropecuario.

<b>ÁREA: GESTIÓN DE DESARROLLO AGROPECUARIO</b>			
<b>No</b>	<b>ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DURACIÓN</b>
1	El rol de los servidores públicos en el área de gestión de desarrollo agrícola		8 horas
2	Organización, planificación, ejecución de labores	Jun/2021	8 horas
3	Calidad en la atención y servicio		8 horas
4	Modelos de emprendimiento para el agro		8 horas
5	Actitud y aptitud laboral		8 horas

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

Tabla 6. Actividad de capacitación para el área de Gestión de Riego, Drenaje y Dragado.

<b>ÁREA: GESTIÓN DE RIEGO, DRENAJE Y DRAGADO</b>			
<b>No</b>	<b>ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DURACIÓN</b>
1	El rol de los servidores públicos en el área de gestión de Riego, Drenaje y Dragado		8 horas
2	Organización, planificación, ejecución de labores en el área	Ago/2021	8 horas
3	Calidad en la atención y servicio		8 horas
4	Eficacia en la ejecución de procesos		8 horas
5	Actitud y aptitud laboral		8 horas

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

Tabla 7. Actividad de capacitación para el área de Gestión de Desarrollo Social.

<b>ÁREA: GESTIÓN DE DESARROLLO SOCIAL</b>			
<b>No</b>	<b>ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DURACIÓN</b>
1	El rol de los servidores públicos en el área de gestión de desarrollo social		8 horas
2	Modelos eficaces para el desarrollo de emprendimientos sociales	Sep/2021	8 horas
3	Calidad en la atención y servicio		8 horas
4	Eficacia en la ejecución de procesos		8 horas
5	Trabajo en equipo		8 horas

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

Tabla 8. Actividad de capacitación para el área de Gestión Vial e Infraestructura.

<b>ÁREA: GESTIÓN VIAL E INFRAESTRUCTURA</b>			
<b>No</b>	<b>ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DURACIÓN</b>
1	El rol de los servidores públicos en el área de gestión Vial e Infraestructura		8 horas
2	Calidad de la gestión	Oct/2021	8 horas
3	Calidad en la atención y servicio		8 horas
4	Eficacia en la ejecución de procesos		8 horas
5	Trabajo en equipo		8 horas

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

Tabla 9. Actividad de capacitación para el área de Gestión Ambiental.

<b>ÁREA: GESTIÓN AMBIENTAL</b>			
<b>No</b>	<b>ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DURACIÓN</b>
1	El rol de los servidores públicos en el área de gestión ambiental		8 horas
2	Calidad de la gestión		8 horas
3	Modelos eficaces para el logro de objetivos		8 horas
4	Desarrollo de proyectos para mejorar los ecosistemas de la zona		8 horas
5	Trabajo en equipo	Nov/2021	8 horas
6	Alternativas viables para la optimización de los sistemas agrícolas y mejoramiento ambiental		8 horas
7	Desarrollo de emprendimientos para el cuidado del medio ambiente		8 horas
8	Reforestación y sistemas orgánicos de cultivos		8 horas

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

Tabla 10. Actividad de capacitación para el área de Gestión de Desarrollo Empresarial, Emprendimiento e Innovación.

<b>ÁREA: GESTIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL, EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN</b>			
<b>No</b>	<b>ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DURACIÓN</b>
1	El rol de los servidores públicos en el área de Gestión de Desarrollo Empresarial, Emprendimiento e Innovación		8 horas
2	Calidad y eficiencia de la gestión		8 horas
3	Desarrollo de emprendimientos innovadores para mejorar las condiciones de vida de los habitantes	Dic/2021	8 horas
4	Estimulación para el logro de objetivos e implementación de emprendimientos		8 horas
5	Trabajo en equipo		8 horas

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

## 6.8 PRESUPUESTO

El capital que se requiere para llevar a cabo el plan de formación continua en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, es de \$ 21.900,00, el cual, cubre todos los medios y recursos que se requieren para desarrollar la capacitación en las diferentes áreas de la entidad pública. El costo lo cubrirá 100% el GAD Provincial, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos y mejorar la gestión del talento humano y calidad de los servicios.

Tabla 11. Presupuesto para implementar la capacitación.

DESCRIPCIÓN	Cantidad	Costo Total
Gestión de Talento Humano	12	\$ 1.200,00
Gestión Administrativa	22	2.500,00
Gestión Financiera	13	1.600,00
Gestión de Desarrollo Agropecuario	32	3.800,00
Gestión de Riego, Drenaje y Dragado	15	2.200,00
Gestión de Desarrollo Social	28	3.000,00
Gestión Vial e Infraestructura	16	1.500,00
Gestión Ambiental	17	1.800,00
Gestión de Desarrollo Empresarial, Emprendimiento e Innovación	25	4.300,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 21.900,00</b>

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

## 6.9 CRONOGRAMA

El plan de formación continua para el Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Los Ríos, se lo realizará considerando el siguiente cronograma de actividades, en donde, se describen las capacitaciones que se llevarán a cabo por Área, las mismas que se las ejecutará por mes, durante el año 2021.

Tabla 12. Cronograma de actividades para ejecutar el plan de formación.

