



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto de investigación previo a
la obtención del Grado académico
de Magister en Gestión Pública

TEMA

**IMPACTO DEL USO DE HERRAMIENTAS
TECNOLÓGICAS EN LA GESTIÓN DE TALENTO
HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE
SERVICIO PÚBLICO EN EL MUNICIPIO DEL CANTÓN
BUENA FE, 2023**

AUTORA

LCDA. EVELYN MAYERLI VELASQUEZ SANTANA

DIRECTORA

ING. NANCY RODRÍGUEZ GAVILANES, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2025

CERTIFICACIÓN

Ing. Nancy Rodríguez Gavilanes MSc. Directora del Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública.

CERTIFICA

Que la Lcda. Velásquez Santana Evelyn Mayerli, autora del perfil de investigación titulado **“IMPACTO DEL USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN EL MUNICIPIO DEL CANTÓN BUENA FE, 2023.”**; ha sido revisada en todos sus componentes, la misma que está apta para su presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, abril del 2025




ING. NANCY RODRÍGUEZ GAVILANES MSC.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

AUTO DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Lcda. Evelyn Mayerli Velásquez Santana**, declaro que el presente proyecto de investigación y desarrollo titulado **“IMPACTO DEL USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN EL MUNICIPIO DEL CANTÓN BUENA FE, 2023”** es de exclusiva autoría y extendiendo los derechos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, hacer uso del documento como material académico.



Lcda. Evelyn Mayerli Velásquez Santana

AUTORA

DEDICATORIA

A Dios, fuente de sabiduría y fortaleza, por iluminar mi camino y brindarme la paz y el coraje necesario para superar cada desafío en esta etapa de mi vida.

A mi padre, Jesús Velásquez, cuyo amor incondicional, sacrificio y apoyo constante ha sido la base de mi crecimiento y el motor de mi éxito. Gracias por enseñarme el verdadero valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mis hermanos, Bryan Velásquez y Sheyla Velásquez, por su compañía, aliento y por ser mis pilares en los momentos de incertidumbre. Su amor y apoyo siempre me han impulsado a seguir adelante.

A mi mamá Jessica Santana, a mis abuelos Efraín Santana y Piedad Marcillo, que desde el cielo me guían y protegen. Su legado de sabiduría, ternura y fortaleza permanece vivo en cada paso que doy.

Finalmente, a mis amigos, Anthony Zambrano, Marcela Morante y Jordy Azanza por su lealtad, su alegría y por ser mi refugio en los momentos de descanso. Su presencia ha sido un regalo invaluable a lo largo de este proceso.

A todos ustedes, gracias por ser parte fundamental de este logro.

Lcda. Evelyn Mayerli Velásquez Santana

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi familia, cuyo apoyo y amor incondicional han sido el pilar fundamental durante todo este proceso. A mi padre, por su paciencia, sacrificio y constante motivación, que me impulsaron a seguir adelante en los momentos de duda.

A mis hermanos, por ser mi fuente de alegría y aliento, siempre dispuestos a escucharme y brindarme su respaldo. A mis abuelos, por su legado de sabiduría y fortaleza, y a mi mamá, quien sigue siendo mi ángel guardián, cuyo amor y ejemplo me guían desde el cielo.

A mis compañeros de clases, por su colaboración y el valioso intercambio de ideas que enriquecieron tanto mi formación académica como personal. Gracias por compartir esta travesía, por los momentos de aprendizaje conjunto y por su apoyo mutuo en cada reto que enfrentamos.

A mi tutora de tesis, ING Nancy Rodríguez PHD, mi más profundo agradecimiento por su dedicación, paciencia y compromiso en guiarme a lo largo de este trabajo. Su orientación, conocimientos y consejos fueron clave para culminar este proyecto con éxito. Gracias por creer en mi capacidad y por motivarme a superarme en cada etapa.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento. Sin su apoyo, este logro no habría sido posible.

Lcda. Evelyn Mayerli Velásquez Santana

PRÓLOGO

El presente trabajo de investigación, titulado **“Impacto del Uso de Herramientas Tecnológicas en la Gestión de Talento Humano y su Incidencia en la Calidad de Servicio Público en el Municipio del Cantón Buena Fe, 2023”**, se ha diseñado con el objetivo de evaluar el uso de las herramientas de las Tics en la gestión del talento humano mediante un análisis de productividad para mejorar la calidad del servicio público en el municipio del Cantón Buena Fe.

A lo largo de esta investigación, se exploran las diversas herramientas tecnológicas que están siendo implementadas en la administración pública, con énfasis en su aplicación en la gestión de talento humano, en un contexto donde la digitalización avanza a pasos agigantados, comprender cómo estas herramientas impactan en la eficiencia administrativa y en la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos se ha convertido en una prioridad.

En este sentido, la gestión de talento humano juega un papel esencial, ya que la capacitación y el aprovechamiento de estas tecnologías por parte de los empleados públicos pueden transformar de manera significativa la calidad del servicio brindado.

Este esfuerzo se enmarca dentro de la visión de un gobierno local más eficiente, transparente y cercano a las necesidades de la comunidad, en el cual las herramientas tecnológicas juegan un rol fundamental en la optimización de procesos y la creación de valor para la ciudadanía.

Con la esperanza de que los resultados de esta investigación contribuyan de manera positiva a los esfuerzos que su gestión ya realiza, le agradezco de antemano por su apoyo y dedicación en la implementación de mejoras que promuevan un Cantón Buena Fe más innovador y eficiente.



Econ. Pamela García, MSc
DIRECTORA DE TALENTO HUMANO

Econ. Pamela García, MSc

DIRECTORA DE TALENTO HUMANO GAD BUENA FE

RESUMEN

La tesis investiga el impacto del uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio público en el Cantón Buena Fe durante el año 2023.

Se parte de la premisa de que la integración de las TIC ha transformado significativamente las operaciones organizacionales y la vida cotidiana de los ciudadanos, convirtiéndose en un elemento crucial para mejorar la eficiencia administrativa y la satisfacción del usuario. El estudio se estructura en torno a un objetivo general que busca evaluar cómo estas tecnologías pueden optimizar la gestión del talento humano a través de un análisis de productividad, con el fin de elevar la calidad del servicio ofrecido.

Además, se plantean dos objetivos específicos: identificar las tecnologías utilizadas en la gestión del talento humano y analizar, mediante encuestas a los usuarios, cómo estas TIC influyen en su satisfacción y en el desempeño del servicio público.

Para alcanzar estos objetivos, la investigación utiliza un enfoque científico que combina métodos deductivos e inductivos, además de encuestas para recopilar datos relevantes sobre la incidencia de las TIC en la gestión pública.

En conjunto, este estudio aspira a proporcionar una comprensión profunda de la relación entre la implementación de TIC y la mejora en la calidad de los servicios públicos en el Cantón Buena.

Palabras claves: Digitalización, Innovación, Impacto, Desarrollo, Productividad.

ABSTRACT

The thesis investigates the impact of the use of information and communication technologies (ICT) in human talent management and its impact on the quality of public service in the Buena Fe Canton during the year 2023. It is based on the premise that the integration of ICT has significantly transformed organizational operations and the daily lives of citizens, becoming a crucial element to improve administrative efficiency and user satisfaction. The study is structured around a general objective that seeks to evaluate how these technologies can optimize human talent management through a productivity analysis, in order to raise the quality of the service offered. In addition, two specific objectives are proposed: to identify the technologies used in human talent management and to analyze, through user surveys, how these ICTs influence their satisfaction and the performance of the public service. To achieve these objectives, the research uses a scientific approach that combines deductive and inductive methods, as well as surveys to collect relevant data on the impact of ICTs on public management. Overall, this study aims to provide a deep understanding of the relationship between ICT implementation and the improvement in the quality of public services in Buena Canton.

Keywords: digitalization, innovation, impact, development, productivity.

ÍNDICE

	Pp.
PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTO DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
PRÓLOGO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	xix
CAPITULO I	xxi
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	xxi
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	1
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.3.1. Problemas derivados	3
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.5. OBJETIVOS	3
1.5.1. Objetivo general	3
1.5.2. Objetivos específicos	4
1.6. JUSTIFICACIÓN	4
CAPITULO II	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	7
2.1.1. Tecnologías de la información.....	7
2.1.2. Gestión de talento humano	8
2.1.3. Calidad de servicio público.....	8
2.1.4. Satisfacción del cliente	9
2.1.5. Transformación digital	9
2.1.6. Adaptación	10
2.1.7. Benchmarking.....	11
2.1.8. Cultura organizacional	12
2.1.9. Desempeño organizacional	12
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	13
2.2.1. Adaptabilidad a las tecnologías de la información, comunicación y procrastinación laboral en colaboradores del sector público en Arequipa.	13
2.2.2. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto.....	14
2.2.3. Desafíos y Transformaciones en las Organizaciones y la Gestión Humana en el marco de la Revolución 4.0	14
2.2.4. Análisis de teorías y la nueva era de las organizaciones: adaptándose al nuevo ser humano. 15	15
2.2.5. Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano.....	15
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	16
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador	16
2.3.2. Código orgánico organización territorial autonomía descentralización	18
2.3.3. Código orgánico de planificación y finanzas públicas	19

2.3.4. Ley orgánica del servidor público.....	20
CAPITULO III.....	22
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	23
3.1.1. Investigación descriptiva	23
3.1.2. Investigación analítica.....	23
3.1.3. Investigación cualitativa	23
3.1.4. Investigación cuantitativa	24
3.1.5. Investigación exploratoria	24
3.1.6. Bibliográfica – Documental	24
3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	24
3.2.1. Método inductivo.....	25
3.2.2. Método deductivo	25
3.2.3. Método de síntesis.....	25
3.2.4. Método de análisis	25
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.3.1. Población y muestra	26
• Población:.....	26
• Muestra:.....	26
3.3.2. Técnicas de la investigación	27
3.3.2. Instrumento de investigación	27
3.4. ELABORACION DEL MARCO TEÓRICO	28
3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	28

3.6. PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS	28
3.6.1. Ficha técnica de la investigación	29
3.6.2. Elaboración de gráficos y tablas.	30
3.6.3. Interpretación de los resultados	30
3.6.4. Formulación de conclusiones y recomendaciones	30
CAPÍTULO IV	31
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31
4.1. HERRAMIENTAS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN UTILIZADAS EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO MEDIANTE UNA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LA EFICACIA EN EL MUNICIPIO DEL CANTÓN BUENA FE.	34
4.1.1. Entrevista dirigida a colaboradores del GAD de San Jacinto de Buena Fe ..	35
4.1.2. Revisión bibliográfica.....	37
4.1.3. Análisis e interpretación del objetivo #1	41
4.1.4. Discusión del objetivo #1.....	43
4.2. CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL MUNICIPIO DEL CANTÓN BUENA FE A TRAVÉS DE ENCUESTAS A LOS USUARIOS Y ENTREVISTAS AL PERSONAL PARA IDENTIFICAR LA INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO DEL SERVICIO.....	45
4.2.1. Encuesta dirigida a usuarios del GAD de San Jacinto de Buena Fe	46
4.2.2. Análisis e interpretación de resultados del objetivo 2.....	74
4.2.3. Discusión del objetivo #2.....	78

4.3. CHARLAS INFORMATIVAS DIRIGIDAS A LA COMUNIDAD, IMPARTIDAS POR LAS AUTORIDADES DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN BUENA FE, CON EL PROPÓSITO DE FOMENTAR EL CONOCIMIENTO Y LA ADOPCIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS QUE OPTIMICEN LA EFICIENCIA Y CALIDAD DE LA VIDA.....	80
Título de la propuesta.....	81
Objetivo de la propuesta	81
Descripción de la propuesta	81
Fases de implementación del programa de charlas informativas	82
Estrategias de implementación	83
Recursos necesarios	85
Resultados esperados	86
4.3.1. Discusión del objetivo #3.....	88
CAPÍTULO V	93
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	93
5.1 CONCLUSIONES	94
5.2 RECOMENDACIONES	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	97
ANEXOS.....	99

INDICE DE TABLAS

	Pp.
Tabla 1. Población y muestra.....	26
Tabla 2. Ficha técnica de la investigación (entrevista al personal).....	29
Tabla 3. Ficha técnica de la investigación (encuesta a los usuarios)	29
Tabla 4. Revisión Bibliográfica en 3 Bases de Datos	38
Tabla 5. Resultado de calidad de servicio.....	62
Tabla 6. Fases de implementación del programa de charlas informativas	82
Tabla 7. Recursos.....	85
Tabla 8. Cronograma de actividades.....	86

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pp.
Figura 1. Herramientas tecnológicas que utiliza el área de talento humano en el GAD Buena Fe.	35
Figura 2. Resultados de la distribución de los usuarios por rango de edades.....	36
Figura 3. Resultados de la entrevista al personal.....	37
Figura 4. Resultados de la cadena de búsqueda.....	39
Figura 5. Resultado de la encuesta a los usuarios.....	46
Figura 6. Género de usuarios del GAD Buena Fe encuestados.....	47
Figura 7. Eficiencia en el servicio público con el uso de herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas).....	48
Figura 8. Capacitación recibida en el GAD Buena Fé en el uso de herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas).....	49
Figura 9. Implementación de herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas) en el GAD Buena Fe facilita la comunicación entre usuarios y personal que trabaja en servicio público.	50
Figura 10. El uso de herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas) disminuye tiempos de espera para recibir servicio público en el GAD Buena Fe.	51
Figura 11. Calidad de información de herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas) en el GAD Buena Fe.....	52
Figura 12. Como son las Plataformas digitales usadas para gestión de servicios públicos en el GAD Buena Fe.....	53
Figura 13. Uso de herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas) en el GAD apoya los procesos de gestión de los servicios públicos.....	54

Figura 14. El personal de servicios públicos del GAD Buena Fe es eficiente con los canales digitales	55
Figura 15. Las Herramientas tecnológicas permiten mejorar la gestión de información de usuarios del GAD Buena Fe	56
Figura 16. Incorporación de Herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas) reduce la burocracia en los trámites administrativos del GAD Buena Fe	57
Figura 17. Los servicios públicos digitales del GAD están siempre disponibles (no solo en horario laboral).....	58
Figura 18. El personal de servicio público del GAD tiene buen manejo de herramientas digitales en las interacciones con usuarios	59
Figura 19. El uso de herramientas tecnológicas permite personalizar la atención a los usuarios del GAD.....	60
Figura 20. Actualización y mantenimiento de plataformas digitales evita problemas con los servicios que da el GAD Buena Fe	61
Figura 21. Género de colaboradores del departamento de Talento Humano del GAD Buena Fe que fueron entrevistados.....	63
Figura 22. Tiempo de trabajo en el GAD Buena Fe (años de servicio).....	64
Figura 23. Las herramientas tecnológicas facilitan el reclutamiento y selección de personal en el GAD Buena Fe	64
Figura 24. Herramientas tecnológicas utilizadas en la gestión del talento humano	65
Figura 25. Uso de tecnología en la gestión del talento humano	66
Figura 26. Herramientas tecnológicas en la transparencia	67
Figura 27. Herramientas tecnológicas en la gestión de información.....	68
Figura 28. Impacto del uso de la tecnología en la calidad.....	69

Figura 29. Formación del uso de tecnologías	70
Figura 30. Herramientas tecnológicas en la planificación de recursos humanos	71
Figura 31. Implementación de tecnologías en la gestión de talento humano	72
Figura 32. Sistemas tecnológicos en la eficiencia	73
Figura 33. Uso de herramientas tecnológicas mejora la calidad del servicio	74

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pp.
Anexo 1. Certificado de compilatio.....	99
Anexo 2. Oficio de autorización del desarrollo de la investigación en GAD Buena Fe	100
Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos – Encuesta.....	101
Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos – entrevista.....	107
Anexo 5. Evidencia de la realización de la entrevista y encuestas.....	112
Anexo 6. formulario elaborado para la encuesta al personal del gad via google forms	113

INTRODUCCIÓN

El uso de la tecnología de la información y comunicación ha causado cambios radicales en la vida diaria de los ciudadanos y las operaciones organizacionales, tomando en cuenta el espacio tecnológico, social y laboral (Minian y Monroy, 2018). En la actualidad, la transformación tecnológica se ha introducido en diversas áreas, especialmente en talento humano y en la calidad de servicio que se le brinda al usuario, este estudio se enfoca en evaluar como el uso de la tecnología de información y comunicación influye en la gestión de talento humano y su efecto en la calidad de servicios públicos en el municipio del cantón Buena Fe.

Esta investigación tiene como objetivo Analizar cómo la implementación de las herramientas de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y las prácticas de gestión del talento humano impactan en la calidad del servicio público en el municipio del Cantón Buena Fe durante el año 2023. Se desarrolló siguiendo una serie de pasos: revisión de la literatura, lo cual muestra información acerca del conocimiento actual del tema, también se incluye tres objetivos específicos.

La metodología que se utilizó en esta investigación será basada en métodos tales como: científico, deductivo e inductivo, síntesis, análisis, estos métodos combinados te permitirán tener un enfoque integral, también una encuesta que permitirá mostrar en como las Tics han incidido en la gestión pública y la calidad de servicios que ofrece el municipio del cantón Buena fe.

Este estudio buscó proporcionar una visión integral de los efectos de la tecnología en la gestión del talento humano y su repercusión en la calidad del servicio público, con el fin de ofrecer recomendaciones prácticas para mejorar la eficiencia administrativa en el municipio del Cantón Buena Fe. La revisión de la literatura indica que estudios previos, como el de (Erazo y Aguilera, 2011), han evidenciado que La incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) ha transformado significativamente el enfoque administrativo y gerencial dentro de las organizaciones. La presente investigación se estructura en varios capítulos que permiten abordar de manera integral el estudio del impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión del talento humano y su efecto en la calidad del servicio público en el municipio del cantón Buena Fe.

Capítulo I: Marco Contextual de la Investigación

Se expone el problema de investigación, su formulación, objetivos, justificación y delimitación. Este capítulo permite comprender el contexto general y la importancia del estudio en relación con la modernización de la gestión pública mediante el uso de TIC.

Capítulo II: Metodología de la Investigación

Describe el enfoque, tipo y diseño de investigación, así como los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección y análisis de datos. Este apartado garantiza la rigurosidad del estudio y la validez de los resultados.

Capítulo III: Resultados de la Investigación

Presenta y analiza los datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas a funcionarios y usuarios del servicio público. Se identifican las percepciones sobre el uso de TIC y su influencia en la eficiencia administrativa y en la calidad del servicio brindado.

Capítulo IV: Conclusiones y Recomendaciones

Resume los hallazgos más relevantes del estudio y propone acciones concretas que pueden ser implementadas por las autoridades del municipio para optimizar el uso de TIC en la gestión del talento humano y mejorar la atención al ciudadano.

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

*“El único modo de hacer
un gran trabajo es amar
lo que haces”*

Steve Jobs

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El Cantón Buena Fe, situado en la provincia de Los Ríos en Ecuador, enfrenta importantes desafíos en la gestión pública, especialmente en la administración de talento humano y la prestación de servicios públicos, esta región, predominantemente agrícola y con una economía en desarrollo, se encuentra en un proceso de modernización y digitalización que aún presenta obstáculos significativos. Buena fe ha avanzado en la implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en el sector público, con el objetivo de mejorar la eficiencia y transparencia en la gestión administrativa.

Sin embargo, la adopción de estas tecnologías en el Cantón Buena Fe ha sido desigual. La falta de infraestructura adecuada y la limitada capacitación del personal han contribuido a una integración irregular de las TIC. Esta situación afecta tanto la eficiencia como la calidad de los servicios públicos ofrecidos. En la provincia de Los Ríos, el Cantón Buena Fe se destaca por ser una región en crecimiento con desafíos socioeconómicos y administrativos particulares.

La implementación de tecnologías modernas en la gestión del talento humano en esta región podría poseer limitaciones debido a la falta de recursos y a la resistencia al cambio por parte de los empleados públicos. La administración de personal en el sector público del Cantón enfrenta problemas significativos relacionados con la falta de automatización. Errores en la nómina, registros de asistencia y evaluaciones del desempeño son frecuentes debido a la ausencia de sistemas integrados y actualizados.

La calidad de los servicios públicos, tales como la atención al ciudadano y la gestión de recursos, se ve afectada por la ineficiencia administrativa, la falta de herramientas tecnológicas adecuadas para gestionar y procesar información contribuye a demoras y errores en la prestación de servicios. La resistencia de los empleados a adoptar nuevas

tecnologías es un factor crítico. Esta resistencia está exacerbada por la falta de capacitación adecuada y de recursos para el desarrollo profesional continuo, lo que limita la eficacia de las TICs en la administración pública local.

Los síntomas de la problemática incluyen retrasos en la gestión administrativa, errores en los registros, y una percepción generalizada de ineficiencia en la prestación de servicios.

Las causas fundamentales incluyen la insuficiente inversión en infraestructura tecnológica, la falta de políticas efectivas para la capacitación del personal, y la resistencia al cambio que limita la adopción de tecnologías innovadoras.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

El problema de la inadecuada integración de la herramienta tecnológicas en la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en Buena Fe surge de una combinación de factores históricos y estructurales: La falta de automatización en la gestión de recursos humanos lleva a errores en la nómina, registros de asistencia y evaluaciones del desempeño, se realizará una encuesta para ver cuál es la cantidad de personal reporta insatisfacción con los sistemas actuales en la gestión de recursos humanos. La resistencia de los empleados a adoptar nuevas tecnologías y procesos es una barrera significativa podría ser por falta de capacitación.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cómo afecta la integración de herramientas de la Tecnologías de Información y Comunicación (Tics) en la gestión del talento humano en el municipio del Cantón Buena Fe a la calidad de los servicios públicos proporcionados?

1.3.1. Problemas derivados

- ¿Qué herramientas de tecnologías de la información se están utilizando actualmente en la gestión del talento humano en el municipio del Cantón Buena Fe?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del personal con las herramientas de las tecnologías de la información utilizadas en la gestión de recursos humanos en el Cantón Buena Fe?
- ¿Cómo influyen las prácticas actuales de gestión del talento humano en la calidad del servicio público en el Cantón Buena Fe, según la percepción de los usuarios del servicio?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Ciencias sociales. Talento humano

ÁREA: Ciencias sociales y del comportamiento

LÍNEA: Administración de empresas y gestión del talento humano.

LUGAR: Buena Fe.