Actividades de Capacitación por Áreas del GAD	Meses / 2021												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Diagnóstico de las necesidades	X												
Planificación de actividades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ejecución de actividades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestión de Talento Humano	X												
Gestión Administrativa			X										
Gestión Financiera				X									
Gestión de Desarrollo Agropecuario						X							
Gestión de Riego, Drenaje y Dragado								X					
Gestión de Desarrollo Social									X				
Gestión Vial e Infraestructura										X			
Gestión Ambiental											X		
Gestión de Desarrollo Empresarial, Emprendimiento e Innovación													X
Medición del impacto de la capacitación													X
Evaluación de la capacitación y resultados obtenidos													X

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

## 6.10 IMPACTO

El plan de formación continua, influirá positivamente en el desarrollo organizacional y la innovación de conocimientos, permitirá optimizar la gestión del talento humano y, por ende, se mejorará la calidad de los servicios en el GAD Provincial de Los Ríos, para ello se debe implementar la siguiente matriz de impacto.

Tabla 13. Matriz de impacto.

No	ACCIONES	Impacto			Probabilidad		
		L	M	G	PF	M	F
1	Desempeño laboral						
2	Desarrollo organizacional						
3	Nivel de eficiencia y eficacia						
4	Rendimiento colectivo						
5	Procesos de la institución						
6	Habilidades cognitivas						
7	Innovación de conocimientos						
8	Calidad de la atención y servicio						
9	Desarrollo integral del personal						
10	Asignación de responsabilidades						
11	Gestión del talento humano						
12	Desarrollo de emprendimientos						
13	Desarrollo de procesos administrativos						
14	Comportamiento organizacional						
15	Trabajo en equipo						
16	Logro de objetivos por área						
17	Rol del personal por área						
18	Mejora en la comunicación						

**Impacto:** Leve (L); Moderado (M) y Grande (G).

**Probabilidad:** Poco frecuente (PF); Moderado (M) y Frecuente (F).

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

## 6.11 EVALUACIÓN

Una vez implementado el plan de formación continua en el GAD Provincial de Los Ríos, será evaluado cada tres meses, a través de matrices de evaluación de desempeño, con el propósito de comprobar su contribución a la gestión del Talento Humano y al mejoramiento de los servicios. El responsable de evaluar al personal de la entidad pública será el administrador o director de talento humano, quien coordinará con el Prefecto, Consejero Provincial y Secretario General del GAD Provincial.

Tabla 14. Matriz de evaluación de desempeño.

Nombre del evaluado		Puesto		
Departamento		Evaluador		
<b>Desempeño</b>	<b>Inferior</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Superior</b>
Conocimientos del puesto				
Calidad de trabajo				
Sentido de responsabilidad				
Iniciativa y participación				
Disciplina				
Espíritu de colaboración				
Calidad en el trato y atención				
Calidad de servicios prestados				
Trabajo en equipo				
Desarrollo de procesos				
Actitud y aptitud				
Grado de motivación				
Gestión administrativa				

**Elaboración:** Estupiñan Loor Diana Carolina (2020).

De acuerdo a los resultados de la evaluación, el o los responsables de valorar el desempeño del talento humano, considerando la matriz de evaluación, determinarán si existen inconvenientes en el personal, es decir, si la mayoría arroja un resultado inferior, se deben de tomar medidas al respecto, considerando las mejores y apropiadas herramientas-alternativas para solventar las necesidades del talento humano, afines a su desempeño y desarrollo funcional; las cuales, deben ser implementadas brevemente; igual ocurre en el caso “regular”, pero se consideran ciertos componentes específicos como una charla y capacitación, que conlleva a la solución de conflictos; si los resultados indican que el desempeño laboral es bueno o superior, no se implementa un alternativa de solución específica de acuerdo a los problemas detectados; en ese caso, se continúa el plan de trabajo y las actividades programadas por los Directivos del Talento Humano, para seguir optimizando el desempeño; es decir, se procede con el direccionamiento apropiado y la aplicación de las herramientas administrativas que regularmente aplican.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, L. (2015). *Calidad y atención de servicio para empresas*. Bogotá, Colombia: Ed. Fonseca.
- Aiteco, A. (2010). *Satisfacción y clima laboral*. Granada: Registro Mercantil de Granada.
- Alles, M. (2007). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Argentina: Editorial Ediciones Granica, S.A.
- Alvarado, D. (2016). *Modelo de gestion*. México: Digital UNID.
- Aranda , J. (2010). *Seminario de gestión de recursos humanos*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Araujo, M. (2010). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales.
- Arroyo, N. (2016). *Satisfacción laboral y rotación del personal que labora en el área de servicios de las agencias del Scotiabank en el Distrito de Trujillo*. Universidad Privada del Norte.
- Baguer, A. (2011). *Dirección de personas: un timón en la tormenta*. Madrid: Díaz de Santos.
- Balza, D. (2011). *Dirección y gestión de recursos humanos*. . Madrid: Prentice Hall.
- Blanch , J. (2013). *Teoría de las relaciones laborales*. Barcelona, España: Universitat Oberta de Catalunya (UOC).
- Borman, W. (2014). *Predictores de personalidad del desempeño ciudadano*. Revista Internacional de Selección y evaluación.
- Carbajal. (Mayo de 2016). Formación del Talento Humano. *Emprendedores*, 25. Obtenido de <https://carvajalorozco.wordpress.com/formacion-tecnica/>
- Castro, J. (2016). *Los Servicios en el sector público*. Buenos Aires, Argentina: Ed. Fontier.
- Chiavenato, I. (2010). *Gestión del talento humano*. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Administración en los nuevos tiempos*. Santafé de Bogotá : McGraw Hill. Interamericana, S.A.