TIEMPO: Año 2023

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Evaluar el uso de las herramientas de las Tics en la gestión del talento humano mediante un análisis de productividad mejorando la calidad del servicio público en el municipio del Cantón Buena Fe.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar las herramientas de las tecnologías de la información utilizadas en la gestión del talento humano mediante una revisión bibliográfica, optimizando la eficiencia administrativa y la eficacia en el municipio del Cantón Buena Fe.
- Analizar la calidad del servicio público en el municipio del Cantón Buena Fe a través de encuestas a los usuarios y entrevistas al personal, identificando la influencia de la satisfacción del usuario y las prácticas de gestión del talento humano en el desempeño del servicio.
- Proponer la realización de charlas informativas dirigidas a la comunidad, impartidas por las autoridades del municipio del Cantón Buena Fe, fomentando el conocimiento y la adopción de herramientas tecnológicas que optimicen la eficiencia y calidad de la vida.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La integración de herramientas de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en la gestión del talento humano representa un área crítica en la investigación de la gestión pública moderna (Erazo y Aguilera, 2011). Este estudio contribuirá significativamente al cuerpo de conocimiento existente al proporcionar un análisis detallado de cómo las TICs pueden transformar la gestión del talento humano en una administración pública local y mejorar la calidad del servicio público.

El Cantón Buena Fe, como parte de una provincia en desarrollo, enfrenta desafíos únicos en la implementación de tecnologías modernas, la investigación pretende identificar y abordar las deficiencias actuales en la gestión del talento humano y en la prestación de servicios públicos.

Finalmente, en un contexto global donde la transformación digital es clave para la eficiencia y efectividad de las organizaciones, este estudio destaca la importancia de adaptar estos cambios a nivel local, ofreciendo una perspectiva sobre cómo los principios globales de la gestión digital pueden ser aplicados y adaptados a las realidades específicas del Cantón Buena Fe, proporcionando un modelo que podría ser replicado en otras regiones con desafíos similares.

Asimismo, Arcentales y Gamboa (2019) argumentan que en Ecuador representa una transformación significativa, afrontándose a cambios y dejando un paradigma de la gestión gubernamental. En los órganos públicos es necesario mejorar los servicios para lograr eficiencia, transparencia, accesibilidad y calidad por esta razón es necesario implementar la tecnología de información.

Al momento de aplicar las herramientas de la tecnología de la información existirá cambios realmente significativos en la gestión pública y privadas. De acuerdo con Calle (2021) talento humano y la atención de los ciudadanos siempre estarán presente dentro de una entidad pública, la humanidad se está enfrentando a un sin número de cambios tecnológicos dando como resultado la transformación digital.

Brindando la oportunidad de que las organizaciones terminen con los paradigmas y puedan innovarse y a su vez logren adaptarse a los diferentes cambios que presenta la tecnología. Obando (2020) manifiesta que talento humano es una parte fundamental dentro de una organización, es una de las piezas claves con la que podrán alcanzar las metas establecidas. Mantener capacitado e informado al departamento de talento humano sobre los sucesos que se desarrollan en el GAD de Buena Fe, es de vital importancia ya que a través de él se podrá brindar servicios de calidad.

CAPITULO II

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“El conocimiento no es suficiente, debemos aplicarlo. La voluntad no es suficiente, debemos hacer.”

Wolfgang von Goethe

2.1.FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

En esta sección, exploraremos los conceptos clave que nos ayudarán a entender cómo las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) impactan la gestión del talento humano y cómo esto afecta la calidad de los servicios públicos en el Cantón Buena Fe.

2.1.1. Tecnologías de la información

De acuerdo con Vargas (2005) Las tecnologías digitales están abriendo nuevas puertas para mejorar la educación, ofreciendo servicios que permiten elevar los niveles de aprendizaje de manera más accesible y efectiva. Hoy en día, las tecnologías de la información juegan un papel crucial en el desempeño de las empresas.

Se han convertido en herramientas rápidas y eficientes que facilitan la mejora de la gestión de procesos. Al apoyar sistemas enfocados en la mejora continua y automatizar procesos y servicios, ayudan a optimizar la forma en que las empresas operan (Muñoz-solórzano, 2023).

Estos conceptos subrayan el impacto transformador de las tecnologías digitales en diferentes ámbitos. Por un lado, en educación, las tecnologías están democratizando el aprendizaje y mejorando la accesibilidad y efectividad. Por otro, en el ámbito empresarial, están optimizando procesos y facilitando una gestión más eficiente, lo que impulsa la mejora continua y la automatización

2.1.2. Gestión de talento humano

La Gestión de Talento Humano, el objetivo es optimizar el desempeño de los empleados en esta institución financiera, el rendimiento de un trabajador se refleja en diversas cualidades que posee, como sus habilidades, experiencias, destrezas, actitudes y valores personales (Castro Vivar et al., 2020).

El talento humano representa el segundo mayor desafío global. Debido a su importancia y relevancia en el contexto actual, es esencial que las organizaciones lo utilicen de manera eficiente. Contar con personal talentoso y desarrollar sus habilidades es un recurso clave que puede generar resultados positivos significativo (Vázquez et al., 2023).

La Gestión de Talento Humano se centra en mejorar el desempeño de los empleados mediante el desarrollo de sus habilidades y valores personales, lo cual es vital para el rendimiento general. Por otro lado, el talento humano se identifica como uno de los mayores desafíos globales, subrayando que su correcta gestión y desarrollo no solo son esenciales, sino que pueden llevar a resultados muy positivos en las organizaciones.

2.1.3. Calidad de servicio público

La calidad en el servicio se presenta como una estrategia esencial para que las empresas obtengan una ventaja competitiva y sostenible en un entorno económico globalizado. Para las pequeñas y medianas empresas, proporcionar un nivel superior de calidad en el servicio es crucial para captar y mantener la preferencia de los clientes en comparación con las grandes corporaciones (Silva-Treviño et al., 2021).

La opinión que tienen los usuarios sobre los servicios públicos que reciben puede ser una buena manera de medir cómo está funcionando la administración de un gobierno. Esto se convierte en un aspecto clave para evaluar la satisfacción de los ciudadanos (Schmalbach

et al., 2017). La calidad del servicio es fundamental tanto para las empresas, que deben destacarse frente a grandes competidores, como para los gobiernos, que la utilizan para medir la satisfacción ciudadana y la eficacia administrativa.

2.1.4. Satisfacción del cliente

La satisfacción es vista por lo general como un concepto más amplio, mientras que la calidad del servicio se enfoca de manera específica en dimensiones del servicio, por lo que la calidad del servicio es un componente de la satisfacción (Zárraga Cano et al., 2018).

La satisfacción del cliente se refiere a cómo evalúa el servicio recibido en relación con sus expectativas y necesidades, y se distingue por ser una experiencia muy subjetiva que puede cambiar con el tiempo (Malpartida et al., 2022).

La calidad del servicio es un aspecto específico dentro del concepto más amplio de satisfacción del cliente, que se basa en cómo el servicio cumple con sus expectativas y necesidades. Dado que la satisfacción es subjetiva y puede variar con el tiempo, la calidad del servicio juega un papel crucial en cómo los clientes valoran su experiencia general.

2.1.5. Transformación digital

La transformación digital ofrece nuevas oportunidades para las estrategias de negocio al integrar tecnología, agilizar procesos, capacitar a los equipos para utilizar herramientas digitales y adaptar los procesos a la economía digital, lo que resulta en un mejor rendimiento (Scottish Water, 2020).

Hoy en día, estamos inmersos en un mundo digital, globalizado y altamente conectado, donde los cambios sociales y tecnológicos ocurren a gran velocidad. El entorno

empresarial está siendo radicalmente transformado por las innovaciones digitales (Méndez-Gutiérrez et al., 2023).

La transformación digital brinda a las empresas nuevas oportunidades al integrar tecnología y agilizar procesos, lo que mejora el rendimiento. En un mundo globalizado y conectado, donde los cambios tecnológicos son rápidos, las innovaciones digitales están reformando radicalmente el entorno empresarial.

Desarrollar una teoría científica de innovación en el campo de administración de empresas que permita identificar diversas corrientes de pensamiento de autores cuyos enfoques han evolucionado principalmente en la manera de innovar en la gestión empresarial (Blacutt, 2021).

La innovación constituye un factor clave en la obtención de ventajas competitivas para las empresas, y su impacto positivo en la productividad ha sido respaldado por evidencia empírica (Ríos Rodríguez, 2022).

Crear una teoría científica sobre la innovación en la administración de empresas es clave para entender y aplicar diversas perspectivas innovadoras. La innovación es esencial para obtener ventajas competitivas y aumentar la productividad, y combinar teoría con evidencia empírica optimiza su implementación y efectividad en las organizaciones.

2.1.6. Adaptación

La adaptabilidad ha sido examinada en diversos contextos de la vida individual y social. En el ámbito laboral, se han observado cambios disruptivos recientes, como la adopción de modalidades de trabajo en línea, remoto o virtual, así como el uso de nuevas tecnologías y herramientas para la gestión organizacional (Arias, 2021).

Desde el momento del nacimiento, el individuo debe ajustarse rápidamente a las nuevas condiciones de vida, lo que conlleva una serie compleja de cambios bioquímicos y físicos para asegurar su supervivencia. Este proceso involucra dos mecanismos piagetianos: la asimilación y la acomodación (Teófilo Hermógenes, 2017).

La adaptabilidad es clave en la vida personal y profesional. Desde el nacimiento, enfrentamos cambios que nos obligan a ajustarnos constantemente. En el trabajo, integrar nuevas tecnologías y métodos refleja nuestra capacidad para enfrentar desafíos. La habilidad para asimilar y acomodar nuevas experiencias es esencial para prosperar en un entorno en constante cambio

2.1.7. Benchmarking

El benchmarking es una metodología que las empresas utilizan para comparar sus productos, servicios y procesos con los de otras organizaciones, con el fin de evaluar y mejorar su calidad y rendimiento (Ore Quiroz et al., 2021).

El benchmarking es un proceso estratégico y metodológico ampliamente adoptado por las organizaciones para evaluar y comparar sus procesos, prácticas y resultados con los de los líderes del sector o competidores destacados (Chavez Manayalle & Fernandez Coronel, 2023).

El benchmarking ayuda a las empresas a comparar sus prácticas con las de los mejores en su campo, permitiéndoles mejorar continuamente su calidad y rendimiento. Al aprender de los líderes y competidores, las organizaciones pueden optimizar sus procesos y mantenerse competitivas.

2.1.8. Cultura organizacional

La cultura organizacional abarca los valores, comportamientos, costumbres y normas que afectan el desempeño y la consecución de objetivos, representa un factor crucial para el éxito en la gestión de cualquier grupo social (Carrillo Punina et al., 2023).

La cultura organizacional ha ganado un interés creciente, pasando de ser un aspecto secundario a convertirse en un elemento estratégico crucial para las organizaciones, sin embargo, las teorías organizacionales actuales, aunque descriptivas e instrumentales, a menudo no capturan la completa complejidad y dinámica de este concepto (Yopan et al., 2020).

La cultura organizacional, que abarca valores y normas que influyen en el desempeño, ha pasado de ser un tema secundario a una pieza clave en la estrategia de las organizaciones. Aunque ha ganado mucha atención, las teorías actuales aún no capturan completamente su complejidad y dinamismo, destacando la necesidad de profundizar más en su impacto real.

2.1.9. Desempeño organizacional

El desempeño organizacional se define como una evaluación sistemática de cada individuo en función del cumplimiento de sus responsabilidades, el logro de objetivos y los resultados obtenidos (Febriana Sulistya Pratiwi., 2022).

Los líderes y organizaciones enfrentan un entorno de alta volatilidad e incertidumbre debido a la creciente competencia, lo que genera una preocupación constante en la alta dirección. Esta debe desarrollar estrategias y acciones para mejorar el desempeño organizacional, crear ventajas competitivas y mantener el posicionamiento frente a los cambios continuos (Olivera-Pájaro, 2022)

El desempeño organizacional, que evalúa cómo cada individuo cumple sus responsabilidades y contribuye a los objetivos, es clave en un entorno competitivo y cambiante. Los líderes deben mejorar continuamente este desempeño para mantener ventajas competitivas y adaptarse a la volatilidad del mercado.

2.2.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

En esta sección, se abordará el marco teórico necesario para comprender el impacto de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en la gestión del talento humano y su efecto en la calidad de los servicios públicos en el Cantón Buena Fe. Se revisarán teorías y modelos clave que explican cómo las TIC se integran en las organizaciones y mejoran la administración del personal.

2.2.1. Adaptabilidad a las tecnologías de la información, comunicación y procrastinación laboral en colaboradores del sector público en Arequipa.

Este artículo científico tuvo como objetivo principal examinar la relación entre la adaptabilidad a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y la procrastinación laboral en empleados del sector público en Arequipa., la investigación se enmarcó en un diseño básico, correlacional y no experimental-transversal. Se empleó la encuesta como técnica, utilizando el cuestionario Ce-PAC y la escala PAWS como instrumentos. Los datos se recolectaron de forma virtual mediante formularios de Google. La población estudiada estaba compuesta por 18,589 empleados, y para determinar la muestra se aplicó un método probabilístico-aleatorio simple, resultando en una muestra de 376 empleados. Los resultados principales indicaron que el nivel de adaptabilidad a las TIC entre los empleados del sector público era bajo, y como consecuencia, el nivel de

procrastinación laboral era alto, revelando una relación inversa significativa, confirmada por la prueba de hipótesis Chi-cuadrado con un nivel de significancia de 0.000, además, se observó que la mayoría de los empleados eran mayores de 41 años y que las mujeres mostraron una mayor adaptabilidad a las TIC y menor procrastinación laboral en comparación con los hombres (Arias, 2021).

2.2.2. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto

En el presente trabajo se realiza la medición de la calidad del servicio de la empresa de publicidad Ayuda Experto, utilizando la herramienta Servqual, el Modelo Servqual, mide la calidad del servicio, mediante las expectativas y percepciones de los clientes, en base a cinco dimensiones que son; dimensión de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles. Mediante la investigación se pretende analizar el problema principal que es el desconocimiento del nivel de calidad del servicio de Ayuda Experto, y cumplir con los objetivos establecidos (Matsumoto Nishizawa, 2014).

2.2.3. Desafíos y Transformaciones en las Organizaciones y la Gestión Humana en el marco de la Revolución 4.0

El propósito de este trabajo es examinar los cambios que la Revolución 4.0 impone en la sociedad, las organizaciones y, en particular, en la gestión del talento humano. Se abordan temas como la integración tecnológica en las ciudades y su impacto en la sostenibilidad, la importancia del manejo del talento y las habilidades digitales para el éxito empresarial, y se reflexiona sobre el papel del trabajador en la era digital (Barreto et al., 2019).

2.2.4. Análisis de teorías y la nueva era de las organizaciones: adaptándose al nuevo ser humano.

El propósito de este artículo es examinar la nueva era de las organizaciones y el perfil del ser humano en este contexto, considerando nuevas teorías organizacionales, las crecientes necesidades de las personas y la capacidad de adaptación de las organizaciones. Se realizó un análisis de la literatura relevante. Los resultados indican una interrelación entre las organizaciones y el nuevo perfil humano, acelerada por la globalización y la Internet, que ha facilitado el acceso a la información. Se concluye que es crucial para las organizaciones adaptarse proactivamente para tener éxito frente a los cambios, especialmente en relación con las nuevas necesidades de las personas (Nery Kameta et al., 2019).

2.2.5. Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano.

La incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el ámbito organizacional ha transformado profundamente el pensamiento administrativo y gerencial. Esto se manifiesta en diversos aspectos, incluyendo la gestión del talento humano. Este artículo tiene como objetivo presentar los hallazgos de una investigación sobre el uso de las TIC como apoyo en la gestión del talento humano, y su propósito principal es identificar y describir las herramientas TIC más relevantes empleadas en los procesos operativos de dicha gestión (Erazo & Aguilera, 2011).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado:

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.
2. Garantizar y defender la soberanía nacional.
3. Fortalecer la unidad nacional en la diversidad.
4. Garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico.
5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.
6. Promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio, mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización.
7. Proteger el patrimonio natural y cultural del país.
8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción (Constitución de la República del Ecuador, 2008 p. 9).

Art. 11- 9. El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución.

El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 12).

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 25).

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 25).

Art. 95.- Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de

construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 43).

2.3.2. Código orgánico organización territorial autonomía descentralización

Art. 2.- Objetivos. - Son objetivos del presente Código:

- a) La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados, en el marco de la unidad del Estado ecuatoriano.
- b) La profundización del proceso de autonomías y descentralización del Estado, con el fin de promover el desarrollo equitativo, solidario y sustentable del territorio, la integración y participación ciudadana, así como el desarrollo social y económico de la población.
- c) El fortalecimiento del rol del Estado mediante la consolidación de cada uno de sus niveles de gobierno, en la administración de sus circunscripciones territoriales, con el fin de impulsar el desarrollo nacional y garantizar el pleno ejercicio de los derechos sin discriminación alguna, así como la prestación adecuada de los servicios públicos.
- d) La organización territorial del Estado ecuatoriano equitativa y solidaria, que compense las situaciones de injusticia y exclusión existentes entre las circunscripciones territoriales; e) La afirmación del carácter intercultural y plurinacional del Estado ecuatoriano.
- f) La democratización de la gestión del gobierno central y de los gobiernos autónomos descentralizados, mediante el impulso de la participación ciudadana.

- g) La delimitación del rol y ámbito de acción de cada nivel de gobierno, para evitar la duplicación de funciones y optimizar la administración estatal.
- h) La definición de mecanismos de articulación, coordinación y corresponsabilidad entre los distintos niveles de gobierno para una adecuada planificación y gestión pública.
- i) La distribución de los recursos en los distintos niveles de gobierno, conforme con los criterios establecidos en la Constitución de la República para garantizar su uso eficiente.
- j) La consolidación de las capacidades rectora del gobierno central en el ámbito de sus competencias; coordinadora y articuladora de los gobiernos intermedios; y, de gestión de los diferentes niveles de gobierno (Código Orgánico organización territorial autonomía, 2010, pp. 5-6).

2.3.3. Código orgánico de planificación y finanzas públicas

Art. 79.- Clasificación de egresos. - Los egresos fiscales se clasifican en egresos permanentes y no permanentes, y éstos podrán clasificarse en otras categorías con fines de análisis, organización presupuestaria y estadística. Egresos permanentes: Son los egresos de recursos públicos que el Estado a través de sus entidades, instituciones y organismos, efectúan con carácter operativo que requieren repetición permanente y permiten la provisión continua de bienes y servicios públicos a la sociedad. Los egresos permanentes no generan directamente acumulación de capital o activos públicos (Código orgánico de planificación y finanzas públicas, 2012, pp. 61-62).

2.3.4. Ley orgánica del servidor público

Art. 17.- Clases de Nombramiento. - Para el ejercicio de la función pública los nombramientos podrán ser:

a) Permanentes: Aquellos que se expiden para llenar vacantes mediante el sistema de selección previstos en esta Ley.

b) Provisionales, aquellos que se expiden para ocupar: b.1) El puesto de un servidor que ha sido suspendido en sus funciones o destituido, hasta que se produzca el fallo de la Sala de lo Contencioso Administrativo u otra instancia competente para este efecto; b.2) El puesto de una servidora o servidor que se hallare en goce de licencia sin remuneración. Este nombramiento no podrá exceder el tiempo determinado para la señalada licencia; b.3) Para ocupar el puesto de la servidora o servidor que se encuentre en comisión de servicios sin remuneración o vacante. Este nombramiento no podrá exceder el tiempo determinado para la señalada comisión.

b.4) Quienes ocupen puestos comprendidos dentro de la escala del nivel jerárquico superior (Ley Orgánica del servicio público, 2010, pp. 12-13).

Art. 130.- De las normas técnicas para la certificación de calidad de servicio - El Ministerio de Relaciones Laborales emitirá las normas técnicas para la certificación de calidad de servicio, para los organismos, instituciones y entidades que se encuentran dentro del ámbito de la presente Ley; normas que se fundamentarán en los siguientes parámetros:

a) Cumplimiento de los objetivos y metas institucionales alineadas con el Plan Nacional de Desarrollo.

b) Evaluación Institucional, que contemple la evaluación de sus usuarios y/o clientes externos.

c) Cumplimiento de las normas técnicas expedidas por el Ministerio de Relaciones Laborales. Las normas técnicas para obtener la certificación de calidad de servicio establecerán el período de validez de la certificación, el mismo que no podrá exceder el tiempo de vigencia del Plan Nacional de Desarrollo.

La certificación podrá renovarse de conformidad con las disposiciones que para el efecto establezcan tales normas. La certificación de la calidad de servicio permitirá que los servidores que laboran en una institución, organismo o entidad certificada, tengan derecho a percibir las remuneraciones variables establecidas en la presente Ley. La certificación de calidad de servicios en los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales, se regulará a través de su propia normativa (Ley orgánica del servidor público, 2010, p. 47).

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

*“El método es el camino
hacia el éxito; sin él, el
esfuerzo se pierde en el
aire.”*

Edward de Bono

3.1.TIPO DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación que se utilizaron en este proyecto son: descriptivas, analítica, cualitativa y cuantitativa.

3.1.1. Investigación descriptiva

Permitió detallar cómo las herramientas tecnológicas son utilizadas en la gestión del talento humano y cómo esto afecta la calidad del servicio público, proporcionando una visión clara y comprensible del estado actual y los impactos observados.

3.1.2. Investigación analítica

Evaluó cómo las herramientas tecnológicas influyen en la gestión del talento humano y en la calidad del servicio público, utilizando encuestas y análisis de datos para identificar impactos y ofrecer recomendaciones prácticas para mejorar la eficiencia y efectividad en el Cantón Buena Fe.

3.1.3. Investigación cualitativa

La presente investigación cualitativa se utilizó por medio de entrevistas, observaciones, análisis de documentos, este método permitió conocer la cultura organizativa, proporcionando visión profunda de como las herramientas tecnológicas impactan a la gestión de talento humano y la incidencia de calidad de servicios del Municipio del cantón Buena fe.

3.1.4. Investigación cuantitativa

La investigación cuantitativa permitió medir de manera objetiva el impacto del uso de las herramientas tecnológicas en la gestión de talento humano y su relación con la calidad Del servicio, utilizando encuestas y análisis estadísticos, se identificó patrones y correlaciones precisas, proporcionando datos concretos que respalden tus conclusiones y recomendaciones.

3.1.5. Investigación exploratoria

Esta investigación se utilizó para la revisión de documentos digitales de la implementación de herramientas tecnológicas en el departamento de talento humano. Esta investigación tiene como propósito identificar las herramientas tecnológicas que utilizan y cómo influye a la atención de los usuarios.

3.1.6. Bibliográfica – Documental

Hoy en día, todas las investigaciones se respaldan a través de referencias bibliográficas, que son esenciales en cada estudio o problema que se desea solucionar o examinar.

En este estudio se utilizaron diferentes fuentes bibliográficas, a través de libros. Artículos, publicaciones, tesis, leyes, reglamentos y documentos digitales que resulten útiles, de gran asistencia para llevar a cabo la investigación.

3.2.MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación se basa en elementos teóricos y conceptuales. A continuación, se detallan los métodos utilizados.