- Constitución del Ecuador. (2008). *Administración Pública*. Montecristi: Ediciones Legales Ecuador.
- COOTAD. (2015). *Código Orgánico Territorial establece; Art. 151 "Fortalecimiento"*. Quito: Ecuador.
- Correa, F. (2016). *Administración*. El Cid Editor.
- Cuevas, D. (2011). *Objetivos y actividades de la gestión del talento humano*. Psicología y empresa.
- Dessler, G. (2010). *Administración de personal*. México: Pearson.
- Destinobles, A. G. (2016). *El capital humano en las teorías del crecimiento económico*. B - EUMED.
- Fuentes, D. I., & Loaiza, J. L. (2016). Capital humano, teorías y métodos: importancia de la variable salud. *Scielo*.
- Gálves, J. (2010). *Promoción y realización del talento humano*. Barcelona: UOC Editorial.
- Gan, F. (2011). *Manual de Instrumentos de Gestión y Desarrollo de las Personas en las Organizaciones*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Garbanzo, G. (2016). *Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación*. Revista Educación.
- Gonzales, G. (2012). *Métodos de Compensación Basado en Competencias*. Colombia: McGraw Hill.
- HumanDraft. (28 de Agosto de 2017). *HumanDraft*. Obtenido de <https://humandraft.com/2017/08/deteccion-de-necesidades-de-capacitacion-dnc/>
- Isotools. (24 de abril de 2017). *Isotools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2017/04/24/la-gestion-calidad-total/>
- Ley del Servicio Público. (2015). *Administración Pública*. Quito: Ediciones Ecuador.
- Marín, D. (2012). *Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá*. Estudios Gerenciale.
- Mondy, R. (2012). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Morales, E. (2014). El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación es un Asunto Local. *Scielo*.
- Munguía, E. G., & Melgoza, V. O. (2016). *Teoría de las Organizaciones*. Zapopan, Jalisco, México: Umbral.

- Navarro, F. (2016). La Gestión de la Calidad Total (TQM). *Revistadigital INESEM*.
- Palestino, P. I. (24 de Abril de 2018). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-administracion/>
- Palomo, M. (2015). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC.
- Pandolfi, P. (23 de Junio de 2015). *Slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/PierinaPandolfi/sistemas-de-control-teora-de-control-49723692>
- Pérez, G., Pineda, U., & Arango, M. (2017). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. *Redalyc*.
- Pymes. (2012). *Una visión estratégica para el desarrollo económico y social*. . Secretaría General Iberoamericana.
- Reinoso, D. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educacion Editorial.
- Romero, J. A. (7 de Diciembre de 2016). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/jorgetti10/curso-formacin-humana>
- Segredo, A. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo*. Cuba: Revista Cubana de Salud Pública.

## **ANEXOS**

El genio se compone del dos por ciento de talento y del noventa y ocho por ciento de perseverante aplicación.

**Beethoven**

## ANEXO 1. INFORME DEL URKUND.

Quevedo, 11 de marzo del 2021

Señor Ingeniero  
Roque Vivas Moreira  
**DECANO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
Presente.

De mis consideraciones:

Por medio del presente, me permito hacer llegar a su autoridad los resultados obtenidos del análisis realizado por el paquete de la plataforma del URKUND, con respecto al trabajo del Proyecto de Desarrollo titulado **“DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS, PERIODO 2020. PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA”**. Realizado por la aspirante al grado de Magister. **Ing. ESTUPIÑAN LOOR DIANA CAROLINA** portadora de la cédula de identidad 171721601-2, estudiante de la Maestría en Dirección de Empresas, cuyo resultado del análisis es el que detallo a continuación:

URKUND	
Documento	<a href="#">Informe del nivel de madurez URKUND</a>
Presentado	2021/03/11 15:22:16 (UTC)
Presentado por	diana.loor@unitec.edu.ec
Recibido	cmh@unitec.edu.ec@unitec.edu.ec
Mensaje	<a href="#">Mensaje correo</a>
El contenido original, o alguna de sus partes, se encuentra en el archivo adjunto.	

Atentamente.



Ing. César Muñoz Heredia  
**DIRECTOR DEL PROYECTO**

**ANEXO 2. SOLICITUD A LA EMPRESA PARA REALIZAR EL PROYECTO.**

Quevedo, 23 de noviembre 2020

**Señor.**

**Jonny Terán Salcedo**

**PREFECTO DEL GOBIERNO AUTONOMO PROVINCIAL DE LOS RIOS**

De mis consideraciones

Por este medio, extendiéndole un cordial saludo, alumna de la Maestría de Administración de Empresas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo solicito me autorice iniciar el proceso de mi proyecto de investigación, cuyo tema es: **DIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS, PERIODO 2020. PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA.**

Agradeciendo su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente,



**Diana Estupíñan Loor**  
**Maestrante MBA - UTEQ**  
**C.I. 1717216012**

### ANEXO 3. AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA DONDE REALIZA EL PROYECTO.



Babahoyo, noviembre 24 de 2020  
Oficio No.2985/DGTH/GADPLR  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Economista  
Diana Estupiñan Loor  
**Maestrante MBA-UTEQ**  
Presente.-

De mi consideración:

Por medio del presente comunico a usted que se autoriza realizar el proyecto de investigación cuyo tema es: **DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS, PERIODO 2020. PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA**, el mismo que con certeza aportará al mejoramiento continuo de nuestros servidores.