3.2.1. Método inductivo

Este método sirvió para recopilar datos de manera abierta y desarrollar conclusiones generales basadas en las evidencias observadas, sobre el impacto de las herramientas tecnológicas en la gestión de talento humano.

3.2.2. Método deductivo

Este método implica partir de teorías y principios generales sobre el impacto de las herramientas tecnológicas, formular hipótesis específicas basadas en estas teorías, recolectar y analizar datos para probar estas hipótesis, y finalmente, documentar si los hallazgos confirman o refutan las premisas generales en el contexto del Cantón Buena Fe.

3.2.3. Método de síntesis

Este método permitió combinar la información obtenida por medio de encuesta y entrevistas con la revisión de literatura, proporcionando conclusiones y recomendaciones específicas para el caso de estudio.

3.2.4. Método de análisis

Se utilizó este método para entender el problema de la investigación, vinculando la implementación de herramientas tecnológicas en talento humano y el impacto en la calidad de los servicios.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Población y muestra

Para llevar a cabo esta investigación se tomó en cuenta al personal de talento humano y los usuarios del municipio del cantón Buena fe.

- **Población:** la presente investigación tomó en cuenta como población el personal de talento humano del municipio del cantón Buena fe y a los usuarios que reciben los servicios en el municipio.
- **Muestra:** se tomará en cuenta toda la población de manera finita y para la encuesta una población de 100 persona como muestra intencional.

Tabla 1.

Población y muestra

DESCRIPCIÓN	Población	Muestra
Directora de talento humano	1	1
Colaboradores del área	5	5
Usuarios del municipio de Buena fe	entre 22.323 y 37.205 usuarios potenciales*	100 usuarios representativos
TOTAL	-	106

*Aproximadamente el 30-50% de la población interactúa directamente con el GAD para diferentes servicios (personas mayores de 18 años). Esto equivaldría a entre 22.323 y 37.205 habitantes como usuarios potenciales. Pero para realizar las encuestas solo se ha tomado una muestra representativa de 100 usuarios del GAD Buena Fe.

3.3.2. Técnicas de la investigación

Las técnicas de investigación que se utilizaron para el desarrollo de este proyecto son:

- Encuestas
- Entrevistas

3.2.2.1. Encuestas

La encuesta es una técnica de investigación cuantitativa, se utilizó para la recolección de información al momento de realizar las preguntas a un grupo determinado de personas sobre sus opiniones, actitudes y características.

3.2.2.2. Entrevistas

Una entrevista es una conversación dirigida con la finalidad de obtener información específica del personal de talento humano, sus experiencias, opiniones y habilidades.

3.3.2. Instrumento de investigación

Mediante este enfoque, se realizó entrevistas al personal del departamento de gestión de talento humano del municipio del cantón Buena fe, para obtener datos cualitativos y cuantitativos relevantes en la investigación.

- **Guía de entrevista:** contiene las preguntas que se realizaron durante esta entrevista, dirigidas a la directora del departamento de talento humano del municipio del cantón Buena fe.
- **Guía de encuesta:** contiene las preguntas que fueron dirigidas a los 100 usuarios del municipio del cantón Buena fe, con la finalidad de recopilar información verídica que ayude a mejorar la calidad de servicios del lugar.

3.4. ELABORACION DEL MARCO TEÓRICO

Este caso de estudio contiene una revisión bibliográfica que permitió entender conceptos claves y fundamentos teóricos de las herramientas tecnológicas en talento humano y su incidencia en los usuarios del GAD, la cual facilitó una mejor orientación, el estudio del problema y la creación de instrumentos para la recopilación de información.

Se examinaron fuentes de información secundarias, tales como libros y publicaciones académicas de alto nivel, para determinar las definiciones esenciales basándose en las variables examinadas. Además, se tomaron en cuenta las visiones de diversos autores en años recientes, que mejoró el estudio y respaldó la interpretación de los hallazgos y conclusiones. Para finalizar, la base jurídica, se utilizó la constitución de la República del Ecuador.

3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La recolección de datos se realizó empleando fuentes primarias mediante la entrevista al personal del departamento de talento humano y las encuesta a los usuarios del municipio del cantón Buena fe.

Simultáneamente se llevó a cabo una revisión bibliográfica en el campo de la literatura, implementando las fuentes secundarias para reconocer la teoría que sostiene esta investigación.

3.6. PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS

Después de recolectar los datos requeridos, la información fue recopilada en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, para verificar datos se empleó el programa estadístico SPSS.

3.6.1. Ficha técnica de la investigación

Tabla 2.

Ficha técnica de la investigación (entrevista al personal)

Ámbito	San Jacinto de Buena fe
Universo	Empleados de Talento humano del municipio de Buena Fe.
Tamaño muestral	6
Trabajo de campo	14 de noviembre del 2024
Método de contacto	Entrevista al personal
Punto de muestreo	Instalaciones del Municipio de Buena fe.
Equipo	La investigadora
Programa estadístico	Spss.

Tabla 3.

Ficha técnica de la investigación (encuesta a los usuarios)

Ámbito	San Jacinto de Buena fe
Universo	Usuarios del Municipio del Cantón Buena fe (entre 22.323 y 37.205 usuarios potenciales)
Tamaño muestral	100
Trabajo de campo	Lunes 18 hasta el 22 de noviembre del 2024.
Método de contacto	Encuesta a los usuarios
Punto de muestreo	Herramienta Google Forms
Equipo	La investigadora, computadora, programas Microsoft
Programa estadístico	Spss.

3.6.2. Elaboración de gráficos y tablas.

- Se utilizó Excel para crear gráficos y tablas que presenten los resultados obtenidos de manera clara y precisa.
- Se emplearon tipos de gráficos, como barras, líneas y circulares, según el tipo de resultado que se haya obtenido.
- Además, se incluyeron títulos y etiquetas en gráficos y tablas para mejorar su comprensión y facilitar la interpretación.

3.6.3. Interpretación de los resultados

Los resultados de las encuestas, gráficos y tablas, fueron examinados en busca de patrones identificables.

- Se formularon conclusiones basadas en los resultados obtenidos durante la investigación.

3.6.4. Formulación de conclusiones y recomendaciones

- Se desarrollaron conclusiones y recomendaciones que respalden los hallazgos obtenidos durante la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“Los resultados no son solo números, son la respuesta a las preguntas que nos impulsaron a investigar.”

Albert Einstein

4.1. HERRAMIENTAS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN UTILIZADAS EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO MEDIANTE UNA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA PARA OPTIMIZAR LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LA EFICACIA EN EL MUNICIPIO DEL CANTÓN BUENA FE.

En la actualidad, el uso de herramientas tecnológicas en la gestión del talento humano ha cobrado gran relevancia en el ámbito administrativo, especialmente en instituciones del sector público, donde la optimización de recursos y la eficiencia en los procesos son fundamentales para garantizar la calidad del servicio. En el municipio del Cantón Buena Fe, la incorporación de tecnologías de la información (TI) en la gestión del talento humano representa una estrategia clave para mejorar la planificación, el desempeño laboral y la toma de decisiones, impactando directamente en la eficacia administrativa.

La gestión del talento humano abarca múltiples procesos, como la selección y contratación de personal, la capacitación, la evaluación del desempeño, la administración de nóminas y el clima organizacional. La implementación de herramientas tecnológicas en estos ámbitos permite agilizar trámites, reducir la carga operativa y mejorar la comunicación interna, contribuyendo a un entorno laboral más eficiente.

Para comprender el impacto de estas tecnologías en la administración pública del Cantón Buena Fe, se llevó a cabo una revisión bibliográfica que permite analizar las principales herramientas utilizadas en la gestión del talento humano. Este análisis facilita la identificación de sus beneficios, limitaciones y el nivel de adopción en el contexto municipal. A través de este estudio, se busca evidenciar cómo la digitalización de los procesos administrativos fortalece la eficiencia operativa y la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad.

4.1.1. Entrevista dirigida a colaboradores del GAD de San Jacinto de Buena Fe

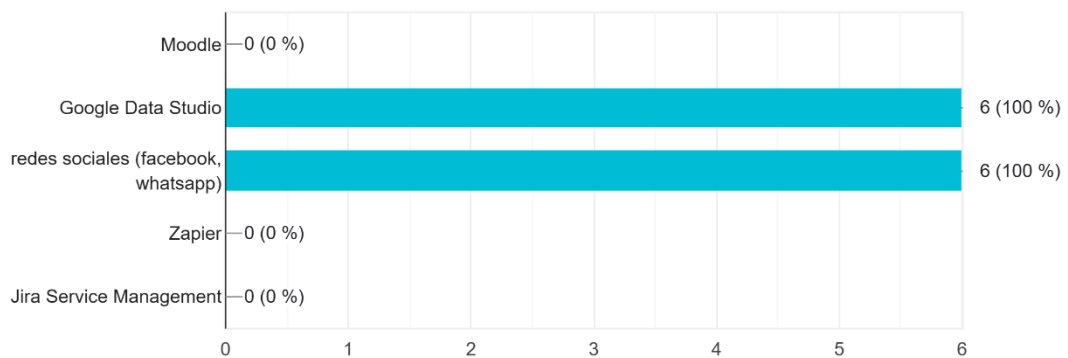
La evaluación de los resultados comienza con un análisis bibliográfico exhaustivo, seguido por una encuesta a los usuarios del cantón Buena Fe, tomando en cuenta una muestra intencional de 100 habitantes y por último una entrevista al personal de talento humano del municipio del cantón Buena fe.

Figura 1.

Herramientas tecnológicas que utiliza el área de talento humano en el GAD Buena Fe.

¿Qué herramientas tecnológicas utilizan en el área de Talento Humano del Gobierno Municipal para gestionar procesos?. Seleccione o escriba las que utilice.

6 respuestas



Nota: La figura muestra los datos obtenidos por medio de la entrevista aplicada a los colaboradores del GAD de San Jacinto de Buena Fe, generada por medio del software SPSS V26

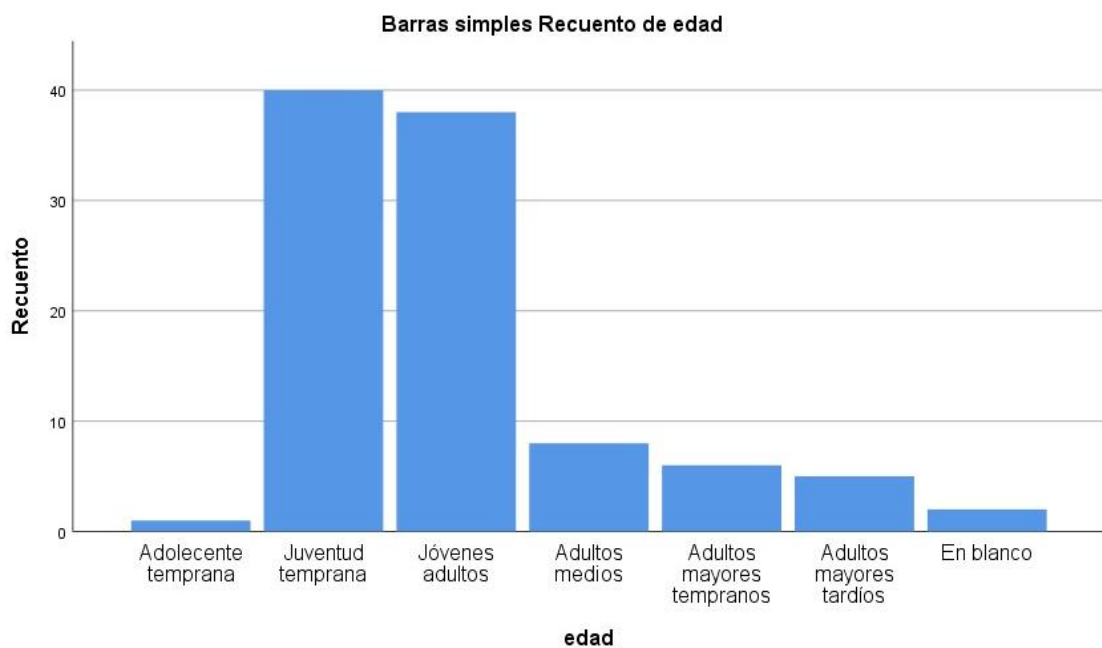
Elaboración: La autora

La figura 1 muestra las app y herramientas tecnológicas que utilizan el personal del departamento de talento humano en el municipio del cantón Buena Fe. Donde se demuestra con un porcentaje de 100% que las herramientas tecnológicas más utilizadas son Google Data studio y las redes sociales tales como: Facebook y WhatsApp. También se utiliza KGESTIONA – KSISCAT plataforma de gestión administrativa, financiera por resultados y servicios ciudadanos catastral territorial y administración local.

Por último, la herramienta municipios abiertos del Ecuador fomenta la transparencia y la innovación en su territorio. Tiene un enfoque práctico que proporciona recursos y herramientas que impulsan al Gobierno Abierto a nivel municipal. Por ejemplo, se pueden encontrar desde guías de implementación hasta capacitaciones y espacios de colaboración.

Figura 2.

Resultados de la distribución de los usuarios por rango de edades.



Nota: La figura muestra los datos obtenido por medio de la entrevista aplicada a los colaboradores del GAD de San Jacinto de Buena Fe, generada por medio del software SPSS V26

Elaboración: *La autora*

La figura 2 nos permite ver el rango de las edades de los usuarios del municipio del cantón Buena fe, mostrando un alto porcentaje entre juventud temprana que va de los 18 hasta los 24 años de edad y jóvenes adultos que incluye los usuarios de 25 hasta 35 años de edad. Es necesario mencionar que si recogemos los datos restantes tales como adultos

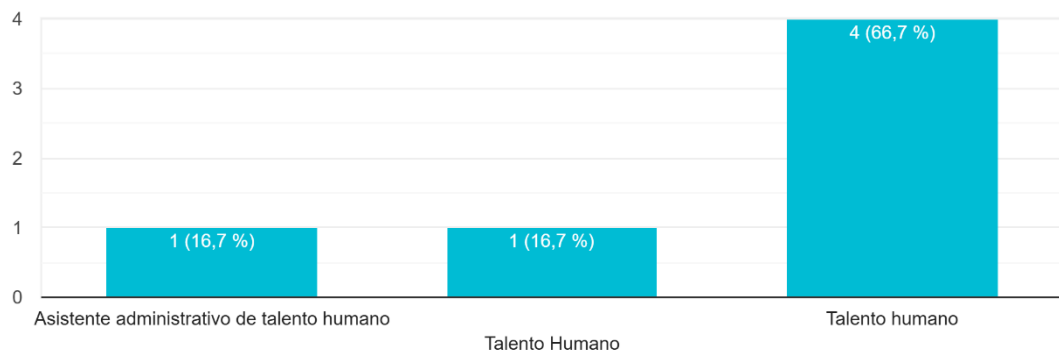
medios, adultos mayores tempranos y adultos mayores tardíos equivale a un porcentaje considerable.

Figura 3.

Resultados de la entrevista al personal

Área de trabajo:

6 respuestas



Nota: La figura muestra los datos obtenidos por medio de la entrevista aplicada a los colaboradores del GAD de San Jacinto de Buena Fe, generada por medio del software SPSS V26

Elaboración: La autora (usando SPSS V26)

La figura 3 nos muestra el área de trabajo de los 6 miembros, lo cual se clasifica en directora de talento humano, asistente administrativa y los 4 colaboradores del departamento.

4.1.2. Revisión bibliográfica

Para este objetivo se creó una cadena de búsqueda en la base de datos, utilizando las palabras claves de acuerdo al objetivo general y específicos.

La cadena de búsqueda creada fue: *"tecnologías de la información" OR "herramientas tecnológicas" OR "TIC" OR "tecnología digital") AND ("gestión del talento humano" OR*

"gestión de recursos humanos" OR "administración de personal") AND ("calidad del servicio público" OR "satisfacción del usuario" OR "eficiencia administrativa") AND ("sector público" OR "municipio" OR "gestión pública") AND ("Cantón Buena Fe" OR "municipios ecuatorianos" OR "Ecuador").

Como segundo paso se hizo una búsqueda estratégica en las siguientes bases de datos: Springer, Scopus y Google Scholar, utilizando filtro de 5 años para reducir la cadena búsqueda el rango que se incluyó fue 2019- 2024. Luego se seleccionó los casos de estudios primarios que tributaban a la consecución del primer objetivo.

Tabla 4.

Revisión Bibliográfica en 3 Bases de Datos

Bases de Datos	Estudios Encontrados	Estudios Primarios
Google Scholar	57	8
Scopus	23	5
Springerlink	62	2
TOTAL	142	15

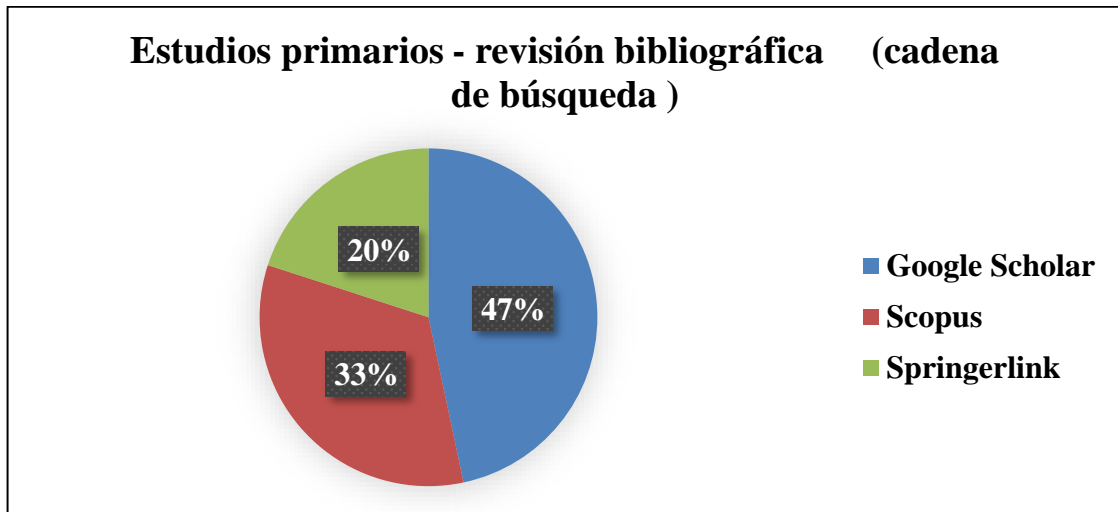
Nota: La tabla muestra los estudios encontrados por medio de las bases de datos utilizadas.

Elaborado por: *La autora*

Una vez empleada la cadena de búsqueda en las BBDD los resultados se presentan en la tabla 4 donde se encuentran un total de 142 artículos. Una vez analizados estos 142 artículos, se determinó que los artículos primarios para esta investigación fueron: a) Google Scholar = 8, Scopus = 5 y en Springerlink= 2 dando un total de 15 artículos que tributan a la presente investigación.

Figura 4.

Resultados de la cadena de búsqueda



Nota: La figura muestra los porcentajes de la visión bibliográfica en 3 BBDD, obtenidos de Google Scholar, Scopus, Springerlink- aplicando cadena de búsqueda.

Elaboración: La autora

El análisis de la revisión bibliográfica presentada anteriormente en el gráfico 4, ofrece una base sólida para abordar el objetivo de identificar herramientas de tecnologías de la información utilizadas en la gestión del talento humano, con el propósito de optimizar la eficiencia administrativa y la eficacia en el municipio del cantón Buena Fe. Los estudios revisados destacan diversas perspectivas y enfoques relevantes para este objetivo, entre las cuáles se mencionan las más importantes:

a) Transformación digital y productividad

Jörden et al. (2024) analizan cómo las plataformas digitales colaborativas y prácticas innovadoras en la gestión del talento humano pueden optimizar recursos, mejorar la calidad de los servicios públicos y superar barreras como la resistencia organizacional.

Esto proporciona un marco útil para evaluar cómo las herramientas tecnológicas pueden transformar los procesos administrativos en contextos públicos.

b) Gestión electrónica de recursos humanos (e-HRM)

Mwangi y Kamau (2024) destacan el impacto del e-HRM en la eficiencia administrativa, la transparencia y la equidad en el sector público. Este enfoque refuerza la relevancia de implementar tecnologías específicas que faciliten la optimización de procesos en la gestión del talento humano.

c) Transformación digital en la gestión pública

Goncharuk et al. (2024) señalan cómo la digitalización, a través de herramientas como la inteligencia artificial y los chatbots, redefine la administración de recursos humanos, fomentando una cultura de innovación y creatividad. Estas estrategias son esenciales para modernizar los procedimientos administrativos en municipios como el de Buena Fe.

d) Gobierno electrónico y reforma administrativa

Ahmed (2021) resalta la modernización de la burocracia mediante herramientas tecnológicas, mejorando la transparencia y reduciendo la corrupción. Este enfoque es crucial para desarrollar políticas que impulsen la transformación digital en las dinámicas laborales del municipio.

e) Capacidades de innovación en servicios públicos

Santoso et al. (2023) identifican factores clave como liderazgo innovador y sistemas tecnológicos robustos, necesarios para fortalecer la capacidad de innovación en la gestión

del talento humano. Esto subraya la importancia de un enfoque adaptado a las condiciones locales.

f) Transformación digital en recursos humanos

Zhang y Chen (2024) exploran cómo las herramientas digitales mejoran la selección, capacitación y evaluación del personal, transformando la gestión de recursos humanos en un elemento estratégico. Este análisis es especialmente relevante para optimizar los procesos en el contexto del cantón Buena Fe.

En conjunto, los estudios revisados enfatizan el potencial transformador de las herramientas tecnológicas en la gestión del talento humano, ofreciendo lineamientos estratégicos que pueden ser adaptados para optimizar la administración pública y mejorar la calidad del servicio en el municipio del cantón Buena Fe. Estos hallazgos respaldan la importancia de implementar tecnologías innovadoras y un enfoque estratégico en la modernización administrativa.

4.1.3. Análisis e interpretación del objetivo #1

El análisis del uso de herramientas tecnológicas en la gestión del talento humano en el municipio del Cantón Buena Fe evidencia la importancia de la digitalización en la optimización de procesos administrativos y en la mejora de la calidad del servicio público. La incorporación de plataformas tecnológicas como Google Data Studio, KGESTIONA – KSISCAT y Municipios Abiertos del Ecuador demuestra un esfuerzo por modernizar la administración municipal y fortalecer la eficiencia en la gestión de los recursos humanos. Estas herramientas no solo permiten mejorar la organización interna y la toma

de decisiones, sino que también impulsan la transparencia y la innovación en el ámbito público.

Los datos obtenidos a través de entrevistas con el personal del GAD de San Jacinto de Buena Fe revelan que la adopción de herramientas facilita la recopilación, el análisis y la gestión de información clave digital para la administración del talento humano. La automatización de procesos como la planificación estratégica, la gestión financiera y la comunicación interna ha generado una mayor eficiencia operativa, lo que se traduce en una optimización del tiempo y los recursos institucionales. Además, el uso de redes sociales como Facebook y WhatsApp ha permitido fortalecer la comunicación entre los colaboradores y con la ciudadanía, generando un flujo de información más ágil y accesible.

El análisis bibliográfico respalda estos hallazgos al demostrar que la transformación digital en la gestión del talento humano no solo contribuye a la productividad organizacional, sino que también impacta en la satisfacción de los usuarios y en la percepción de la calidad del servicio público. Estudios recientes han demostrado que la implementación de sistemas electrónicos de gestión de recursos humanos (e-HRM) incrementa la transparencia, reduce la burocracia y mejora la equidad en el acceso a los servicios. La digitalización de los procesos administrativos, además, permite reducir errores humanos y optimizar la asignación de recursos, lo que favorece la eficiencia y la eficacia en la prestación de servicios municipales.

Si bien la adopción de herramientas tecnológicas ha generado beneficios significativos, los resultados también evidencian la necesidad de fortalecer la capacitación del personal para maximizar su aprovechamiento. La resistencia al cambio y la falta de conocimientos especializados pueden convertirse en barreras para la plena integración de las tecnologías

en la gestión del talento humano. En este sentido, la implementación de programas de formación y la actualización constante en el uso de plataformas digitales se presentan como estrategias fundamentales para consolidar el proceso de modernización.

El estudio de la distribución etaria de los usuarios del municipio refuerza la pertinencia del uso de tecnologías en la gestión pública. La mayor parte de la población que interactúa con los servicios municipales se encuentra en un rango de edad comprendido entre los 18 y los 35 años, lo que indica una alta predisposición al uso de herramientas digitales. Este dato resalta la importancia de continuar con la implementación de plataformas tecnológicas que faciliten la interacción entre la administración pública y los ciudadanos, mejorando la accesibilidad y la eficiencia en la prestación de servicios.

Por lo tanto, la identificación y el uso de herramientas tecnológicas en la gestión del talento humano en el municipio del Cantón Buena Fe han contribuido significativamente a la modernización de los procesos administrativos. La digitalización ha permitido mejorar la eficiencia operativa, optimizar la toma de decisiones y fortalecer la comunicación tanto interna como externa. Sin embargo, para maximizar el impacto de estas tecnologías, es fundamental fomentar una cultura organizacional que promueva la capacitación y la adaptación al cambio, garantizando así una gestión pública más eficiente, transparente y alineada con las necesidades de la ciudadanía.

4.1.4. Discusión del objetivo #1

El análisis de la revisión bibliográfica presenta una visión clara del impacto de la transformación digital en la gestión del talento humano, particularmente en el sector público. A lo largo de los estudios revisados, varios enfoques se entrelazan para subrayar

cómo las herramientas tecnológicas pueden optimizar la administración pública y mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos humanos.

(Jörden, 2024) abordan cómo las plataformas digitales colaborativas y las prácticas innovadoras en la gestión del talento humano pueden incrementar la eficiencia y superar las barreras organizacionales. Este enfoque resalta la importancia de aplicar tecnologías de la información en la administración pública, especialmente en municipios con estructuras más tradicionales como el cantón Buena Fe. Según los autores, las plataformas digitales permiten una gestión más dinámica de los recursos humanos, haciendo posible la mejora de la calidad de los servicios públicos y la optimización de los procesos administrativos.

Este análisis se conecta con la necesidad de una transformación digital progresiva en las entidades gubernamentales. Sin embargo, la implementación efectiva de estas tecnologías requiere una planificación adecuada, un entrenamiento constante y la superación de la resistencia al cambio, un tema que también fue identificado por Ahmed (2021). De acuerdo con Ahmed, la resistencia organizacional es uno de los mayores retos al adoptar herramientas tecnológicas, por lo que se debe crear un entorno favorable para el cambio.

4.2. CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL MUNICIPIO DEL CANTÓN BUENA FE A TRAVÉS DE ENCUESTAS A LOS USUARIOS Y ENTREVISTAS AL PERSONAL PARA IDENTIFICAR LA INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO DEL SERVICIO.

La calidad del servicio público es un elemento fundamental en la gestión municipal, ya que influye directamente en la percepción y satisfacción de los ciudadanos. En el municipio del Cantón Buena Fe, la eficiencia y efectividad de los servicios prestados dependen de múltiples factores, entre ellos, las prácticas de gestión del talento humano y la implementación de herramientas tecnológicas que optimizan la administración pública. Un servicio público de calidad no solo se traduce en una mayor satisfacción de los usuarios, sino que también fortalece la confianza en la institucionalidad y mejora el desempeño de la entidad gubernamental.

Para evaluar la calidad del servicio en el municipio, se llevó a cabo un análisis basado en encuestas aplicadas a los usuarios y entrevistas dirigidas al personal administrativo. Este estudio permitió recopilar información clave sobre la percepción ciudadana en cuanto a la eficiencia, accesibilidad y transparencia de los servicios municipales, así como identificar las condiciones laborales y metodologías de gestión del talento humano implementadas en la institución. La recopilación de estos datos facilitó la identificación de fortalezas y debilidades en la administración pública, proporcionando una base para diseñar estrategias que mejoren la prestación de servicios.

Asimismo, el análisis incluye la evaluación de factores determinantes como la capacitación del personal, la disponibilidad de herramientas tecnológicas, la agilidad en la resolución de trámites y la comunicación entre los funcionarios y la ciudadanía. La combinación de estos elementos influye en el desempeño del servicio y en la percepción

que los ciudadanos tienen sobre la atención recibida. Este diagnóstico es esencial para plantear mejoras en la gestión pública y promover una administración más eficiente, orientada a satisfacer las necesidades de la comunidad de manera efectiva y oportuna.

4.2.1. Encuesta dirigida a usuarios del GAD de San Jacinto de Buena Fe

La aplicación de la encuesta es un componente crucial de este estudio, ya que proporciona los datos empíricos que permiten analizar las percepciones de los usuarios sobre el servicio público y su grado de satisfacción. La encuesta se diseñó con el fin de abordar dos variables fundamentales: la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Para la interpretación de las preguntas se utilizó la escala de Likert, se agruparon en 5 rangos. Siendo totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutro, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Estos rangos se indican en la figura 5.

Figura 5.

Resultado de la encuesta a los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	totalmente en desacuerdo	6	6,0	6,0	6,0
	En desacuerdo	19	19,0	19,0	25,0
	neutral	44	44,0	44,0	69,0
	De acuerdo	26	26,0	26,0	95,0
	totalmente de acuerdo	4	4,0	4,0	99,0
	En blanco	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

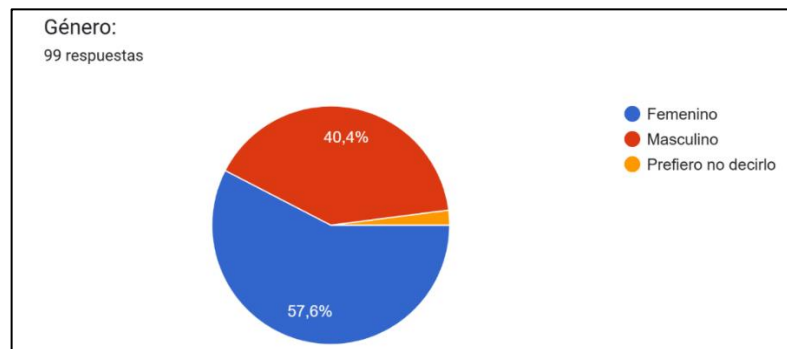
Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio del proceso de encuesta aplicada a los usuarios del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora

Análisis: Como se puede observar en la tabla 5 los usuarios que se inclinan por <De acuerdo> y <totalmente de acuerdo> suman un porcentaje de 30%, mientras que hay un gran porcentaje que suma el 44% que prefieren permanecer neutrales en las respuestas que ofrecen en la encuesta. Este porcentaje de neutralidad en las respuestas no se sabe porque ocurre.

Figura 6.

Género de usuarios del GAD Buena Fe encuestados



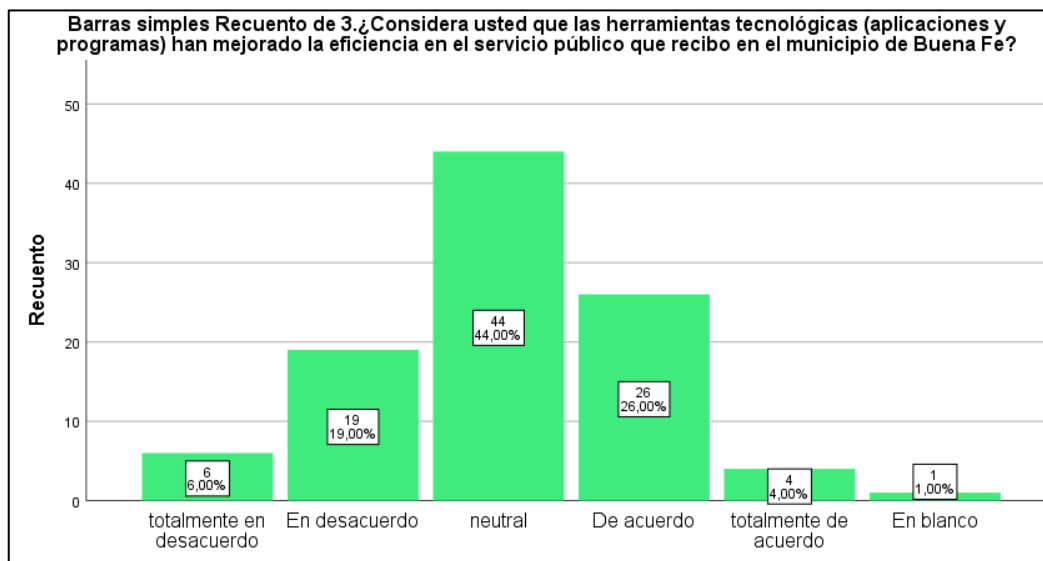
Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio del proceso de encuesta aplicada a los usuarios del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (usando SPSS V26)

Análisis: Como se puede observar en el gráfico 5, más del 50% de los usuarios del GAD de Buena Fe en la muestra representativa corresponden al género femenino.

Figura 7.

Eficiencia en el servicio público con el uso de herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas)



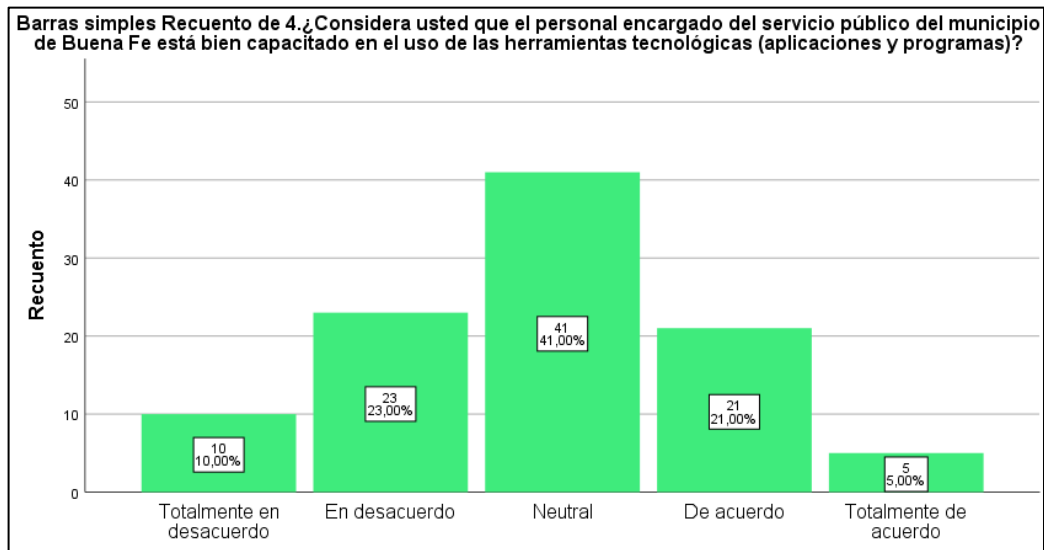
Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio del proceso de encuesta aplicada a los usuarios del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (usando SPSS V26)

Análisis: Según los resultados presentados en el gráfico 6, se observa que las herramientas tecnológicas han contribuido positivamente a la eficiencia en el servicio público. Un 44% de los encuestados se manifiesta neutral al respecto, mientras que el 26% se muestra de acuerdo, el 19% en desacuerdo, el 6% totalmente en desacuerdo, el 4% está de acuerdo en su totalidad, y un 1% optó por no responder. Estos datos reflejan una diversidad de opiniones sobre el impacto de la tecnología en la mejora de los servicios públicos.

Figura 8.

Capacitación recibida en el GAD Buena Fe en el uso de herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas)



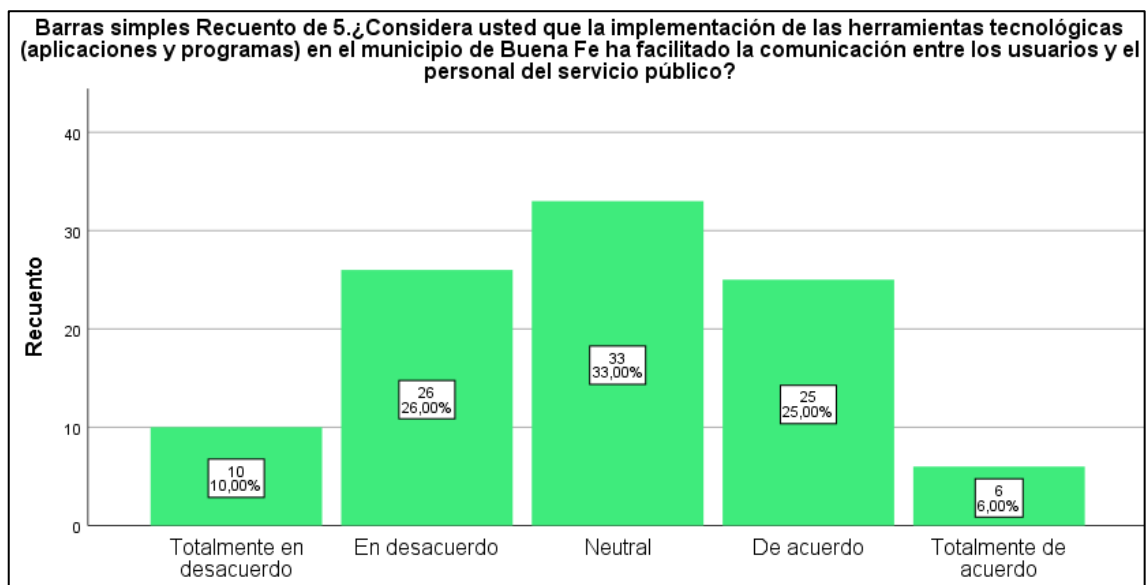
Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio del proceso de encuesta aplicada a los usuarios del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (usando SPSS V26)

Análisis Según el gráfico 7 que presenta los resultados sobre la capacitación del personal encargado del servicio público en el municipio de Buena Fe en el uso de herramientas tecnológicas, se observa la siguiente distribución: un 41% de los encuestados se muestra neutral, un 23% está en desacuerdo, un 21% está de acuerdo, un 10% está totalmente de acuerdo y un 5% no responde. Estos resultados indican que, aunque una parte considerable de los encuestados considera que el personal está bien capacitado, existe una percepción mixta sobre el nivel de preparación en el uso de las herramientas tecnológicas dentro del servicio público.

Figura 9.

Implementación de herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas) en el GAD Buena Fe facilita la comunicación entre usuarios y personal que trabaja en servicio público.



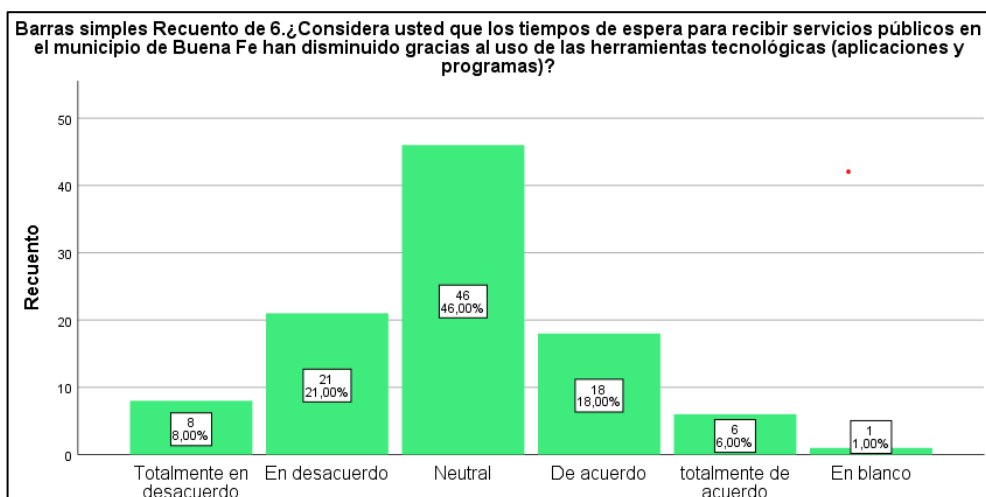
Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio del proceso de encuesta aplicada a los usuarios del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (usando SPSS V26)

Análisis: Según el gráfico 8 presentado sobre la implementación de herramientas tecnológicas en el municipio del cantón Buena Fe, se observa que estas han facilitado la comunicación entre los usuarios y el personal público. Los resultados indican que un 33% de los encuestados se muestra neutral, un 26% está en desacuerdo, un 25% está de acuerdo, un 10% está totalmente en desacuerdo y un 6% está totalmente de acuerdo. Estos datos sugieren que, aunque una parte significativa de los encuestados percibe mejoras en la comunicación, aún existen opiniones divididas sobre la efectividad de las herramientas tecnológicas en este aspecto.

Figura 10.

El uso de herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas) disminuye tiempos de espera para recibir servicio público en el GAD Buena Fe.



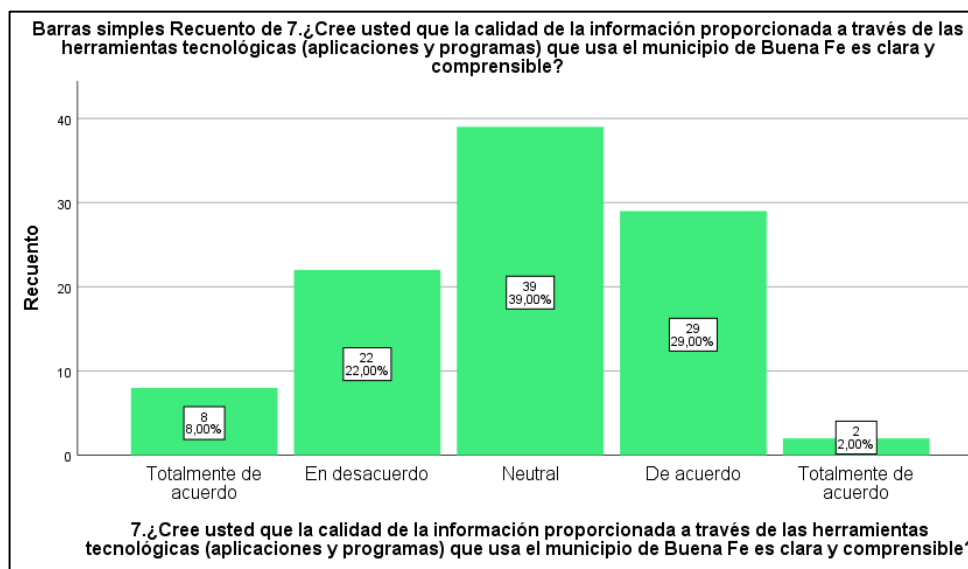
Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio del proceso de encuesta aplicada a los usuarios del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (usando SPSS V26)

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos en el gráfico 9, los tiempos de espera para recibir servicios públicos en el municipio de Buen Fe han experimentado una disminución significativa, atribuida al uso de herramientas tecnológicas. El gráfico muestra que el 46% de los encuestados se mantienen neutrales respecto a esta pregunta, mientras que un 21% se muestra en desacuerdo, un 18% está de acuerdo, un 8% se muestra totalmente en desacuerdo y un 6% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que, aunque la mayoría no percibe un cambio significativo, una porción relevante de la población reconoce una mejora, destacando la implementación de la tecnología como un factor importante en la optimización de los tiempos de espera.

Figura 11.

Calidad de información de herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas) en el GAD Buena Fe.



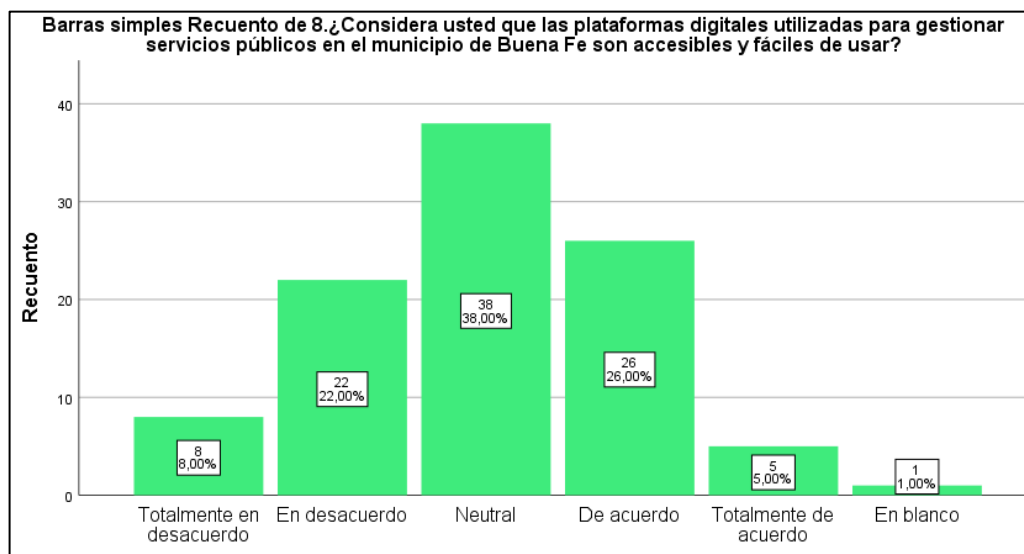
Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio del proceso de encuesta aplicada a los usuarios del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (usando SPSS V26)

Análisis: De acuerdo con el gráfico 10, la calidad de la información proporcionada a través de las herramientas tecnológicas en el municipio de Buen Fe se percibe como más clara y precisa. Los resultados obtenidos muestran que un 39% de los encuestados se mantiene neutral respecto a esta pregunta, mientras que un 29% está de acuerdo, un 22% se muestra en desacuerdo, un 8% está totalmente de acuerdo y un 2% está totalmente en desacuerdo. Estos resultados sugieren que, aunque una parte significativa de la población percibe mejoras en la claridad y precisión de la información, existe también un porcentaje considerable que no comparte esta opinión, lo que podría señalar áreas de mejora en la implementación o el uso de las tecnologías disponibles.