Atentamente,

Ab. Vinicio Valle Espín  
**DIRECTOR (E) DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

CC. Archivo

## ANEXO 4. CARTA DE AGRADECIMIENTO POR CULMINAR EL PROYECTO.



### CERTIFICACIÓN

Ab. Vinicio Valle Espín, **DIRECTOR (E) DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS**, a petición de la Eco. Diana Carolina Estupiñan Loor.

**CERTIFICO:** Que la **ECO. DIANA CAROLINA ESTUPIÑAN LOOR** con **C.I. 1717216012**, Maestrante MBA de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo UTEQ, realizó su Proyecto de Investigación cuyo tema es: **DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS, PERIODO 2020. PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA**, durante el periodo comprendido entre diciembre del 2020 y febrero del 2021, habiendo aportado con sus conocimientos, experiencia y proyecto de investigación, de una herramienta que contribuirá al desarrollo y mejoramiento continuo de nuestros servidores.

Babahoyo, 12 de marzo del 2021



Ab. Vinicio Valle Espín

**DIRECTOR (E) DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**  
Telf. (05) 3701625 Ext. 1049

[www.losrios.gob.ec](http://www.losrios.gob.ec)

📍 GobiernoDeLosRios / 📞 GobLosRios

Av. Universitaria (4ta) y Clemente Baquerizo (calle 35) #0401  
E-mail: [info@losrios.gob.ec](mailto:info@losrios.gob.ec) / Telf: (05)3701625  
Los Ríos - Ecuador

## ANEXO 5. CARTA DE DESIGNACIÓN DEL DIRECTOR DEL PROYECTO.



Memorando Nro. UTEQ-COORD.AM.EMP. -2020-05-M  
Quevedo, 20 de noviembre del 2020

**PARA:** Ing. Cesar Muñoz Heredia MSC.  
**Director Proyecto de Investigación**

**ASUNTO:** FECHAS ACADÉMICAS

En calidad de coordinadora informo a usted que ha sido designado Director de los Proyecto de investigación de la Maestría en Administración de Empresas, de la posgradistas y fechas de asesorías son como se detalla:

**Fechas de Asesorías:**

Diciembre 12 del 2020; enero 09, 23; febrero 27; marzo 13 del 2021

Entrega de 3 anillados: Hasta marzo 27, 2021

POSGRADISTAS	TEMA DE PROYECTO DE INVESTIGACION
ING. CECILIA MARGOTH HUACON GARCIA	GESTION DIRECTIVA Y SU INCIDENCIA EN EL TRABAJO EN EQUIPO DE LA UNIDAD EDUCATIVA JOSÉ RODRÍGUEZ LABANDERA, AÑO 2020. MANUAL DE ESTRATEGIAS DE HABILIDADES BLANDAS Y DURAS
ING. ESTUPEÑAN LOOR DIANA CAROLINA	DIRECCION DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RIOS, PERIODO 2020. PLAN DE FORMACION CONTINUA
ING GUALBERTO VARGAS ANGULO	LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL REGISTRO CIVIL DE BABAHOYO, PERIODO 2020. PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA.

Atentamente,

Ing. Nelly Manjarrez Fuentes, PhD.  
**COORDINADORA MAESTRÍA AD.EMP.**  
CC. Posgradista

## ANEXO 6. INSTRUMENTO PARA EL CENSO.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

## UNIDAD DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### CUESTIONARIO PARA EL CENSO

**Objetivo de la investigación:** Determinar la incidencia de la dirección administrativa en la calidad de los servicios en el Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, periodo 2020.

Marcar con una (X) la alternativa correcta para usted:

1	¿Han evaluado su desempeño laboral?	Sí	No		
2	¿Considera que su desempeño en el GAD Provincial de Los Ríos es adecuado?	Sí	No		
3	¿Cómo califica la comunicación y las relaciones labores entre compañeros?	Muy buenas	Buenas	Regulares	
4	¿Cómo percibe el clima laboral en la institución?	Agradable	Poco agradable	Nada agradable	
5	¿El GAD Provincial de Los Ríos le otorga el reconocimiento que merece por su trabajo?	Sí	No		
6	¿Se siente motivado en llevar a cabo las actividades en su puesto de trabajo?	Sí	No		

7	¿Cómo califica la gestión del talento humano en el GAD Provincial de Los Ríos?	Muy buena	Buena	Mala	
8	¿Cree que las capacitaciones están relacionadas con el desempeño laboral?	Relacionado	Poco relacionado	Nada relacionado	
9	¿Considera necesario la ejecución de planes de formación continua para optimizar su desempeño laboral y mejorar la calidad de los servicios en el GAD Provincial de Los Ríos?	Necesario	Poco necesario	Nada necesario	
10	¿Cree usted que empleando un plan de formación continua “Guía Técnica Didáctica” mejorará su desempeño y la calidad de los servicios en el GAD Provincial de Los Ríos?	Sí	No		
11	¿Estaría usted de acuerdo en recibir capacitación continua?	Sí	No		
12	¿Sus actividades en el GAD Provincial de Los Ríos, para mejorar la calidad del servicio, bajo que parámetros están apegadas?	Manual de funciones	Manual de procesos	Normas jurídicas	
		Técnicas	Criterio personal		
13	¿Qué tipo de capacitación prefiere usted para mejorar la calidad del servicio en el GAD Provincial de Los Ríos?	Ocasional	Permanente	Continua	

Gracias por su contribución.

## ANEXO 7. INSTRUMENTO PARA LA ENTREVISTA.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

## UNIDAD DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### CUESTIONARIO PARA LA ENTREVISTA

**Objetivo de la investigación:** Determinar la incidencia de la dirección administrativa en la calidad de los servicios en el Departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, periodo 2020.