Figura 12.

Como son las Plataformas digitales usadas para gestión de servicios públicos en el GAD Buena Fe



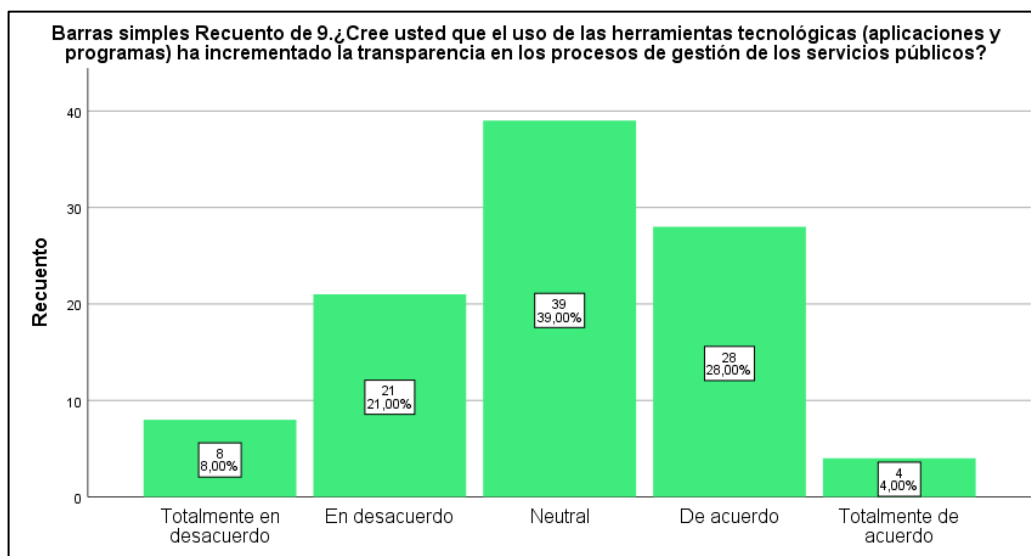
Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio del proceso de encuesta aplicada a los usuarios del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (usando SPSS V26)

Análisis: De acuerdo con el gráfico 11 que responde a la pregunta sobre si las plataformas digitales utilizadas para gestionar servicios públicos en el municipio de Buen Fe son accesibles y fáciles de usar, los resultados muestran lo siguiente: un 38% de los encuestados se mantiene neutral, un 26% está de acuerdo, un 22% está en desacuerdo, un 8% está totalmente en desacuerdo, un 5% está totalmente de acuerdo, y un 1% no proporcionó respuesta. Estos datos sugieren que, aunque una porción significativa de la población considera que las plataformas digitales son accesibles y fáciles de usar, existe también una considerable percepción negativa, lo que podría indicar áreas de oportunidad para mejorar la usabilidad o el acceso a estas herramientas tecnológicas.

Figura 13.

Uso de herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas) en el GAD apoya los procesos de gestión de los servicios públicos



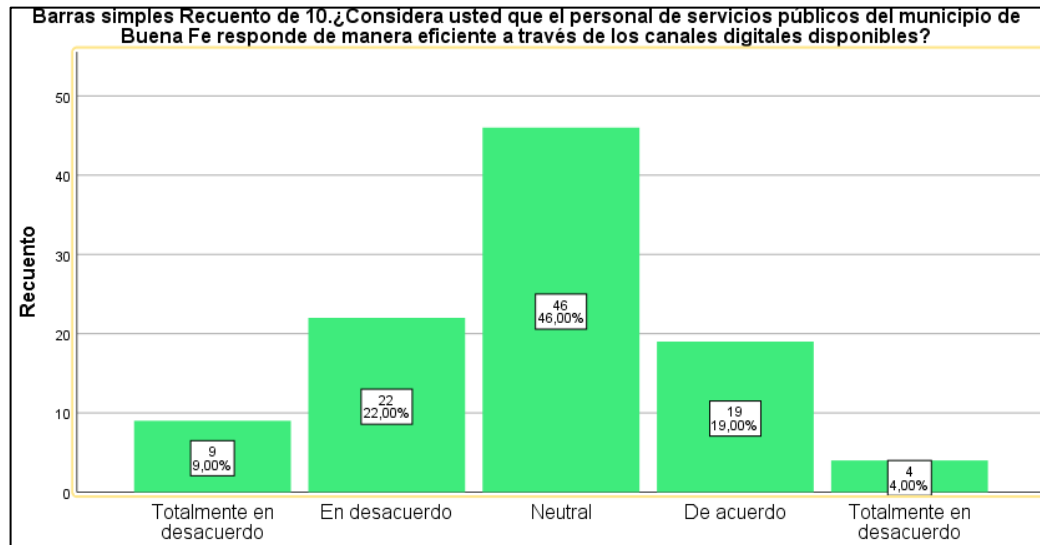
Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio del proceso de encuesta aplicada a los usuarios del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (usando SPSS V26)

Análisis: De acuerdo con el gráfico 12 que aborda la pregunta sobre si el uso de las herramientas tecnológicas ha incrementado la transparencia en los procesos de gestión de los servicios públicos, los resultados obtenidos son los siguientes: un 39% de los encuestados se mostró neutral, un 28% estuvo de acuerdo, un 21% estuvo en desacuerdo, un 8% estuvo totalmente en desacuerdo y un 4% estuvo totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que, aunque una parte significativa de la población percibe un aumento en la transparencia gracias al uso de las herramientas tecnológicas, aún existen opiniones divididas, con un porcentaje relevante de encuestados que no percibe una mejora o que considera que la transparencia no ha mejorado significativamente.

Figura 14.

El personal de servicios públicos del GAD Buena Fe es eficiente con los canales digitales



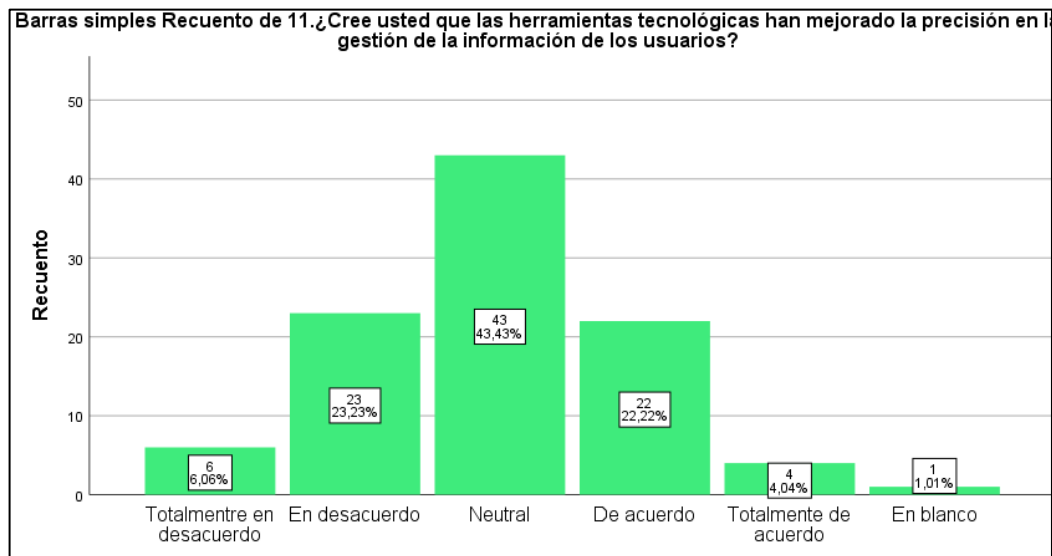
Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio del proceso de encuesta aplicada a los usuarios del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (usando SPSS V26)

Análisis: Según el gráfico 13 que responde a la pregunta sobre si el personal de los servicios públicos en el municipio de Buen Fe responde de manera eficiente a través de los canales disponibles, los resultados muestran que un 46% de los encuestados se mantiene neutral, un 19% está de acuerdo, un 9% está totalmente en desacuerdo y un 4% está totalmente de acuerdo. Estos resultados indican que, aunque una parte considerable de la población no percibe una mejora clara en la eficiencia de la respuesta del personal, una proporción significativa de los encuestados considera que la atención es adecuada. Sin embargo, el alto porcentaje de respuestas neutrales y las opiniones desfavorables sugieren que existe espacio para mejorar la eficiencia y la calidad de la atención brindada a través de los canales disponibles.

Figura 15.

Las Herramientas tecnológicas permiten mejorar la gestión de información de usuarios del GAD Buena Fe



Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio del proceso de encuesta aplicada a los usuarios del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (usando SPSS V26)

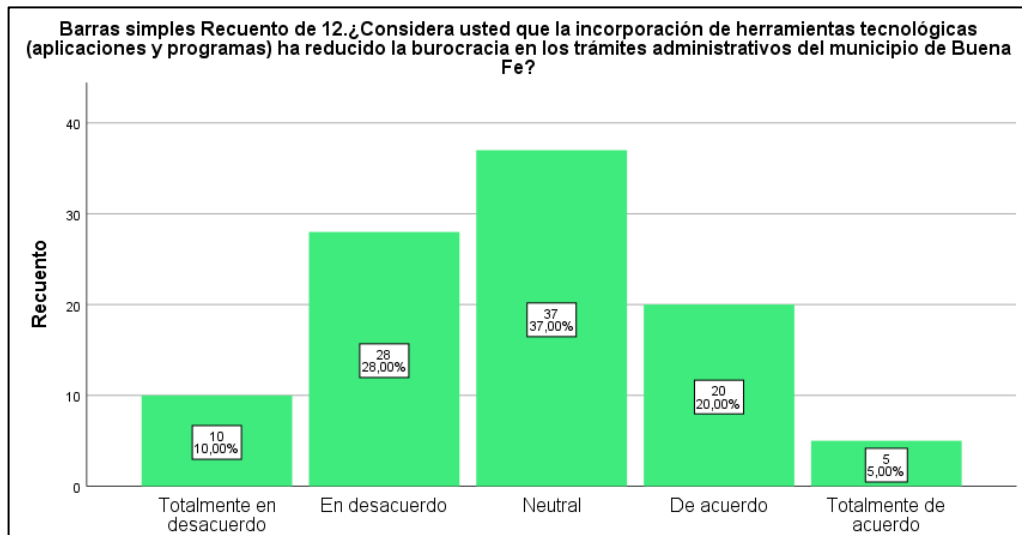
Análisis: De acuerdo con el gráfico 14 que aborda la pregunta sobre si las herramientas tecnológicas han mejorado la precisión en la gestión de la información de los usuarios, los resultados indican que el 43% de los encuestados se mantiene neutral, el 23% está en desacuerdo, el 22% está de acuerdo, el 6% está totalmente en desacuerdo, el 4% está totalmente de acuerdo y el 1% no respondió.

Estos resultados sugieren que, aunque una parte importante de los encuestados no percibe una mejora significativa en la precisión de la gestión de la información, una proporción considerable sí considera que las herramientas tecnológicas han tenido un impacto positivo. Sin embargo, la dispersión de las respuestas, con un alto porcentaje de respuestas

neutrales y en desacuerdo, señala que aún existen áreas de oportunidad para optimizar la precisión y la efectividad de los sistemas utilizados.

Figura 16.

Incorporación de Herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas) reduce la burocracia en los trámites administrativos del GAD Buena Fe



Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio del proceso de encuesta aplicada a los usuarios del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (usando SPSS V26)

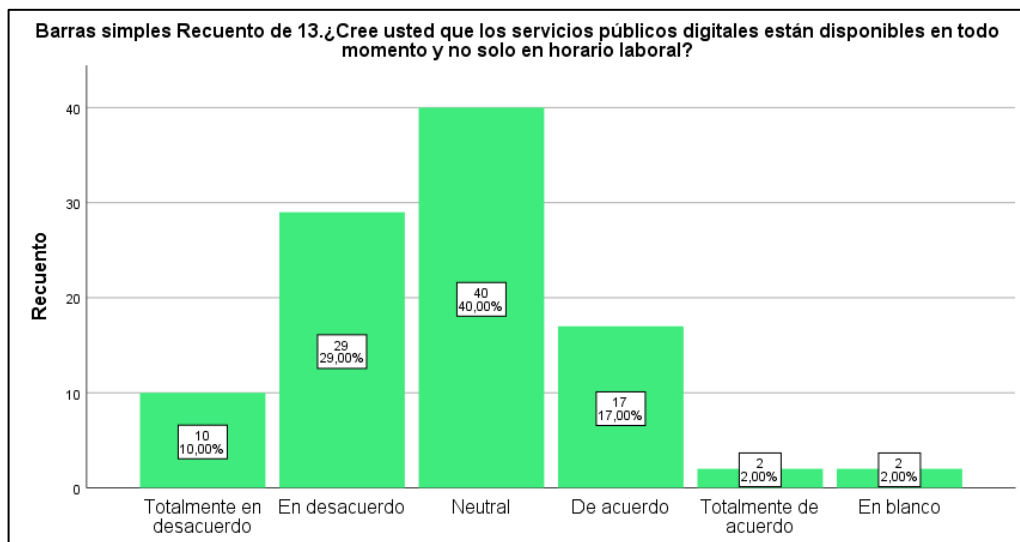
Análisis: Según el gráfico 15 que aborda la pregunta sobre si la incorporación de las herramientas tecnológicas ha reducido la burocracia en los trámites administrativos en el municipio del cantón Buen Fe, los resultados muestran que el 37% de los encuestados se mantiene neutral, el 28% está en desacuerdo, el 20% está de acuerdo, el 10% está totalmente en desacuerdo y un 5% no respondió.

Estos datos sugieren que, aunque una parte significativa de la población no ha percibido cambios claros en la reducción de la burocracia, una proporción menor de encuestados

considera que las herramientas tecnológicas han tenido un impacto positivo en este aspecto. Sin embargo, la distribución de respuestas, con un porcentaje considerable en desacuerdo y un alto porcentaje neutral, indica que la percepción sobre la efectividad de la tecnología en la reducción de la burocracia aún está dividida, lo que podría señalar áreas de mejora en la implementación o en la comunicación de los beneficios de estas herramientas.

Figura 17.

Los servicios públicos digitales del GAD están siempre disponibles (no solo en horario laboral)



Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio del proceso de encuesta aplicada a los usuarios del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

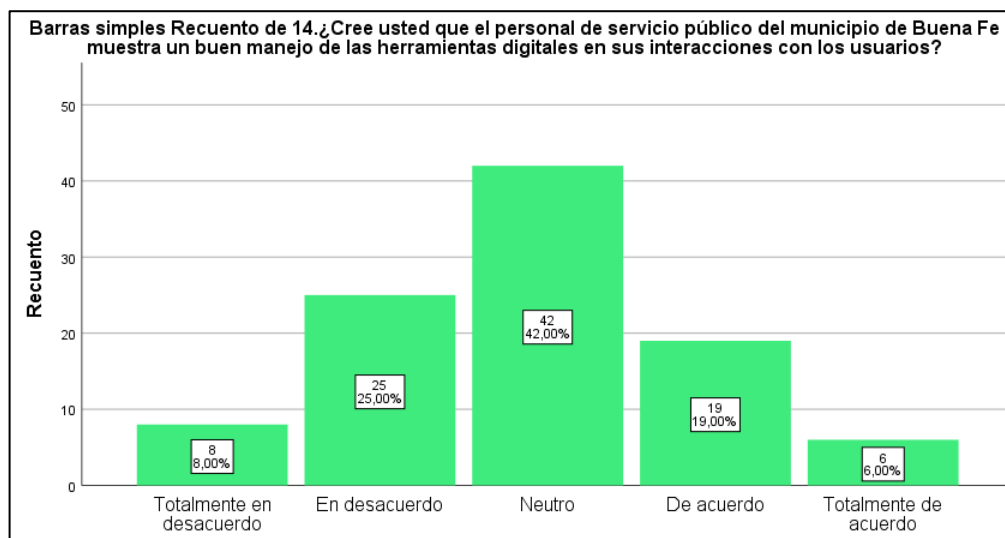
Elaboración: La autora (usando SPSS V26)

Análisis: Según el gráfico 16 que aborda la pregunta sobre si los servicios públicos digitales están disponibles en todo momento y no solo en horario laboral, los resultados son los siguientes: el 40% de los encuestados se mantiene neutral, el 29% está en desacuerdo, el 17% está de acuerdo, el 10% está totalmente en desacuerdo, el 2% está totalmente de acuerdo y el 2% no proporcionó respuesta.

Estos resultados indican que, aunque una parte significativa de los encuestados no tiene una opinión definida, una proporción considerable de la población percibe que los servicios públicos digitales no están disponibles fuera del horario laboral, como se podría esperar. El hecho de que un 29% esté en desacuerdo y un 10% esté totalmente en desacuerdo sugiere que muchos usuarios consideran que la disponibilidad de estos servicios es limitada, mientras que una minoría de encuestados (17% de acuerdo y 2% totalmente de acuerdo) reconoce avances en la disponibilidad de los mismos fuera del horario tradicional.

Figura 18.

El personal de servicio público del GAD tiene buen manejo de herramientas digitales en las interacciones con usuarios



Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio del proceso de encuesta aplicada a los usuarios del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

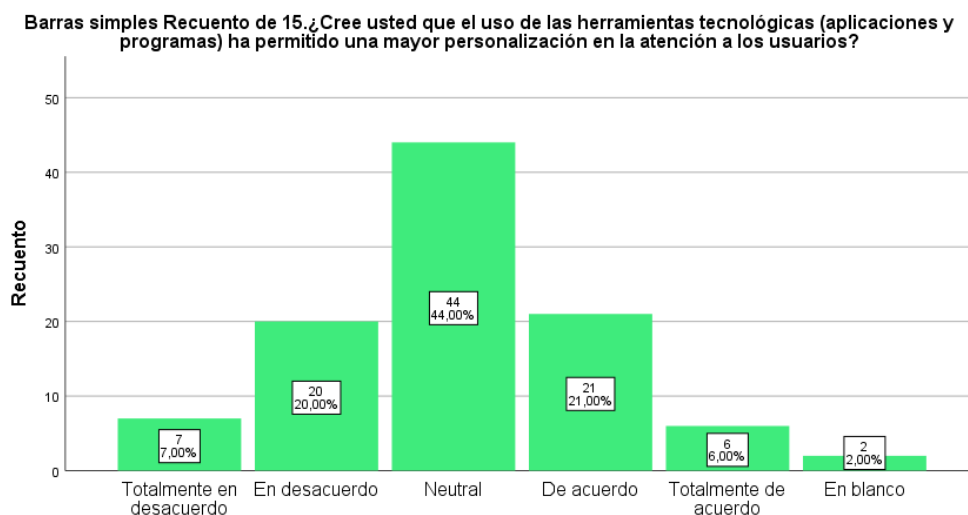
Elaboración: La autora (usando SPSS V26)

Análisis: Según el gráfico 17 que aborda la pregunta sobre si el personal del servicio público en el municipio del cantón Buen Fe muestra un bajo manejo de las herramientas digitales en sus interacciones con los usuarios, los resultados son los siguientes: el 42% de los encuestados se mantiene neutral, el 25% está en desacuerdo, el 19% está de acuerdo, el 8% está totalmente en desacuerdo y el 6% está totalmente de acuerdo.

Estos resultados sugieren que, aunque una mayoría significativa de los encuestados se mantiene neutral, existe una percepción dividida sobre la competencia digital del personal del servicio público. Un porcentaje considerable (25%) de los encuestados no considera que haya un bajo manejo de las herramientas digitales, mientras que un 19% sí percibe una falta de habilidad en este aspecto. Sin embargo, la presencia de un 8% totalmente en desacuerdo y un 6% totalmente de acuerdo indica que hay opiniones polarizadas sobre la capacidad del personal para utilizar eficazmente las herramientas digitales en sus interacciones con los usuarios, lo que sugiere áreas de mejora en la capacitación o el uso de estas tecnologías.

Figura 19.

El uso de herramientas tecnológicas permite personalizar la atención a los usuarios del GAD



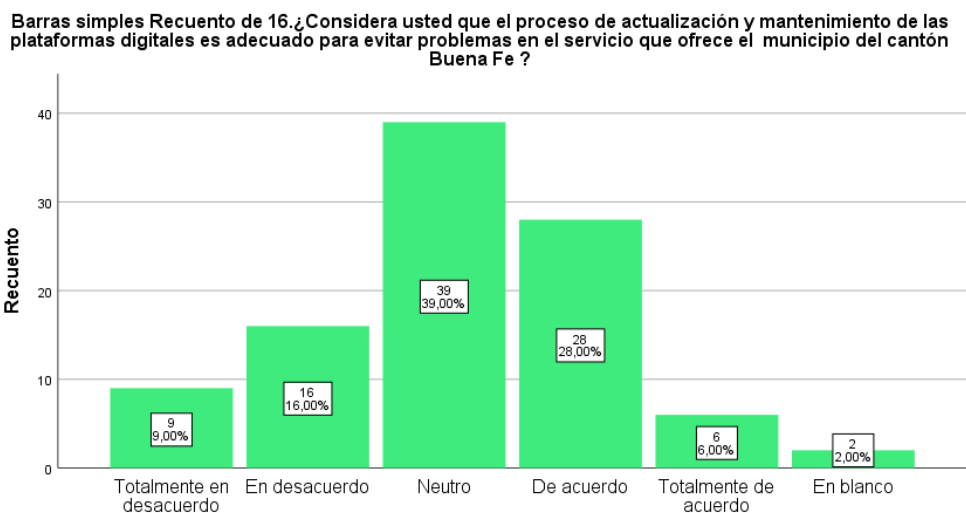
Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio del proceso de encuesta aplicada a los usuarios del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Análisis: Según el gráfico 18 que responde a la pregunta sobre si el uso de las herramientas tecnológicas ha permitido una mayor personalización en la atención a los usuarios, los resultados muestran lo siguiente: un 44% de los encuestados se mantiene neutral, un 21% está de acuerdo, un 20% está en desacuerdo, un 7% está totalmente en desacuerdo, un 6% está totalmente de acuerdo y un 2% no respondió. Estos resultados sugieren que, aunque una gran proporción de los encuestados se mantiene neutral respecto a la personalización de la atención, existe una división de opiniones sobre el impacto de las herramientas tecnológicas en este aspecto.

Un 21% de los encuestados considera que la tecnología ha mejorado la personalización en la atención, mientras que un 20% tiene una percepción negativa. La presencia de respuestas totalmente en desacuerdo (7%) y totalmente de acuerdo (6%) refleja opiniones más extremas, lo que sugiere que, aunque algunos usuarios perciben beneficios claros, otros no consideran que la tecnología haya logrado mejorar la personalización de manera efectiva. Esto podría indicar que el impacto de las herramientas tecnológicas en la atención personalizada aún es percibido de manera desigual entre la población.

Figura 20.

Actualización y mantenimiento de plataformas digitales evita problemas con los servicios que da el GAD Buena Fe



Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio del proceso de encuesta aplicada a los usuarios del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (usando SPSS V26)

Análisis: Según el gráfico 19 sobre la adecuación del proceso de actualización y mantenimiento de las plataformas digitales en el cantón Buen Fe, los resultados muestran que el 39% de los encuestados se mantiene neutral, el 28% está de acuerdo, el 16% está en desacuerdo, el 9% está totalmente en desacuerdo, el 6% está totalmente de acuerdo y el 2% no respondió. Estos resultados indican que, aunque una proporción significativa considera adecuado el proceso de mantenimiento, existe una percepción dividida, lo que sugiere que podrían mejorarse aspectos clave para evitar problemas en el servicio.

Tabla 5.

Resultado de calidad de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	3	50,0	50,0	50,0
	Neutral	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

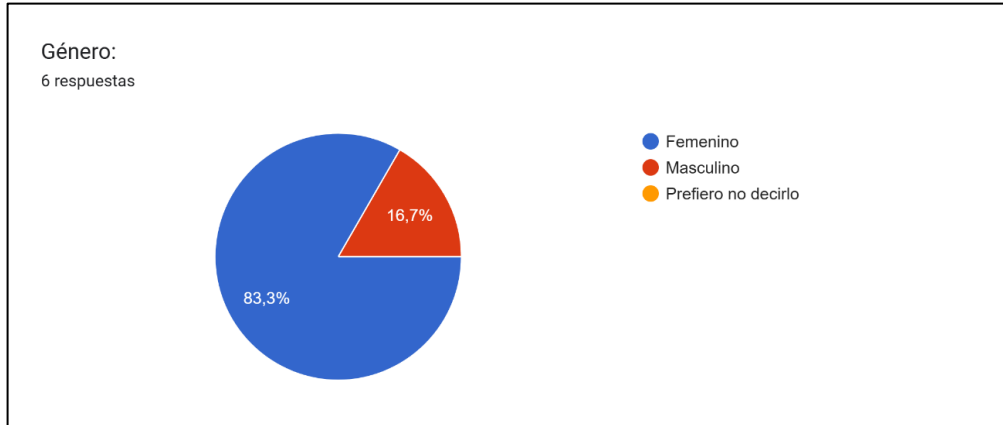
Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio del proceso de encuesta aplicada a los usuarios del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (usando SPSS V26)

En la tabla 6 se observa un fenómeno importante que el 50% de los que responden la encuesta se inclinan por la respuesta neutral, y no sabemos si es porque me importa o porque razón contestan así.

Figura 21.

Género de colaboradores del departamento de Talento Humano del GAD Buena Fe que fueron entrevistados



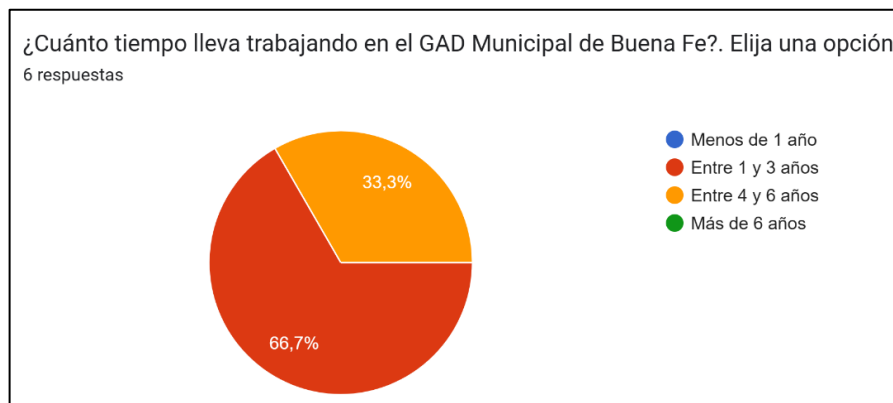
Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio del proceso de encuesta aplicada a los usuarios del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (*Google forms, Microsoft Excel*)

Análisis: Como se puede observar en el gráfico 20, la mayoría (83%) de los colaboradores del departamento de Talento Humano del GAD de Buena Fe corresponden al género femenino.

Figura 22.

Tiempo de trabajo en el GAD Buena Fe (años de servicio)



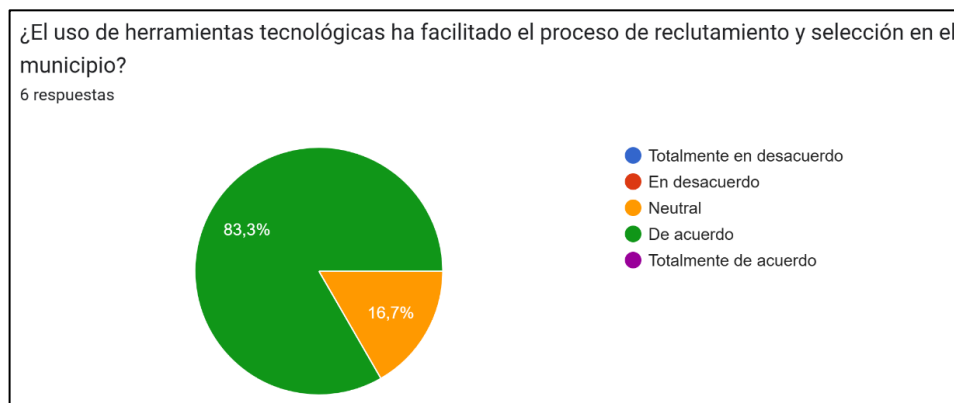
Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio de la encuesta aplicada a los colaboradores (TH) del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (*Google forms, Microsoft Excel*)

Análisis: Como se puede observar en el gráfico 21, la mayoría (66%) de los colaboradores del departamento de Talento Humano del GAD de Buena Fe su tiempo de servicio en el GAD Buena Fe está en el rango de 1 a 3 años (relativamente jóvenes ingresos al GAD)

Figura 23.

Las herramientas tecnológicas facilitan el reclutamiento y selección de personal en el GAD Buena Fe



Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio de la encuesta aplicada a los colaboradores (TH) del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (*Google forms, Microsoft Excel*)

Análisis: De acuerdo con el gráfico, el **83,3%** de los encuestados considera que el uso de herramientas tecnológicas ha facilitado el proceso de reclutamiento y selección en el municipio, mientras que el **16,7%** se muestra neutral. Esto indica que, en su mayoría, los participantes perciben una mejora significativa en la eficiencia y efectividad de estos procesos gracias a la tecnología. Sin embargo, el pequeño porcentaje neutral sugiere que aún existen dudas o falta de experiencia con estas herramientas, lo que podría indicar áreas para optimizar su implementación o mayor capacitación.

Figura 24.

Herramientas tecnológicas utilizadas en la gestión del talento humano



Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio de la encuesta aplicada a los colaboradores (TH) del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

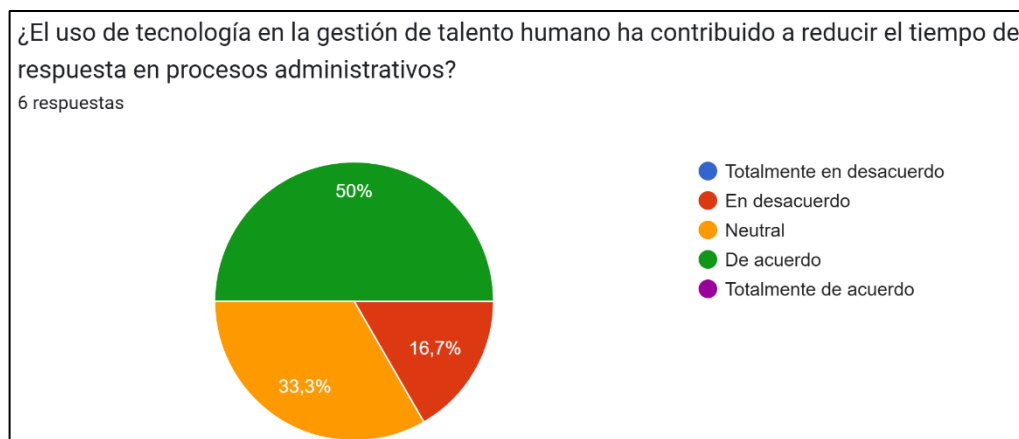
Elaboración: La autora (*Google forms, Microsoft Excel*)

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos, la percepción sobre el impacto de las herramientas tecnológicas en la mejora de la comunicación interna entre los empleados es diversa. El **50%** de los entrevistados se muestra neutral, lo que indica una falta de consenso o una experiencia limitada con estas herramientas. Un **33,3%** está en desacuerdo, sugiriendo que perciben una mejora insuficiente o nula en la comunicación.

Solo el **16,7%** está de acuerdo, lo que refleja que, en general, las herramientas tecnológicas aún no han generado un impacto significativo en la optimización de la comunicación interna en la organización.

Figura 25.

Uso de tecnología en la gestión del talento humano



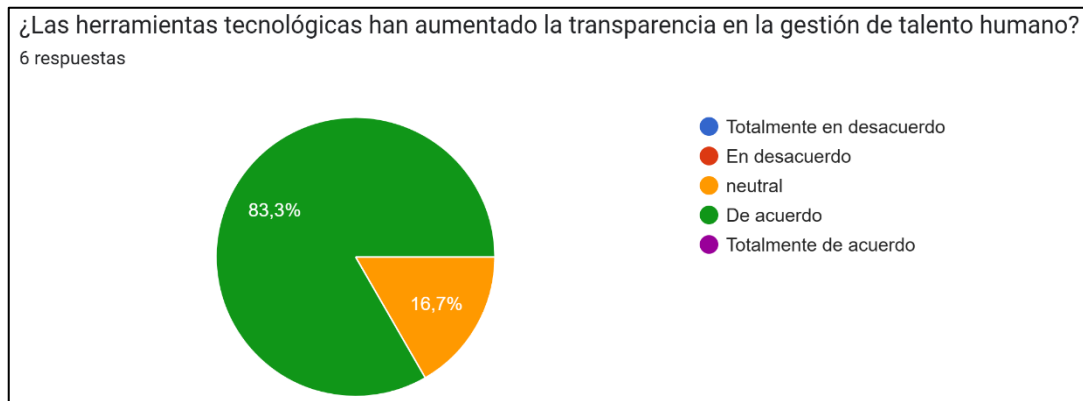
Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio de la encuesta aplicada a los colaboradores (TH) del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (*Google forms, Microsoft Excel*)

Análisis: De acuerdo con el gráfico, el **50%** de los encuestados considera que el uso de la tecnología en la gestión de talento humano ha contribuido a reducir el tiempo de respuesta en los procesos administrativos, lo que indica una percepción positiva sobre su efectividad. Sin embargo, el **33,3%** se muestra neutral, sugiriendo una experiencia variable o limitada con estas herramientas. Por otro lado, el **16,7%** en desacuerdo refleja que una parte de los participantes no percibe mejoras significativas, lo que podría indicar áreas de optimización en la implementación tecnológica o en la capacitación del personal.

Figura 26.

Herramientas tecnológicas en la transparencia



Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio de la encuesta aplicada a los colaboradores (TH) del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (*Google forms, Microsoft Excel*)

Análisis: Según el gráfico, el **83,3%** de los encuestados considera que las herramientas tecnológicas han incrementado la transparencia en la gestión de talento humano, lo que refleja una percepción altamente positiva sobre su impacto en la claridad y trazabilidad de los procesos. El **16,7%** restante se muestra neutral, lo que podría indicar que algunos empleados no han experimentado cambios significativos o no están completamente convencidos de los beneficios. En general, los resultados sugieren que las herramientas tecnológicas han favorecido la transparencia, aunque persisten algunas dudas o falta de familiaridad en ciertos sectores.

Figura 27.

Herramientas tecnológicas en la gestión de información



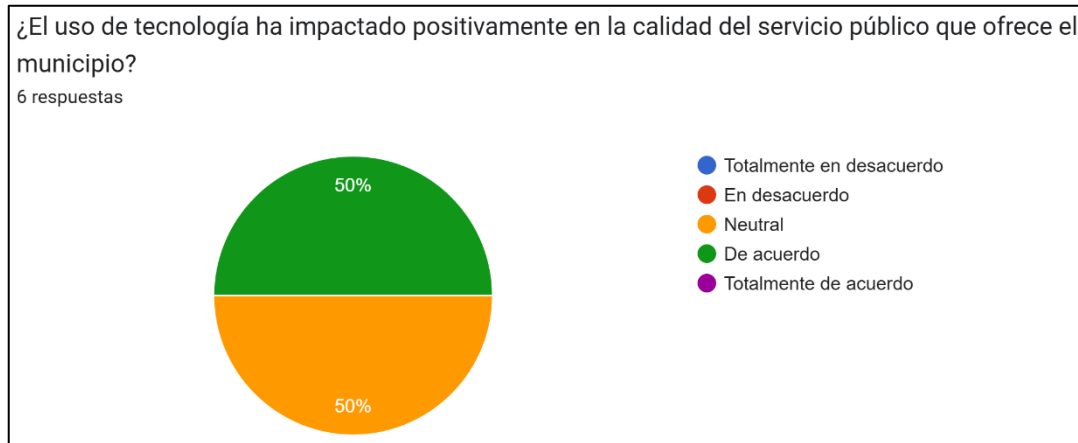
Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio de la encuesta aplicada a los colaboradores (TH) del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (*Google forms, Microsoft Excel*)

Análisis: Según el gráfico, el **100%** de los entrevistados está de acuerdo en que las herramientas tecnológicas han permitido una mejor gestión de la información relacionada con el personal. Este resultado refleja una aceptación unánime de que la tecnología ha optimizado el almacenamiento, acceso y análisis de los datos del personal, lo que mejora la eficiencia y la precisión en la toma de decisiones. Este alto nivel de consenso sugiere que las herramientas tecnológicas se perciben como un factor clave en la mejora de la gestión de talento humano dentro de la organización.

Figura 28.

Impacto del uso de la tecnología en la calidad



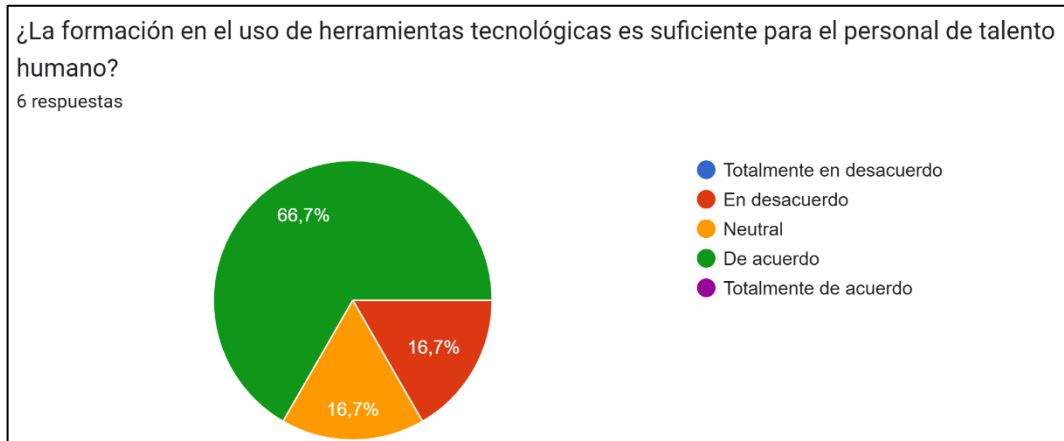
Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio de la encuesta aplicada a los colaboradores (TH) del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (*Google forms, Microsoft Excel*)

Análisis: Según el gráfico, el **50%** de los encuestados se muestra neutral y el **50%** está de acuerdo en que el uso de la tecnología ha impactado positivamente la calidad de los servicios públicos ofrecidos por el municipio. Este resultado refleja una división de opiniones, lo que sugiere que, aunque una parte significativa de los participantes reconoce los beneficios de la tecnología, otro porcentaje aún no percibe cambios sustanciales. Este equilibrio podría indicar que los efectos de la implementación tecnológica en los servicios públicos aún no son completamente evidentes para todos los involucrados.

Figura 29.

Formación del uso de tecnologías



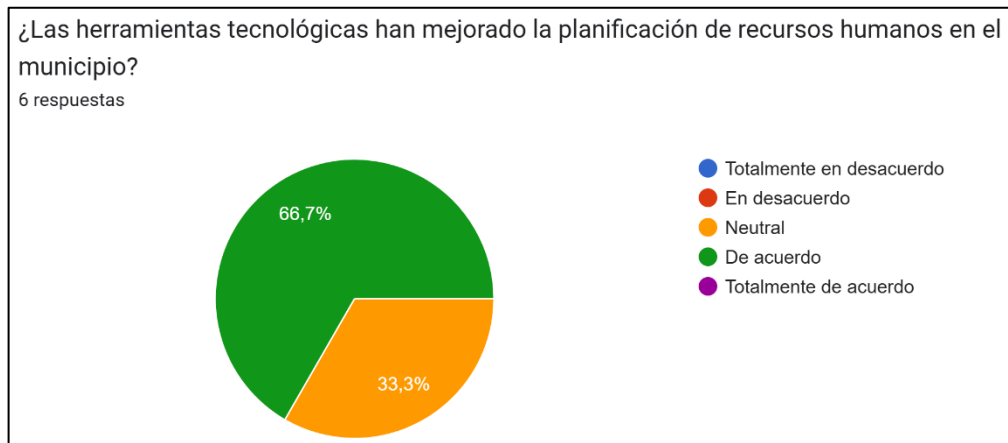
Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio de la encuesta aplicada a los colaboradores (TH) del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (*Google forms, Microsoft Excel*)

Análisis: Según el gráfico, el **66,7%** de los encuestados considera que el uso de las herramientas tecnológicas es suficiente para el personal de talento humano, lo que indica una percepción mayoritaria de que las herramientas disponibles son adecuadas para cumplir con las necesidades del área. Sin embargo, el **16,7%** está de acuerdo y otro **16,7%** en desacuerdo, lo que sugiere que existe una diversidad de opiniones, posiblemente relacionada con la adecuación o suficiencia de las herramientas según las tareas específicas o el nivel de capacitación del personal. Esto resalta la necesidad de evaluar y ajustar continuamente las herramientas tecnológicas implementadas.

Figura 30.

Herramientas tecnológicas en la planificación de recursos humanos



Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio de la encuesta aplicada a los colaboradores (TH) del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (*Google forms, Microsoft Excel*)

Análisis: Según el gráfico, el **66,7%** de los encuestados considera que las herramientas tecnológicas han mejorado la planificación de recursos humanos en el municipio, lo que refleja una valoración positiva sobre su impacto en la optimización de estos procesos. El **33,3%** restante se muestra neutral, lo que sugiere que una parte del personal no ha percibido cambios significativos o tiene una experiencia limitada con las herramientas implementadas. Este resultado indica que, aunque la mayoría reconoce los beneficios de la tecnología, aún existen áreas de oportunidad para fortalecer su integración y efectividad en la planificación de recursos humanos.

Figura 31.

Implementación de tecnologías en la gestión de talento humano

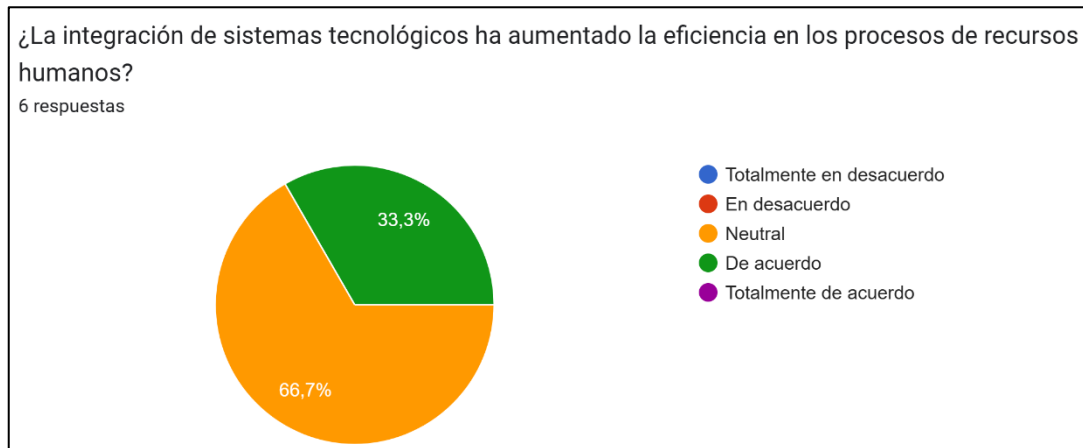


Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio de la encuesta aplicada a los colaboradores (TH) del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (*Google forms, Microsoft Excel*)

Análisis: Según el gráfico, el **59%** de los encuestados está de acuerdo en que la implementación de tecnologías ha permitido una mayor innovación en la gestión de talento humano, lo que indica una percepción positiva mayoritaria sobre su impacto en la modernización de los procesos. Un **16,7%** se muestra neutral, lo que sugiere que algunos participantes no han observado cambios significativos o no están completamente seguros de los beneficios. Además, un **16,7%** está en desacuerdo y otro **16,7%** está totalmente de acuerdo, lo que refleja una variedad de opiniones y la necesidad de una mayor alineación o comprensión de los efectos de la tecnología en la innovación del área.

Figura 32. *Sistemas tecnológicos en la eficiencia*



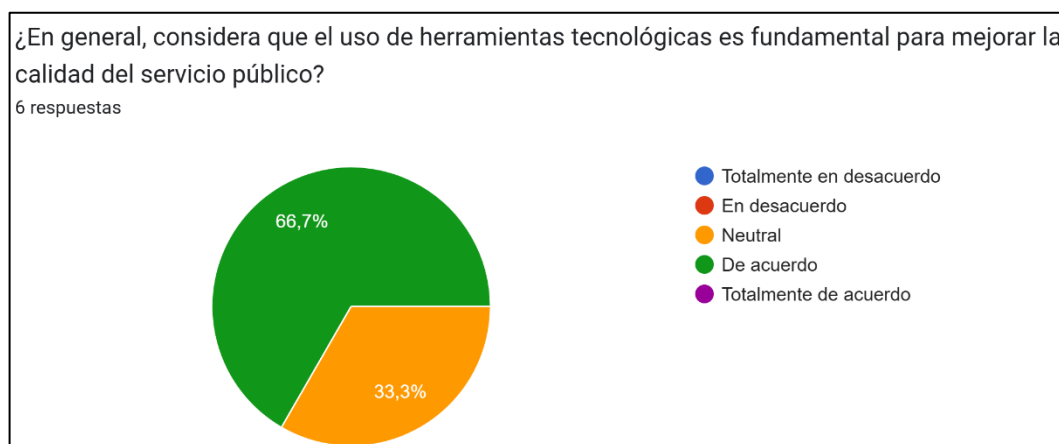
Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio de la encuesta aplicada a los colaboradores (TH) del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (*Google forms, Microsoft Excel*)

Análisis: Según los resultados, el **66,7%** de los entrevistados se muestra neutral respecto a si la integración de sistemas tecnológicos ha aumentado la eficiencia en los procesos de recursos humanos, lo que sugiere que hay una percepción ambigua o una experiencia limitada con la implementación de estas tecnologías. El **33,3%** restante está de acuerdo, indicando que una parte significativa reconoce mejoras en la eficiencia. Este análisis refleja que, aunque hay un reconocimiento de los beneficios de la tecnología, existe una falta de consenso general, lo que puede indicar la necesidad de mayor capacitación o ajustes en los sistemas utilizados.