Responda las siguientes preguntas:

- 1) ¿Se realizan evaluaciones del desempeño laboral en el GAD Provincial de Los Ríos?  
Cada que tiempo
- 2) ¿El GAD Provincial de Los Ríos actualmente cuenta con un plan de formación continua?
- 3) ¿Se siente satisfecho con el desempeño laboral del talento humano en el GAD Provincial de Los Ríos?
- 4) ¿Cómo califica la comunicación y las relaciones labores ente subordinados?

- 5) ¿El GAD Provincial de Los Ríos otorga reconocimientos al talento humano por su trabajo?
- 6) ¿Se programan capacitaciones para optimizar el desempeño laboral en el GAD Provincial de Los Ríos? Cada que tiempo
- 7) ¿Cree que las capacitaciones están relacionadas con el desempeño laboral?
- 8) ¿Considera que, empleando un adecuado plan de capacitación o formación, mejorará el desempeño laboral y la calidad de los servicios en el GAD Provincial de Los Ríos?

Gracias por su contribución.

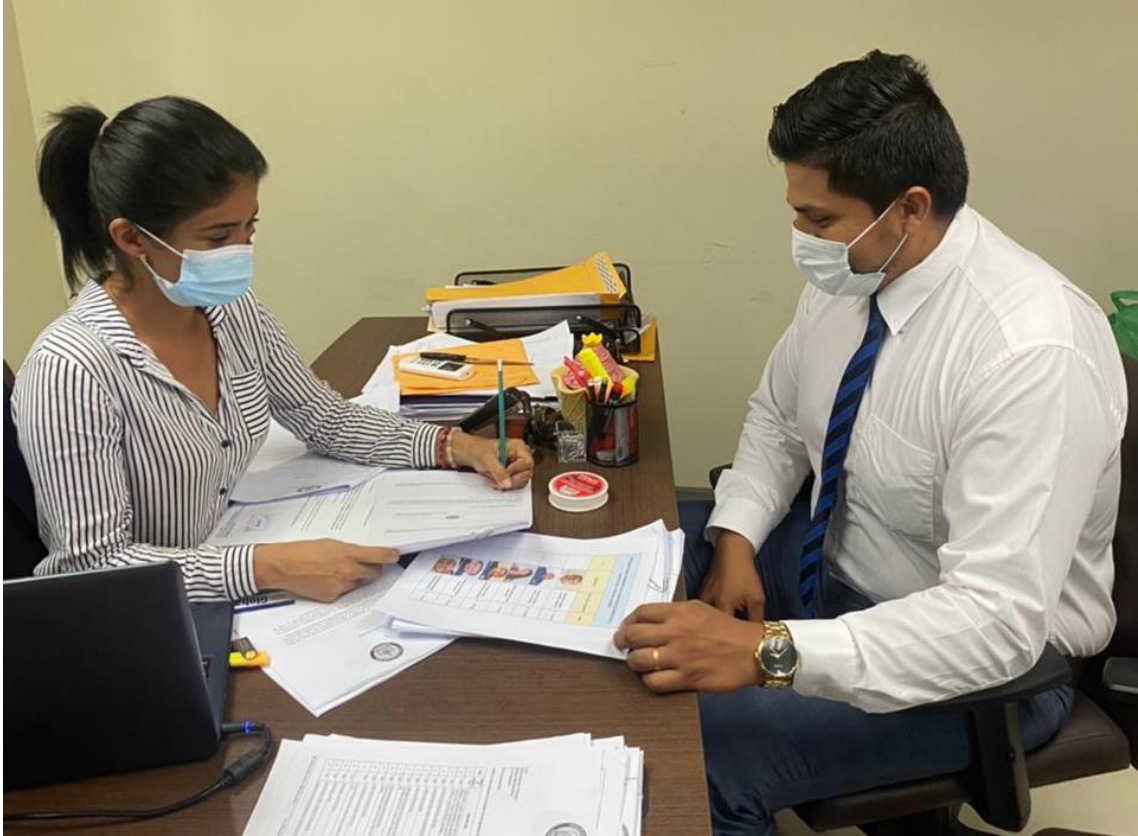
## ANEXO 8. FOTOS



**Foto 1.** Instalaciones del GAD Provincial de Los Ríos.



**Foto 2.** Entrevista al Director de Talento Humano del GAD Provincial de Los Ríos.



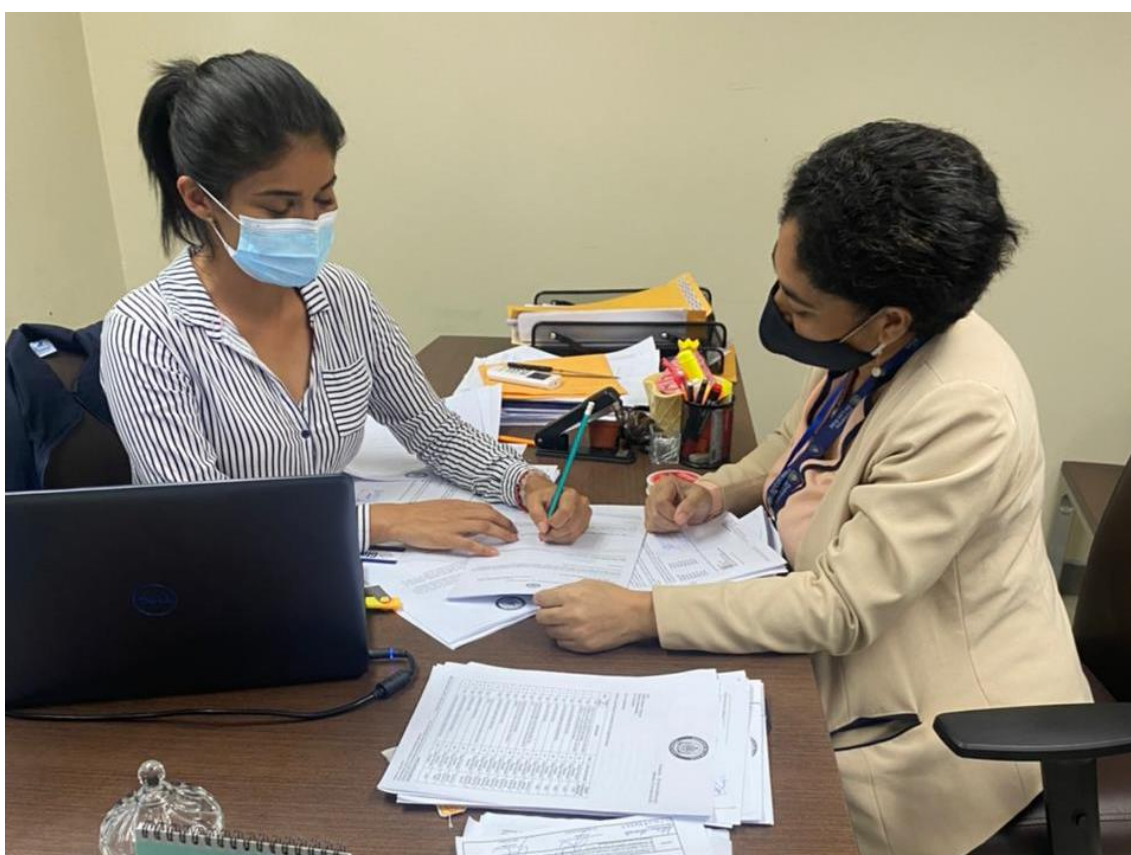
**Foto 3.** Censo al personal del GAD Provincial de Los Ríos.