Figura 33.

Uso de herramientas tecnológicas mejora la calidad del servicio



Nota: La imagen muestra los resultados obtenidos por medio de la encuesta aplicada a los colaboradores (TH) del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Elaboración: La autora (*Google forms, Microsoft Excel*)

Análisis: Según el gráfico, el **66,7%** de los encuestados considera que el uso de las herramientas tecnológicas es fundamental para mejorar la calidad de los servicios públicos, lo que refleja una percepción positiva y un reconocimiento de la tecnología como un factor clave en la optimización de estos servicios. El **33,3%** restante se muestra neutral, lo que sugiere que algunos participantes no han percibido mejoras significativas o no tienen una opinión clara sobre su impacto. Esto indica que, aunque existe un respaldo mayoritario, aún hay espacio para profundizar en la integración y efectividad de las herramientas tecnológicas en el sector público.

4.2.2. Análisis e interpretación de resultados del objetivo 2

El análisis de la calidad del servicio público en el municipio del Cantón Buena Fe, basado en encuestas a los usuarios y entrevistas al personal del GAD, revela una percepción mixta respecto a la efectividad y eficiencia de la gestión municipal. Si bien las herramientas

tecnológicas han sido implementadas para mejorar la administración y la atención al ciudadano, los resultados reflejan una diversidad de opiniones en cuanto a su impacto real en la optimización del servicio.

La encuesta aplicada a los usuarios permitió medir dos dimensiones clave: la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Los datos obtenidos evidencian que un porcentaje significativo de encuestados se mantiene neutral en sus respuestas, lo que sugiere una falta de claridad o una percepción ambigua sobre las mejoras derivadas del uso de tecnologías. En particular, se observó que el 44% de los participantes se posicionó de manera neutral respecto a la eficiencia del servicio público con el uso de herramientas tecnológicas, mientras que solo un 30% manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con su efectividad. Este hallazgo indica que, aunque las tecnologías han sido incorporadas en la gestión municipal, su impacto no ha sido completamente percibido por la ciudadanía, lo que podría estar relacionado con la falta de información sobre su implementación o con deficiencias en su uso.

En cuanto a la capacitación del personal en herramientas tecnológicas, los resultados reflejan una percepción variada. Si bien un 31% de los encuestados considera que la cuenta personal con la formación adecuada, un 23% está en desacuerdo y un 41% se mantiene neutral. Esto sugiere la necesidad de fortalecer los programas de capacitación para garantizar que los servidores públicos puedan utilizar de manera eficiente las herramientas tecnológicas, optimizando así la gestión y la calidad del servicio brindado a la comunidad.

La implementación de tecnologías también fue analizada en términos de su impacto en la comunicación entre usuarios y funcionarios públicos. Aunque el 31% de los encuestados percibe mejoras en este aspecto, un 33% se mantiene neutral y un 26% está en desacuerdo.

Esta dispersión en las respuestas indica que, aunque la tecnología tiene el potencial de mejorar la comunicación institucional, su efectividad aún no ha sido completamente validada por los usuarios. Posibles factores como la falta de conocimiento sobre los canales digitales disponibles o la persistencia de procesos burocráticos podrían estar influyendo en esta percepción.

Otro aspecto relevante en el análisis es el impacto de la digitalización en la reducción de tiempos de espera para la atención de los ciudadanos. Mientras que un 24% de los encuestados afirma que las herramientas tecnológicas han agilizado la prestación de servicios, un 46% se mantiene neutral y un 21% no percibe una mejora en este ámbito. La alta tasa de respuestas neutrales puede deberse a que los usuarios no han notado cambios sustanciales en los tiempos de atención o que el uso de estas herramientas no ha sido lo suficientemente eficiente como para generar una diferencia significativa.

La calidad de la información proporcionada por las herramientas digitales también fue evaluada, con un 29% de los encuestados que consideran que ha mejorado, frente a un 22% que no percibe cambios positivos y un 39% que se mantiene neutral. Esto indica que, si bien existe una percepción favorable en torno a la claridad y precisión de la información proporcionada mediante plataformas digitales, aún hay áreas de mejora en la accesibilidad y confiabilidad de estos sistemas.

Desde la perspectiva del personal del GAD, la entrevista realizada a los colaboradores del área de talento humano arroja datos significativos sobre la percepción interna del impacto de las tecnologías en la gestión municipal. La mayoría de los entrevistados reconoce que las herramientas digitales han facilitado procesos administrativos clave, especialmente en la gestión de información y en la transparencia de los trámites. Sin embargo, también se

identifican desafíos, como la falta de capacitación continua y la necesidad de optimizar la integración de estas tecnologías en la operatividad diaria del municipio.

Uno de los hallazgos más relevantes es que el 83% de los colaboradores considera que la digitalización ha mejorado el proceso de reclutamiento y selección de personal, permitiendo mayor eficiencia en la gestión del talento humano. Asimismo, el 66% de los encuestados percibe que las herramientas tecnológicas han optimizado la planificación de recursos humanos, lo que sugiere un impacto positivo en la gestión interna del municipio. No obstante, la mitad de los entrevistados se mantiene neutral respecto a la mejora en la comunicación interna, lo que podría reflejar la persistencia de barreras en la interacción y colaboración dentro del equipo de trabajo.

Otro punto de interés es la percepción sobre la reducción de burocracia a través del uso de herramientas digitales. Mientras que un 50% de los entrevistados está de acuerdo en que la tecnología ha permitido mejorar la eficiencia en los procesos administrativos, un 33% se mantiene neutral y un 16% está en desacuerdo. Este resultado indica que, aunque existe una aceptación mayoritaria del impacto positivo de la tecnología, aún hay áreas en las que se debe fortalecer su implementación para reducir la carga burocrática de los trámites municipales.

En términos de innovación y eficiencia, los resultados de la encuesta reflejan que un 66% de los entrevistados percibe que la incorporación de herramientas digitales ha promovido la modernización de la gestión del talento humano en el municipio. Sin embargo, el 33% se mantiene neutral, lo que sugiere que aún no se han implementado estrategias suficientemente sólidas para generar un cambio tangible en la totalidad del equipo de trabajo.

En conclusión, el análisis de los resultados sugiere que, si bien las herramientas tecnológicas han sido implementadas en la gestión del talento humano y en la prestación de servicios públicos, su impacto aún no ha sido plenamente percibido por los usuarios y el personal administrativo. La alta tasa de respuestas neutrales en múltiples indicadores refleja una percepción ambigua sobre los beneficios de la digitalización, lo que podría estar relacionado con una falta de información sobre estas herramientas o con la necesidad de optimizar su aplicación en los procesos municipales. Para mejorar la calidad del servicio público, es fundamental fortalecer la capacitación del personal, mejorar la comunicación interna y externa, y garantizar que las herramientas tecnológicas sean utilizadas de manera efectiva para agilizar trámites y optimizar la atención al ciudadano.

4.2.3. Discusión del objetivo #2

Los resultados de esta investigación reflejan diversas percepciones sobre la implementación de herramientas tecnológicas en los servicios públicos del cantón Buen Fe, con áreas de mejora evidentes y otros aspectos que muestran avances positivos. La percepción sobre la transparencia mejorada por las tecnologías (39% neutrales y 21% en desacuerdo) está en línea con estudios recientes que indican que, aunque las tecnologías pueden mejorar la transparencia, su efectividad depende de la accesibilidad y la comprensión por parte de los ciudadanos. Según (Sánchez et al., 2020), la implementación exitosa de tecnologías debe garantizar su accesibilidad para todos los usuarios.

En cuanto a la disponibilidad de los servicios públicos digitales fuera del horario laboral, los resultados muestran que una proporción significativa (29%) percibe que estos servicios no están disponibles siempre, lo que coincide con investigaciones que destacan

la necesidad de mejorar la flexibilidad en los servicios públicos digitales (Jiménez y Pérez , 2023).

Respecto al manejo de herramientas digitales por parte del personal, el 42% de los encuestados se muestra neutral, lo que refleja la necesidad de mejorar la capacitación continua de los empleados públicos, como indican (Pérez y González, 2021), quienes afirman que la competencia digital del personal es fundamental para una implementación efectiva de las tecnologías.

Los resultados sobre la personalización de la atención (44% neutral) y el mantenimiento de las plataformas digitales (39% neutral) evidencian que, aunque se reconoce el potencial de las tecnologías, aún existen desafíos significativos en su implementación efectiva. Según (Gómez et al., 2023), la digitalización de los servicios públicos debe ir acompañada de políticas claras de actualización y mantenimiento para evitar problemas en la calidad del servicio. En resumen, la transición digital en los servicios públicos del cantón Buen Fe aún enfrenta desafíos importantes, aunque el camino hacia la mejora está claro.

La gestión del talento humano es crucial porque involucra la selección, capacitación, motivación y desarrollo de los empleados que interactúan con los ciudadanos.

La entrevista al personal de talento humano fue diseñada para recopilar información cualitativa que permita entender las prácticas de gestión dentro de las instituciones públicas del Cantón Buena Fe.

Para la interpretación de las preguntas se utilizó la escala de Likert, se agruparon en 5 rangos. Siendo totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutro, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

La mayor parte de los encuestados percibe que la tecnología mejora la eficiencia en los procesos administrativos, lo que coincide con investigaciones como la de (Parsons y Smith, 2020), quienes afirman que las herramientas digitales optimizan la gestión de personal y reducen tiempos operativos. Sin embargo, un porcentaje significativo sigue siendo neutral, lo que puede indicar barreras como la falta de capacitación o resistencia al cambio, como señalan (Mergel et al., 2020).

Respecto a la innovación, el 59% de los encuestados destaca el papel de las tecnologías en la modernización de los procesos de recursos humanos, lo que coincide con lo planteado por (Jarrahi, 2019), quien destaca la capacidad de las tecnologías emergentes para fomentar la adaptabilidad y creatividad organizacional. En cuanto a la mejora de la calidad en los servicios públicos, la mayoría está de acuerdo con el impacto positivo de la tecnología, respaldando la visión de (Bertot et al., 2019) sobre cómo la digitalización promueve la transparencia y eficiencia en la administración pública. No obstante, las respuestas neutrales reflejan que la implementación de estas herramientas aún presenta desafíos.

4.3. CHARLAS INFORMATIVAS DIRIGIDAS A LA COMUNIDAD, IMPARTIDAS POR LAS AUTORIDADES DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN BUENA FE, CON EL PROPÓSITO DE FOMENTAR EL CONOCIMIENTO Y LA ADOPCIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS QUE OPTIMICEN LA EFICIENCIA Y CALIDAD DE LA VIDA.

Título de la propuesta

Programa de Charlas Informativas para el Fomento del Uso de Herramientas Tecnológicas en la Gestión Pública del Municipio del Cantón Buena Fe

Objetivo de la propuesta

Desarrollar un programa de charlas informativas dirigidas a la comunidad del Cantón Buena Fe, con el propósito de fortalecer el conocimiento, la apropiación y el uso de herramientas tecnológicas en la gestión de servicios públicos, optimizando la eficiencia administrativa y mejorando la calidad de vida de los ciudadanos.

Descripción de la propuesta

Los resultados de la investigación indican que la adopción de herramientas tecnológicas en la gestión pública del Cantón Buena Fe ha sido desigual, lo que ha generado barreras en la eficiencia de los servicios y en la interacción entre ciudadanos y funcionarios. Los datos obtenidos reflejan que un 44% de los usuarios percibe de manera neutral el impacto de las TIC en la eficiencia del servicio público, mientras que un 26% lo considera positivo y un 19% está en desacuerdo. Además, un 41% de los encuestados considera que la capacitación del personal es insuficiente, lo que afecta la percepción de calidad del servicio y la transparencia en la gestión pública.

Para abordar estas problemáticas, se plantea la realización de charlas informativas impartidas por las autoridades municipales, especialistas en tecnología y representantes del área de talento humano. Estas sesiones estarán dirigidas a ciudadanos y empleados públicos, con el objetivo de sensibilizar sobre el uso adecuado de herramientas tecnológicas y promover su adopción en la gestión de trámites y servicios municipales.

El programa de charlas busca capacitar a los ciudadanos sobre las plataformas digitales disponibles para la gestión de trámites administrativos, fortalecer la confianza en la digitalización del servicio público y fomentar una cultura de innovación tecnológica en el municipio. Asimismo, se busca incentivar la capacitación continua del personal municipal para mejorar la eficiencia y la atención al ciudadano.

Por último es necesario mencionar que a pesar de ser un programa que impulse las tecnologías de la información existirán también folletos físicos con la finalidad de que sea un material didáctico para personas con escaso equipos tecnológicos y adultos mayores.

Fases de implementación del programa de charlas informativas

Tabla 6.

Fases de implementación del programa de charlas informativas

Fase	Objetivo	Acciones	Responsables	Costo estimado
1. Diagnóstico y planificación (1-2 meses)	Identificar las principales necesidades y brechas en el uso de herramientas tecnológicas en la comunidad y el municipio.	-Aplicar encuestas a ciudadanos y empleados públicos. -Identificar herramientas tecnológicas utilizadas y su grado de conocimiento por los usuarios. -Diseñar el contenido de las charlas.	Autoridades municipales, equipo de talento humano, especialistas en TIC.	\$2,500 (levantamiento de información y planificación)
2. Desarrollo del material didáctico (3-4 meses)	Diseñar y producir material educativo accesible para la comunidad.	- Crear guías prácticas sobre herramientas tecnológicas municipales. - Desarrollar material audiovisual y	Equipo de comunicación municipal, especialistas en TIC, educadores.	\$4,000 (diseño, impresión y difusión)

3. Ejecución de las charlas informativas (5-9 meses)	Impartir sesiones informativas y capacitaciones dirigidas a ciudadanos y funcionarios públicos.	<p>presentaciones interactivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar infografías para redes sociales. - Realizar eventos presenciales y virtuales en diferentes sectores del cantón. - Impartir charlas con expertos en tecnología y administración pública. - Implementar talleres prácticos sobre uso de plataformas digitales. - Aplicar encuestas de satisfacción y medir el uso de plataformas digitales post-capacitación. 	Alcaldía, líderes comunitarios, equipo de TIC y talento humano.	\$6,000 (logística, honorarios de capacitadores, alquiler de espacios)
4. Evaluación y retroalimentación (10-12 meses)	Medir el impacto de las charlas y realizar ajustes según los resultados obtenidos.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar áreas de mejora y adaptar el contenido de futuras capacitaciones. - Publicar un informe con los resultados del programa. 	Departamento de planificación municipal, equipo TIC, comunidad.	\$3,000 (evaluación y seguimiento)

Estrategias de implementación

a. Difusión y convocatoria

Para garantizar la participación activa de la comunidad y los empleados municipales, se utilizarán distintos canales de comunicación, tales como:

- Publicación de información en redes sociales oficiales del municipio.
- Campañas en radio comunitaria y altoparlantes en zonas rurales.

- Distribución de volantes informativos en espacios públicos y dependencias municipales.
- Uso de grupos de WhatsApp y Telegram para convocar a las sesiones.

b. Metodología de las charlas

Las charlas estarán diseñadas bajo un enfoque práctico e interactivo, combinando:

- **Exposiciones teóricas:** Presentación de las principales herramientas tecnológicas disponibles y su utilidad en la gestión pública.
- **Demostraciones prácticas:** Uso en vivo de plataformas municipales digitales para trámites ciudadanos.
- **Espacios de preguntas y respuestas:** Resolución de dudas y consultas en tiempo real.
- **Casos de éxito:** Ejemplos de otros municipios donde la implementación de tecnología ha mejorado la calidad del servicio público.

c. Capacitación al personal municipal

Además de la comunidad, el personal del GAD recibirá sesiones de formación especializada sobre:

- Uso y optimización de plataformas de gestión de talento humano.
- Estrategias de atención al ciudadano mediante herramientas digitales.
- Buenas prácticas en la gestión digital de la información pública.

d. Evaluación del impacto del programa

Para medir la efectividad de las charlas, se implementarán los siguientes indicadores:

- **Número de participantes por sesión:** Meta de al menos 200 ciudadanos y 50 empleados municipales capacitados en un año.
- **Nivel de satisfacción de los asistentes:** Evaluado mediante encuestas post-charlas.
- **Incremento en el uso de herramientas digitales:** Comparación del número de trámites digitales realizados antes y después del programa.
- **Percepción de mejora en la atención municipal:** Encuestas a la comunidad para evaluar cambios en la calidad del servicio.

Recursos necesarios

Tabla 7.

Recursos

Tipo	Recursos
Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Expertos en TIC y transformación digital. - Funcionarios municipales capacitados en gestión de talento humano. - Facilitadores y personal de logística.
Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de proyección y sonido para charlas presenciales. - Plataforma de videoconferencias para charlas virtuales. - Material didáctico digital y físico. - Presupuesto para diseño, impresión y difusión de materiales.
Financieros	<ul style="list-style-type: none"> - Honorarios de capacitadores y logística de eventos. - Fondos para seguimiento y evaluación del programa.

Tabla 8.*Cronograma de actividades*

ACTIVIDADES	MESES												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Diagnóstico y planificación	■												
Desarrollo del material didáctico.			■										
Convocatoria y difusión			■										
Charlas presenciales en sectores urbanos					■	■	■	■	■	■			
Charlas en sectores rurales					■	■	■	■	■	■			
Talleres prácticos con ciudadanos					■	■	■	■	■	■			
Encuestas de satisfacción y medición de impacto										■	■	■	■
Evaluación y mejora del programa										■	■	■	■

Resultados esperados

La implementación del Programa de Charlas Informativas para la Adopción de Herramientas Tecnológicas en el Cantón Buena Fe busca generar un impacto significativo en la gestión de los servicios públicos y en la interacción de la ciudadanía con las plataformas digitales municipales. Se espera que, a través de este programa, tanto los funcionarios como la comunidad desarrollen competencias digitales que les permitan utilizar de manera más eficiente los recursos tecnológicos disponibles, optimizando así la calidad del servicio público y la accesibilidad a trámites administrativos.

Uno de los principales resultados esperados es el aumento del conocimiento y la apropiación de herramientas digitales por parte de los ciudadanos. A medida que la comunidad adquiera mayor familiaridad con estas plataformas, será posible observar una reducción en la dependencia de los trámites presenciales y una mayor disposición para

interactuar con el municipio a través de medios digitales. Este cambio no solo permitirá agilizar los procesos administrativos, sino que también contribuirá a mejorar la percepción de eficiencia en la gestión pública. Se prevé que, con el acceso a información clara y oportuna sobre los servicios municipales, la ciudadanía podrá realizar sus trámites de manera más autónoma, reduciendo el tiempo de espera y la carga de trabajo en las oficinas municipales.

Asimismo, se espera que la capacitación del personal municipal sobre el uso de tecnologías digitales tenga un impacto positivo en la eficiencia y en la calidad del servicio brindado a los ciudadanos. Al mejorar sus habilidades tecnológicas, los funcionarios podrán optimizar la gestión de datos, mejorar la comunicación interna y proporcionar respuestas más rápidas y precisas a las necesidades de la comunidad. Esto permitirá una mayor transparencia en la administración pública, ya que el uso adecuado de herramientas tecnológicas facilitará el seguimiento de trámites y el acceso a información pública en tiempo real. La modernización de estos procesos no solo beneficiará a los ciudadanos, sino que también fortalecerá la confianza en la gestión municipal.

Además de la optimización de los procesos administrativos, la implementación de las charlas informativas contribuirá a la reducción de la brecha digital dentro del cantón. En una comunidad donde la adopción de tecnologías ha sido desigual, la capacitación ofrecerá una oportunidad para que grupos con menor acceso a la información tecnológica, como adultos mayores y personas con escaso conocimiento digital, puedan integrarse de manera más efectiva a la transformación digital del municipio. A través de estrategias didácticas y materiales accesibles, se buscará que la comunidad en su conjunto pueda beneficiarse del uso de plataformas digitales, asegurando una mayor equidad en el acceso a los servicios públicos.

Otro impacto esperado es la mejora en la comunicación y accesibilidad de los servicios públicos digitales. Con el desarrollo de plataformas más interactivas y la capacitación de la comunidad en su uso, se espera que los ciudadanos experimenten una mayor facilidad para acceder a información relevante sobre trámites y procedimientos administrativos. Esto se traducirá en una disminución de errores en la gestión de solicitudes y en un servicio más eficiente, ya que los usuarios contarán con herramientas para resolver sus dudas de manera autónoma sin necesidad de acudir presencialmente a las oficinas municipales.

Finalmente, la consolidación de este programa permitirá establecer un sistema de monitoreo y evaluación de su impacto, mediante la aplicación de encuestas de satisfacción y el análisis del uso de herramientas digitales en la comunidad. Con una medición continua de los resultados, se podrán identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias para garantizar una implementación más efectiva. A largo plazo, este programa podrá convertirse en un modelo replicable en otros municipios con características similares, promoviendo una cultura de innovación tecnológica y fortaleciendo la eficiencia del sector público en el ámbito local.

4.3.1. Discusión del objetivo #3

La propuesta de realizar charlas informativas dirigidas a la comunidad del Cantón Buena Fe responde a la necesidad de reducir la brecha digital y fomentar el uso eficiente de herramientas tecnológicas en la gestión de los servicios públicos. La transformación digital ha sido ampliamente estudiada en el ámbito de la administración pública, destacándose como un factor clave para mejorar la eficiencia operativa, la transparencia y la accesibilidad de los servicios gubernamentales (Scottish Water, 2020; Méndez-

Gutiérrez et al., 2023). Sin embargo, la adopción de estas tecnologías por parte de la ciudadanía sigue siendo un desafío, especialmente en comunidades donde el acceso a la información y la capacitación en herramientas digitales es limitado.

En el caso del Cantón Buena Fe, los resultados del estudio indican que la implementación de herramientas tecnológicas en la gestión municipal ha sido desigual, lo que ha generado barreras en la interacción entre ciudadanos y funcionarios públicos. Según Erazo y Aguilera (2011), la incorporación de las TIC en la administración pública puede transformar la gestión del talento humano y la calidad del servicio si existe una estrategia efectiva de adopción y capacitación. Sin embargo, como lo evidencian los datos obtenidos en la investigación, muchos ciudadanos aún desconocen las herramientas disponibles y su utilidad en la optimización de los trámites municipales, lo que limita su impacto en la eficiencia del servicio público.

Desde una perspectiva teórica, la alfabetización digital es un elemento fundamental en la modernización de los procesos administrativos, ya que permite a los ciudadanos desenvolverse de manera autónoma en entornos tecnológicos y participar activamente en la gestión pública (Goncharuk et al., 2024). En este sentido, las charlas informativas propuestas constituyen una estrategia clave para fortalecer el conocimiento y la confianza en las plataformas digitales, facilitando su adopción y promoviendo una cultura de innovación tecnológica dentro del municipio. Vargas (2005) sostiene que la capacitación en tecnologías de la información no solo mejora la eficiencia operativa de las instituciones, sino que también empodera a los ciudadanos al brindarles herramientas para acceder a servicios de manera más rápida y efectiva.

Otro aspecto relevante en la discusión es el impacto de la capacitación en la transparencia y confianza institucional. Ahmed (2021) destaca que la digitalización de los procesos

administrativos contribuye a reducir la burocracia y la corrupción, siempre y cuando exista un compromiso de las autoridades para fomentar la apropiación de estas herramientas por parte de la comunidad. En el caso del Cantón Buena Fe, la resistencia al cambio y la falta de conocimiento sobre los beneficios de la tecnología han sido identificados como barreras significativas para la modernización del servicio público. Por esta razón, la implementación de charlas informativas no solo busca mejorar la interacción entre ciudadanos y gobierno, sino también generar una mayor percepción de accesibilidad y eficiencia en la administración municipal.

Desde la perspectiva de la gestión del talento humano, la capacitación continua del personal municipal en herramientas digitales es un elemento clave para garantizar el éxito de la transformación digital (Mwangi y Kamau, 2024). El programa de charlas informativas también incluye la formación de los empleados públicos, quienes, al mejorar sus competencias digitales, podrán ofrecer un servicio más ágil y efectivo a la ciudadanía. La implementación de tecnologías en la gestión pública no solo requiere de infraestructura adecuada, sino también de personal capacitado que pueda guiar y asistir a los ciudadanos en el uso de estas herramientas.

Asimismo, la teoría de la adaptabilidad organizacional sugiere que la resistencia al cambio puede mitigarse a través de estrategias de capacitación y sensibilización (Arias, 2021). En este contexto, la realización de charlas dirigidas tanto a la comunidad como al personal municipal es una acción clave para garantizar que la transición hacia una administración digitalizada se lleve a cabo de manera efectiva y con el menor número de barreras posibles. De acuerdo con Schmalbach et al. (2017), la percepción de calidad del servicio público está estrechamente relacionada con la capacidad de las instituciones para adaptarse a las necesidades de los ciudadanos, por lo que una estrategia educativa que

promueva la adopción de herramientas tecnológicas puede mejorar significativamente la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, la implementación de un plan de capacitación en herramientas tecnológicas debe considerar factores socioculturales y económicos que pueden influir en la disposición de la comunidad para adoptar estos cambios. En muchas localidades, la falta de acceso a dispositivos tecnológicos o la escasa alfabetización digital representan obstáculos que deben ser abordados mediante estrategias inclusivas (Santoso et al., 2023). En este sentido, las charlas informativas deben ser diseñadas con un enfoque accesible y práctico, garantizando que todos los sectores de la población puedan beneficiarse de ellas, independientemente de su nivel educativo o experiencia previa con el uso de tecnología. Finalmente, la propuesta se alinea con los principios de transformación digital y participación ciudadana establecidos en la normativa ecuatoriana. La Constitución de la República del Ecuador (2008) establece que el acceso a la información y la transparencia en la gestión pública son derechos fundamentales de la ciudadanía. Asimismo, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010) promueve el fortalecimiento de la administración pública mediante la modernización de sus procesos y la adopción de tecnologías que faciliten la prestación de servicios a la comunidad.

En conclusión, la realización de charlas informativas para la adopción de herramientas tecnológicas en el Cantón Buena Fe es una estrategia fundamentada en diversas teorías sobre transformación digital, alfabetización tecnológica, adaptabilidad organizacional y gestión pública. La evidencia teórica y empírica respalda la necesidad de capacitar tanto a los ciudadanos como al personal municipal para garantizar una transición efectiva hacia una administración pública más eficiente, transparente y accesible. Este enfoque no solo

optimizará la calidad del servicio público, sino que también contribuirá a fortalecer la confianza ciudadana en la gestión municipal, promoviendo un gobierno más cercano y eficiente en la era digital.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“El verdadero valor de un trabajo no está en su conclusión, sino en el impacto que deja en el futuro.”

Ralph Waldo Emerson

5.1 CONCLUSIONES

- La investigación permitió identificar diversas herramientas tecnológicas utilizadas en la gestión del talento humano del Cantón Buena Fe, entre ellas Google Data Studio, KGestiona, plataformas de gobierno abierto, y redes sociales como Facebook y WhatsApp. Estas tecnologías han contribuido significativamente a la eficiencia administrativa, optimizando tareas como el reclutamiento, la planificación y el manejo de datos. La revisión bibliográfica respalda que el uso estratégico de TIC no solo mejora los procesos internos, sino que también fortalece la capacidad de respuesta institucional, sentando las bases para una gestión pública más moderna y eficaz.
- El análisis de las encuestas aplicadas a los ciudadanos y las entrevistas al personal del GAD de Buena Fe evidenció una percepción mixta sobre la calidad del servicio público. Aunque un porcentaje importante de usuarios se mantuvo neutral, un 26% reconoció mejoras gracias a la implementación de herramientas tecnológicas, especialmente en la agilidad de trámites y el acceso a la información. Estas evidencias permiten concluir que, si bien las TIC han mejorado la operatividad y la atención al usuario, es necesario ampliar su alcance y garantizar una capacitación continua del personal para potenciar su impacto y generar una experiencia de servicio más satisfactoria.
- La propuesta de implementación de charlas informativas dirigidas a la comunidad surge como una estrategia clave para promover el uso consciente y efectivo de las herramientas tecnológicas disponibles en el municipio. Este programa busca reducir la brecha digital, fomentar la apropiación ciudadana de plataformas digitales y fortalecer la capacitación del personal municipal. Se espera que, a través de estas

acciones, se mejore la interacción entre los usuarios y el gobierno local, se incremente la confianza institucional y se avance hacia una gestión pública más accesible, eficiente e inclusiva, alineada con las necesidades reales de la población del Cantón Buena Fe.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se sugiere ampliar y actualizar el uso de plataformas tecnológicas en los procesos de gestión del talento humano, incorporando sistemas integrados que automaticen la selección de personal, evaluación del desempeño y administración de datos. Igualmente, es importante establecer alianzas estratégicas con instituciones tecnológicas y académicas que permitan capacitar al equipo municipal en el uso de estas herramientas, garantizando así su sostenibilidad y efectividad.
- Se recomienda desarrollar un sistema de monitoreo y evaluación de la calidad del servicio público basado en indicadores de satisfacción ciudadana y desempeño del personal, utilizando encuestas periódicas y mecanismos de retroalimentación digital. Esto permitirá identificar con mayor precisión las áreas de mejora, ajustar procesos internos y reforzar la implementación de tecnologías que realmente respondan a las expectativas y necesidades de los usuarios.
- Se propone ejecutar de manera progresiva el programa de charlas informativas dirigido a la ciudadanía y al personal municipal, priorizando sectores con menor acceso tecnológico y promoviendo el uso de medios presenciales y digitales. Esta iniciativa debe estar acompañada de materiales educativos accesibles, espacios de capacitación práctica y seguimiento posterior para evaluar su impacto, asegurando así una verdadera apropiación tecnológica por parte de la comunidad y fortaleciendo el vínculo entre gobierno y ciudadanía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ley orgánica del servidor público. (2010). *Ley orgánica del servidor público*.
<https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2019). *Transforming Public Services in the Digital Era*.
- Código orgánico de planificación y finanzas públicas, C. o. (2012). *CODIGO ORGANICO DE PLANIFICACION Y FINANZAS PUBLICAS*.
https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO_PLANIFICACION_FINAZAS.pdf
- Código Orgánico organización territorial autonomía. (2010). *Código Orgánico organización territorial autonomía descentralización*. Quito.
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Gómez, A., López, S., & Rodríguez, J. (2023). *La digitalización de los servicios públicos en América Latina: Desafíos y perspectivas*. *Revista de Administración Pública* (Vols. 112-130).
- Jarrahi, M. H. (2019). *Journal of Business Researc*.
- Jiménez, C., & Perez , E. (2023). *ccesibilidad y eficiencia en los servicios públicos digitales*. *Tecnología y Sociedad*.
- Jörden, P. (2024). *Plataformas digitales transformadoras en la gestión de recursos humanos: mejora de la productividad en los sectores públicos*.

Ley Orgánica del servicio público, 294 (6 de octubre de 2010).
<https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>

Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2020). *Government Information Quarterly*.

Parsons, P., & Smith, L. (2020). *Journal of Business Research*.

Pérez, D., & González, T. (2021). *Capacitación del personal público en el uso de herramientas digitales. Revista de Gestión Pública*.

públicas., C. o. (s.f.). *Código orgánico de planificación y finanzas públicas*.
https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO_PLANIFICACION_FINAZAS.pdf

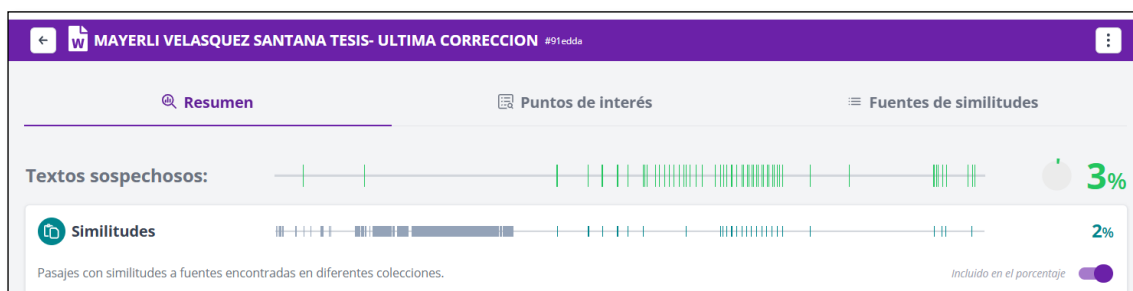
Sánchez, A., García, F., & Rodríguez, L. (2020). *Impacto de la tecnología en la transparencia gubernamental: Un estudio comparativo. Revista de Administración y Políticas Públicas*.

ANEXOS

Anexo 1. Certificado de compilatio


CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO

La suscrita, **Nancy Magali Rodríguez Gavilanes**, mediante el presente cumpla en presentar a usted, el informe de proyecto de Investigación titulado “**IMPACTO DEL USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN EL MUNICIPIO DEL CANTÓN BUENA FE, 2023.**” presentado por **Lcda. Velásquez Santana Evelyn Mayerli**, egresada de la Maestría en Gestión Pública, que fue revisado bajo mi dirección según resolución del Consejo Directivo de la Facultad de Posgrado, que se ha desarrollado de acuerdo al Reglamento de la Unidad de Integración Curricular de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y cumple con el requerimiento de análisis del sistema COMPILATIO el cual avala los niveles de originalidad en un 97% y similitud 3%, del trabajo investigativo. Valido este documento para que la egresada siga con los trámites pertinentes, de acuerdo como lo establece el Reglamento.



ING. NANCY RODRÍGUEZ GAVILANES MSC.
DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 2. Oficio de autorización del desarrollo de la investigación en GAD Buena Fe



Oficio No. 0544-DTH-2024
Buena Fe, 13 de noviembre del 2024

Licenciada
Evelyn Mayerli Velásquez Santana
Presente.-

De mi consideración:

En respuesta a su solicitud para desarrollar el perfil de tesis de investigación titulado "Impacto del Uso de Herramientas Tecnológicas en la Gestión del Talento Humano y su Incidencia en la Calidad de Servicios Públicos en el GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe, 2023".


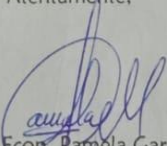
Nos complace informarle que su solicitud ha sido aceptada, reconocemos la relevancia de su investigación la cual contribuirá al análisis y mejora de los procesos internos de gestión del talento humano en nuestra institución.

Autorizamos el acceso a la información necesaria de la Dirección de Talento Humano y brindaremos la colaboración requerida para la recopilación de datos y la interacción con los actores involucrados, siempre que se respeten las normativas internas de confidencialidad y protección de datos.


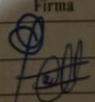
Le extendemos nuestra disposición para apoyar el desarrollo de su investigación y facilitar de información de cualquier requerimiento adicional.

Agradecemos su interés en contribuir con un estudio que sin duda aportará valor a nuestro GAD Municipal.

Atentamente,



Econ. Pamela García Moreira MSc.
DIRECTORA DE TALENTO HUMANO
GAD MUNICIPAL DE SAN JACINTO DE BUENA FE

Acción	Responsables	Cargos	Firma
Elaborado por:	Ing. Vanesa Ayala Mero	Asistente Administrativo	
Revisado por:	Econ. Pamela García Moreira	Directora de Talento Humano	

Av. 7 de Agosto y Victor Juez 052-951700 / 052-951701 secretariageneral@buenafe.gob.ec www.buenafe.gob.ec

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos – Encuesta

**PREGUNTAS PARA LA ENCUESTA EN GOOGLE FORMS A LOS USUARIOS
DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN BUENA FE**

Este cuestionario tiene como objetivo llevar a cabo una investigación cuyo propósito es evaluar el uso de las herramientas tecnológicas en la gestión de talento humano para conocer la calidad de servicios del municipio (GAD) del cantón Buena fe.

Con esta declaración, doy mi consentimiento para que los datos que proporcione en esta encuesta sean tratados de manera confidencial y utilizados exclusivamente para fines de investigación.

La encuesta consta de 17 preguntas, por lo que solicito leer cuidadosamente cada pregunta antes de responder.

1. Coloque las iniciales de su nombre y apellido: _____

2. Edad: _____

3. Género:

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decirlo

4. ¿Considera usted que las herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas) han mejorado la eficiencia en el servicio público que recibo en el municipio de Buena Fe?

1 (Totalmente en desacuerdo)

2 (En desacuerdo)

3 (Neutral)

4 (De acuerdo)

5 (Totalmente de acuerdo)

5. ¿Considera usted que el personal encargado del servicio público del municipio de Buena Fe está bien capacitado en el uso de las herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas)?

1 (Totalmente en desacuerdo)

2 (En desacuerdo)

3 (Neutral)

4 (De acuerdo)

5 (Totalmente de acuerdo)

6. ¿Considera usted que la implementación de las herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas) en el municipio de Buena Fe ha facilitado la comunicación entre los usuarios y el personal del servicio público?

1 (Totalmente en desacuerdo)

2 (En desacuerdo)

3 (Neutral)

4 (De acuerdo)

5 (Totalmente de acuerdo)

7. ¿Considera usted que los tiempos de espera para recibir servicios públicos en el municipio de Buena Fe han disminuido gracias al uso de las herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas)?

1 (Totalmente en desacuerdo)

2 (En desacuerdo)

3 (Neutral)

4 (De acuerdo)

5 (Totalmente de acuerdo)

8. ¿Cree usted que la calidad de la información proporcionada a través de las herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas) que usa el municipio de Buena Fe es clara y comprensible?

1 (Totalmente en desacuerdo)

2 (En desacuerdo)

3 (Neutral)

4 (De acuerdo)

5 (Totalmente de acuerdo)

9. ¿Considera usted que las plataformas digitales utilizadas para gestionar servicios públicos en el municipio de Buena Fe son accesibles y fáciles de usar?

1 (Totalmente en desacuerdo)

2 (En desacuerdo)

3 (Neutral)

4 (De acuerdo)

5 (Totalmente de acuerdo)

10. ¿Cree usted que el uso de las herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas) ha incrementado la transparencia en los procesos de gestión de los servicios públicos?

1 (Totalmente en desacuerdo)

2 (En desacuerdo)

3 (Neutral)

4 (De acuerdo)

5 (Totalmente de acuerdo)

11. ¿Considera usted que el personal de servicios públicos del municipio de Buena Fe responde de manera eficiente a través de los canales digitales disponibles?

1 (Totalmente en desacuerdo)

2 (En desacuerdo)

3 (Neutral)

4 (De acuerdo)

5 (Totalmente de acuerdo)

12. ¿Cree usted que las herramientas tecnológicas han mejorado la precisión en la gestión de la información de los usuarios?

1 (Totalmente en desacuerdo)

2 (En desacuerdo)

3 (Neutral)

4 (De acuerdo)

5 (Totalmente de acuerdo)

13. ¿Considera usted que la incorporación de herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas) ha reducido la burocracia en los trámites administrativos del municipio de Buena Fe?

1 (Totalmente en desacuerdo)

2 (En desacuerdo)

3 (Neutral)

4 (De acuerdo)

5 (Totalmente de acuerdo)

14. ¿Cree usted que los servicios públicos digitales están disponibles en todo momento y no solo en horario laboral?

1 (Totalmente en desacuerdo)

2 (En desacuerdo)

3 (Neutral)

4 (De acuerdo)

5 (Totalmente de acuerdo)

15. ¿Cree usted que el personal de servicio público del municipio de Buena Fe muestra un buen manejo de las herramientas digitales en sus interacciones con los usuarios?

1 (Totalmente en desacuerdo)

2 (En desacuerdo)

3 (Neutral)

4 (De acuerdo)

5 (Totalmente de acuerdo)

16. ¿Cree usted que el uso de las herramientas tecnológicas (aplicaciones y programas) ha permitido una mayor personalización en la atención a los usuarios?

1 (Totalmente en desacuerdo)

2 (En desacuerdo)

3 (Neutral)

4 (De acuerdo)

5 (Totalmente de acuerdo)

17. ¿Considera usted que el proceso de actualización y mantenimiento de las plataformas digitales es adecuado para evitar problemas en el servicio que ofrece el municipio del cantón Buena Fe?

1 (Totalmente en desacuerdo)

2 (En desacuerdo)

3 (Neutral)

4 (De acuerdo)

5 (Totalmente de acuerdo)

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos – entrevista

**ENTREVISTA AL PERSONAL DE TALENTO HUMANO DEL MUNICIPIO
DEL CANTÓN BUEA FE.**

Este cuestionario tiene como objetivo llevar a cabo una investigación cuyo propósito es evaluar el uso de las herramientas tecnológicas en la gestión de talento humano para conocer la calidad de servicios del municipio del cantón Buena Fe.

Con esta declaración, doy mi consentimiento para que los datos que proporcione en esta encuesta sean tratados de manera confidencial y utilizados exclusivamente para fines de investigación.

si acepta: _____ no acepta: _____

La entrevista consta de 17 preguntas, por lo que solicito leer cuidadosamente cada indicación antes de responder.

1. **Coloque las iniciales de su nombre y apellido:** _____
2. **Edad:** _____
3. **Género:**
 - Masculino
 - Femenino
 - Prefiero no decirlo
4. **Área de trabajo:** _____
5. **¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el GAD Municipal de Buena Fe?. Elija una opción**
 - Menos de 1 año

- Entre 1 y 3 años
- Entre 4 y 6 años
- Más de 6 años

6. **¿El uso de herramientas tecnológicas ha facilitado el proceso de reclutamiento y selección en el municipio?**

1-Totalmente en desacuerdo

2 - En desacuerdo

3 - Neutral

4 - De acuerdo

5 - Totalmente de acuerdo

7. **¿Qué herramientas tecnológicas utilizan en el área de Talento Humano del Gobierno Municipal para gestionar procesos? Seleccione o escriba las que utilice**

- Moodle
- Google Data Studio
- redes sociales (Facebook, WhatsApp)
- Zapier
- Jira Service Management
- otros: _____

8. **¿Las herramientas tecnológicas utilizadas en la gestión de talento humano han mejorado la comunicación interna entre los empleados?**

1-Totalmente en desacuerdo

2 - En desacuerdo

3 - Neutral

4 - De acuerdo

5 - Totalmente de acuerdo

9. ¿El uso de tecnología en la gestión de talento humano ha contribuido a reducir el tiempo de respuesta en procesos administrativos?

1-Totalmente en desacuerdo

2 - En desacuerdo

3 - Neutral

4 - De acuerdo

5 - Totalmente de acuerdo

10. ¿Las herramientas tecnológicas han aumentado la transparencia en la gestión de talento humano?

1-Totalmente en desacuerdo

2 - En desacuerdo

3 - Neutral

4 - De acuerdo

5 - Totalmente de acuerdo

11. ¿Las herramientas tecnológicas han permitido una mejor gestión de la información relacionada con el personal?

1-Totalmente en desacuerdo

2 - En desacuerdo

3 - Neutral

4 - De acuerdo

5 - Totalmente de acuerdo

12. ¿El uso de tecnología ha impactado positivamente en la calidad del servicio público que ofrece el municipio?

1-Totalmente en desacuerdo

2 - En desacuerdo

3 - Neutral

4 - De acuerdo

5 - Totalmente de acuerdo

13. ¿La formación en el uso de herramientas tecnológicas es suficiente para el personal de talento humano?

1-Totalmente en desacuerdo

2 - En desacuerdo

3 - Neutral

4 - De acuerdo

5 - Totalmente de acuerdo

14. ¿Las herramientas tecnológicas han mejorado la planificación de recursos humanos en el municipio?

1-Totalmente en desacuerdo

2 - En desacuerdo

3 - Neutral

4 - De acuerdo

5 - Totalmente de acuerdo

15. ¿La implementación de tecnologías ha permitido una mayor innovación en la gestión de talento humano?

1-Totalmente en desacuerdo

2 - En desacuerdo

3 - Neutral

4 - De acuerdo

5 - Totalmente de acuerdo

16. ¿La integración de sistemas tecnológicos ha aumentado la eficiencia en los procesos de recursos humanos?

1-Totalmente en desacuerdo

2 - En desacuerdo

3 - Neutral

4 - De acuerdo

5 - Totalmente de acuerdo

17. ¿En general, considera que el uso de herramientas tecnológicas es fundamental para mejorar la calidad del servicio público?

1-Totalmente en desacuerdo

2 - En desacuerdo

3 - Neutral

4 - De acuerdo

5 - Totalmente de acuerdo

Anexo 5. Evidencia de la realización de la entrevista y encuestas



Anexo 6. formulario elaborado para la encuesta al personal del GAD vía google forms

ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE

Preguntas Respuestas **100** Configuración

Resumen Pregunta Individual

Coloque las iniciales de su nombre y apellido:

100 respuestas

MM
SCKk
E.M.M.S
SGHL
LFN
MS
JGTE