**Foto 4.** Censo al personal del GAD Provincial de Los Ríos.

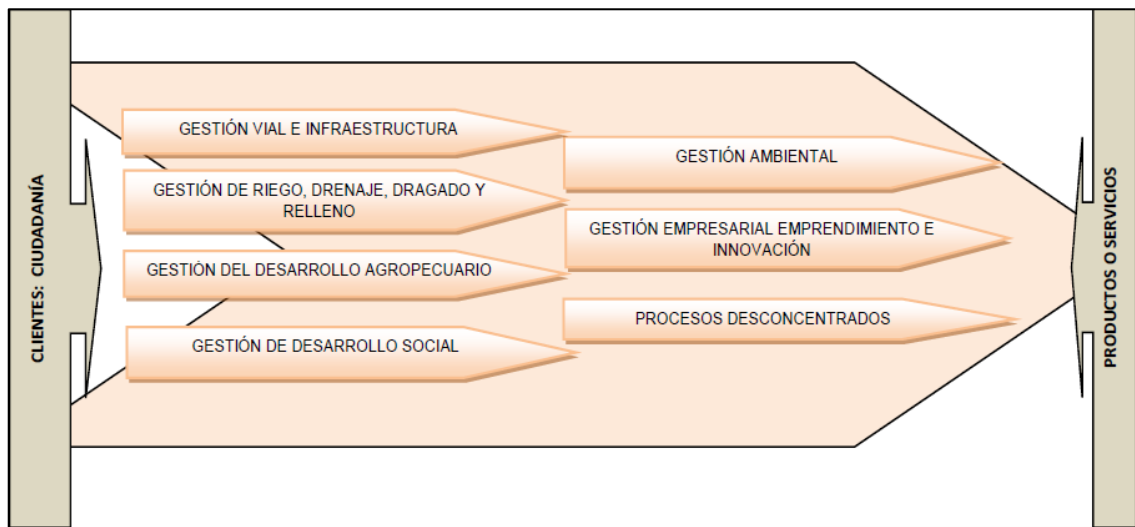


**Foto 5.** Censo al personal del GAD Provincial de Los Ríos.

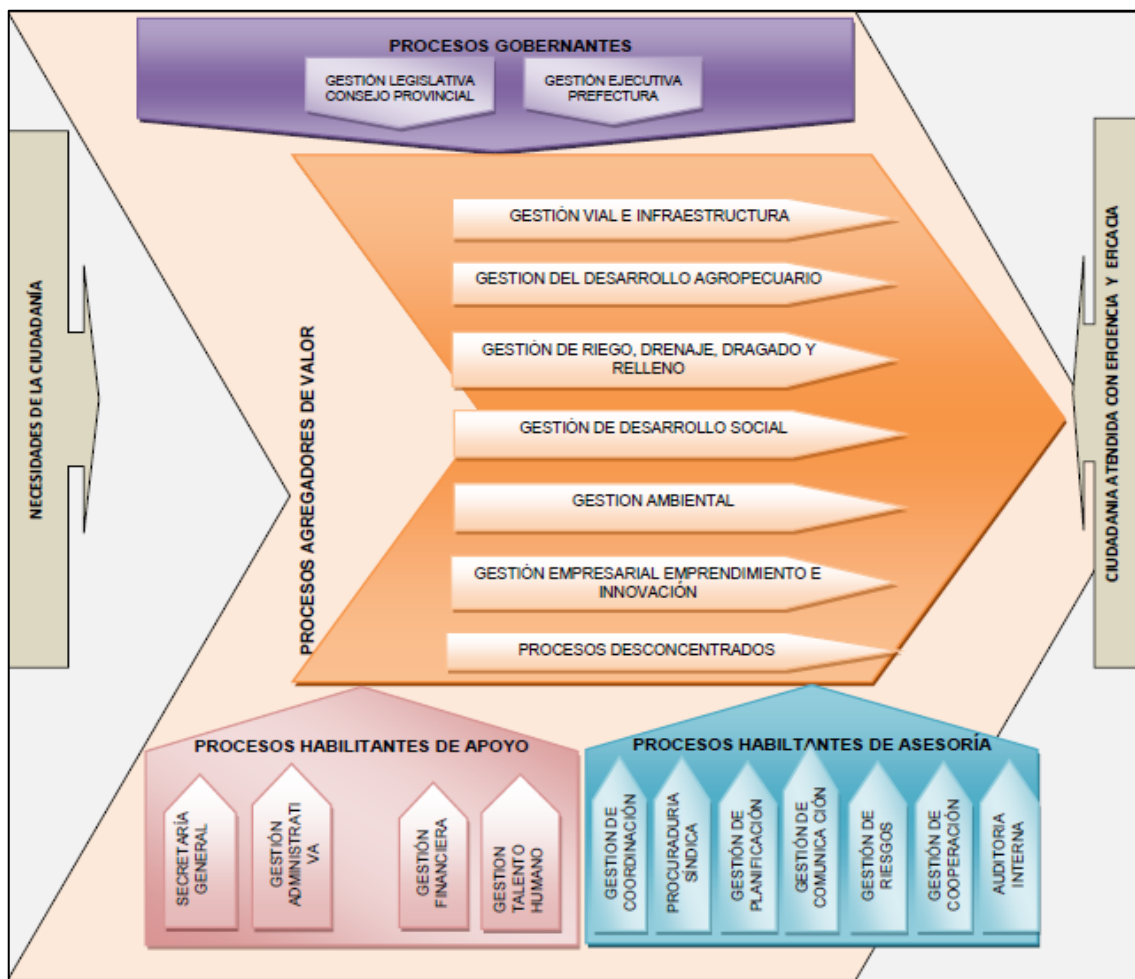


**Foto 6.** Censo al personal del GAD Provincial de Los Ríos.

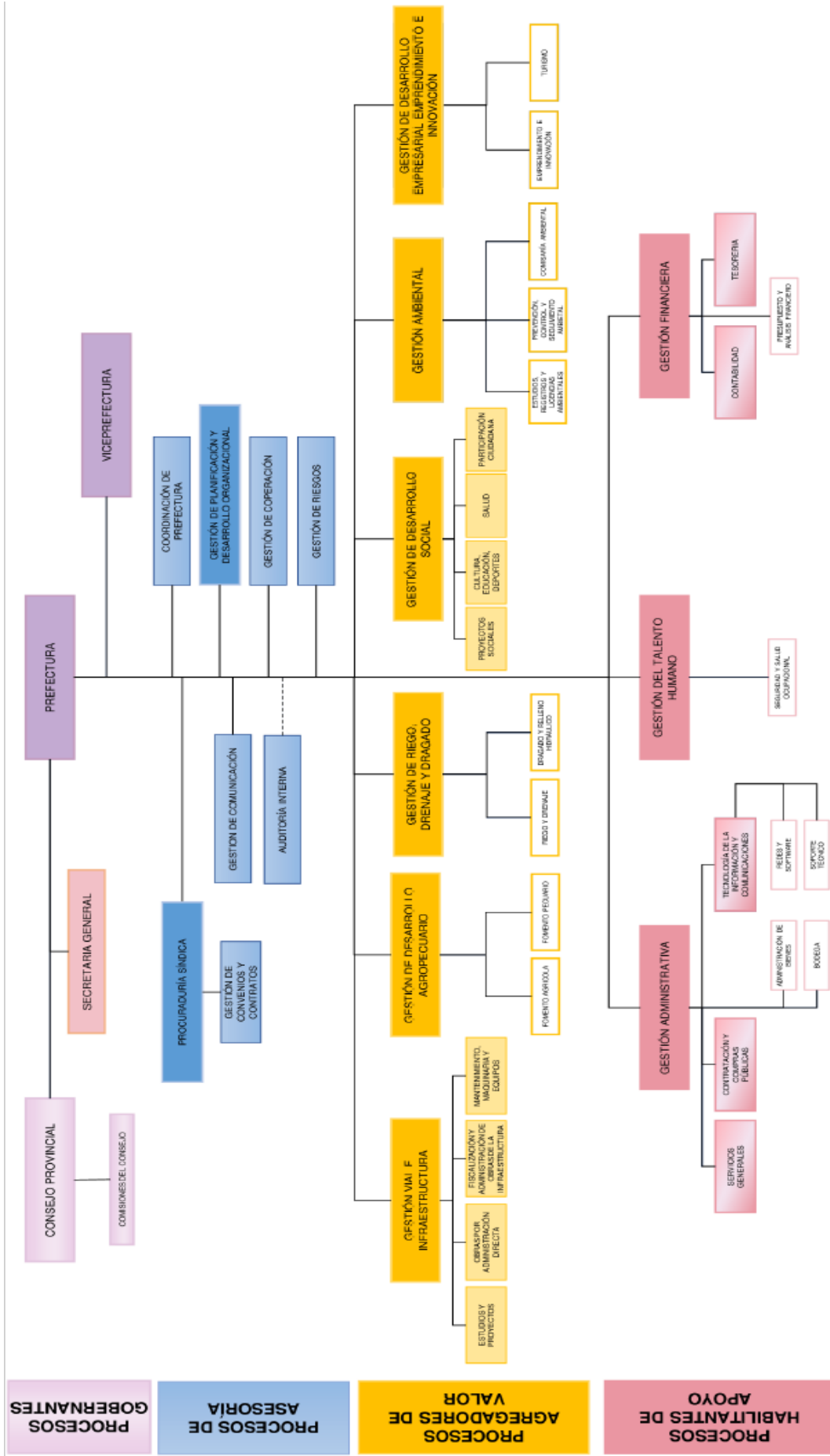
## ANEXO 9. SOPORTES



**Fuente:** Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional de Procesos del GAD Provincial Los Ríos.  
*Figura 3. Cadena de valor.*

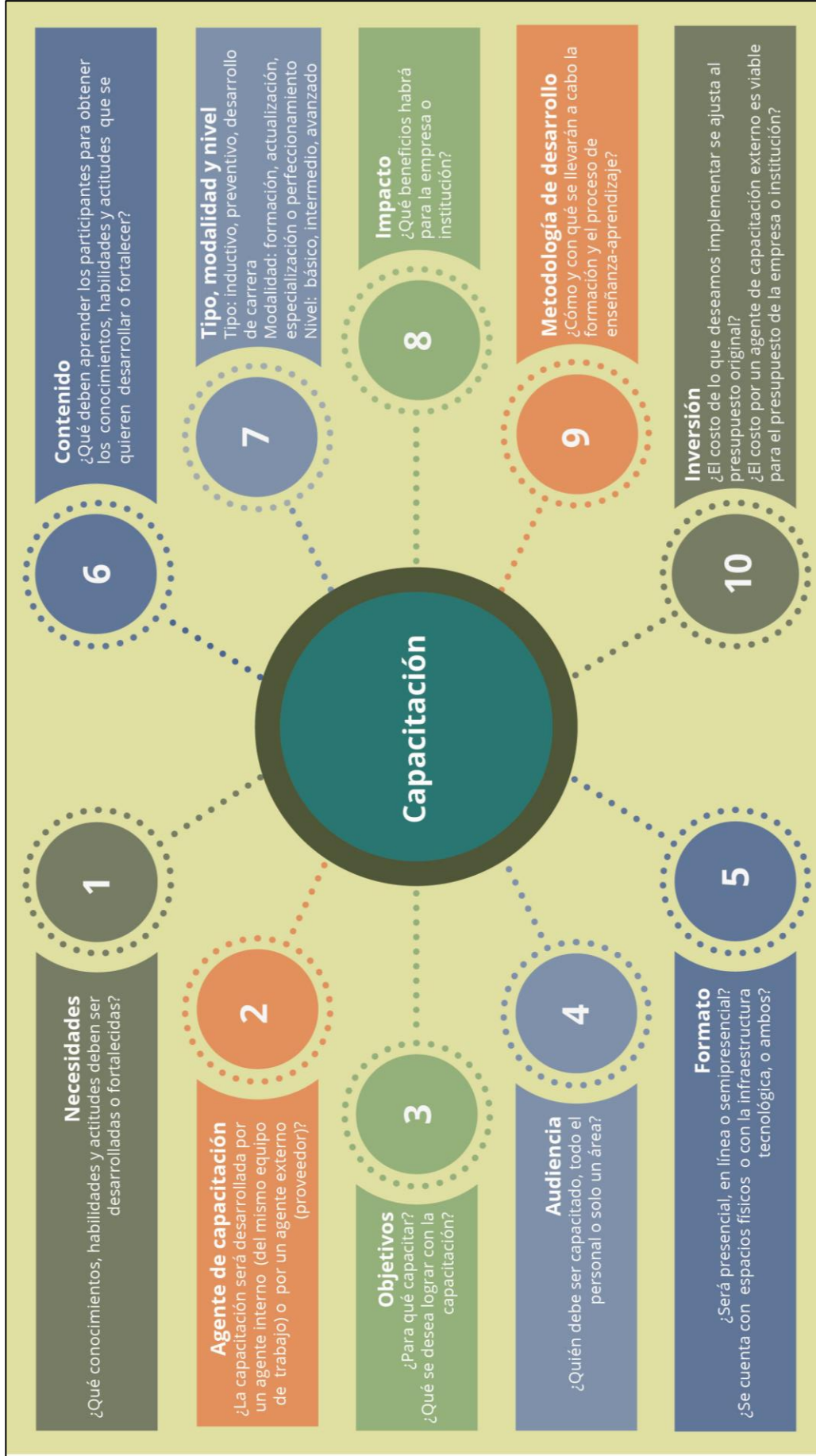


**Fuente:** Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional de Procesos del GAD Provincial Los Ríos.  
*Figura 4. Mapa de procesos.*



Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional de Procesos del GAD Provincial Los Ríos.

82 Figura 5. Organigrama.



**Fuente:** Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional de Procesos del GAD Provincial Los Ríos.

**Figura 6.** Esquema para desarrollar un Plan de Capacitación.