



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto de investigación
previo la obtención del Grado
Académico de Magíster en
Gestión Pública

TEMA

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL PÚBLICO DE ELEPCO S.A. AGENCIA LA MANÁ.

AUTORA

ING. MARIA SELENE LOOR CHAVARRIA

DIRECTORA

ING. ELIZABETH RACINES MACÍAS, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2025

CERTIFICACIÓN

ING. ELIZABETH RACINES MACÍAS, MSc. en calidad de directora del proyecto de investigación, previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en gestión pública.

CERTIFICA:

Que la Ing. MARIA SELENE LOOR CHAVARRIA, autora del proyecto de investigación titulado “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL PÚBLICO DE ELEPCO S.A. AGENCIA LA MANÁ”; ha sido revisada en todos sus componentes, la misma que está apta para la presentación ante el tribunal respectivo.

Quevedo, abril 15 de 2025




firmado electrónicamente con:
RUTH ELIZABETH
RACINES MACIAS

Ing. Elizabeth Racines Macías, MSc.

DIRECTORA

AUTORÍA


El presente proyecto de investigación titulado **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL PÚBLICO DE ELEPCO S.A. AGENCIA LA MANÁ**, es un trabajo original, elaborado con esfuerzo y dedicación del estudiante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo: Ing. María Selene Loor Chavarría, con cédula de ciudadanía número 094124254-7; respectivamente, presenta este trabajo de investigación que es original y de mi creación.


Ing. María Selene Loor Chavarría

AUTORA

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, objeto de mi dedicación, esfuerzo y perseverancia se lo dedico a Dios, por guiarme e iluminarme durante toda la fase estudiantil, a mi esposo por ser mi apoyo incondicional en este proceso, mis padres y hermanos que con infinito amor, esfuerzo y sacrificio me ha brindado su apoyo moral siempre y en todo momento, por ayudarme a realizar mis objetivos.


Ing. María Selene Loor Chavarría.

AGRADECIMIENTO

La gratitud es uno de los sentimientos más nobles que nos ha regalado la vida, por lo cual se expresa un profundo agradecimiento a Dios por guiarme en todo momento así mismo a mi esposo y toda mi familia quienes me han brindado su apoyo incondicional, al gobierno nacional por la consecución de estos estudios a través de una beca.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por haber dado la oportunidad de preparación en su prestigiosa Institución y obtener el Título de Magister en Gestión Pública, y de esta manera poder fortalecer la profesión en el campo laboral con eficiencia, eficacia y responsabilidad y así contribuir a la sociedad.

Al Rector de la universidad Dr. Eduardo Diaz Ocampo PhD por su loable gestión en beneficio de los becarios, Al Dr. Byron Osorio Decano de la unidad de Posgrado, por su gran gestión en beneficio de los programas de maestrías.

A la Lcda. Nuvia Zambrano Barros MSc. Coordinadora del Programa de Maestría en Gestión Pública por todo el apoyo recibido. A todos los Académicos del Programa por sus sabias enseñanzas que permitieron aprendizajes significativos en cada una de las asignaturas.

De manera muy especial mí sincero agradecimiento al director de tesis Ing. Elizabeth Racines Macías, MSc, quien supo guiarme muy acertadamente con indicaciones y sugerencias de buena voluntad y experiencia a lo largo de este trabajo para culminar con éxito mi investigación.

A la Ing. Carmen Lucia Toapanta Toapanta MSc. Jefe de zona Occidental, símbolo de esfuerzo y sacrificio, que contribuye al bienestar de la población, agradezco por la apertura brindada para la culminación de la presente investigación.

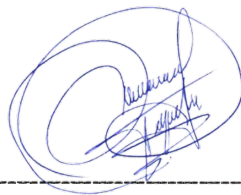

Ing. María Selene Loo Chavarría.

PRÓLOGO

La gestión del talento humano es un componente esencial para el éxito en cualquier tipo de organización, por lo que el desempeño laboral de los empleados es fundamental para cumplir con los objetivos y metas. En la siguiente investigación se ha complementado con la evaluación de la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal público de ELEPCO S.A. agencia La Maná.

Para el cumplimiento de dicha investigación ha definido el diagnóstico del problema principal, además se han planteados objetivos específicos clave para el desarrollo del documento, fundamentada en el conocimiento conceptual, teórico y legal. Por otro lado ha realizado un marco metodológico determinando las herramientas de estudios aplicados, como es la encuesta y entrevista.

A si mismo se ha realizado un análisis de los resultados encontrados, mediante tablas y gráficos que definen la situación actual de la gestión del talento humano, la incidencia del desempeño laboral, la relación existente entre gestión del talento humano y el desempeño laboral y por último la creación de un plan estratégico comunicacional para mejorar el desempeño laboral en la agencia.



Ing. Carmen Lucia Toapanta Toapanta, MSc.

Jefe de Zona Occidental

Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A

RESUMEN

La gestión del talento humano es un conjunto de prácticas, políticas y estrategias que una organización efectúa para cautivar, desarrollar, motivar e impedir la renuncia de sus empleados. Además, para que una gestión del talento humano sea efectiva debe existir un ambiente de trabajo positivo y motivador, donde los empleados se sientan apreciados y apoyados, por lo cual se implementan políticas de bienestar, el fomento de un clima organizacional saludable y el desarrollo de una cultura corporativa que estime la diversidad, la equidad y la inclusión. La presente investigación se basó en la “Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal público de ELEPCO S.A. agencia La Maná”, una gestión adecuada del talento humano no solo mejora la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, sino que también contribuye a la satisfacción y motivación de los empleados, lo que resulta en un desempeño laboral más alto y una mayor cohesión en el ambiente de trabajo. En el siguiente documento se enfoca en evaluar la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal público de ELEPCO S.A. agencia La Maná, para el cumplimiento del objetivo se complementó con la revisión de fundamentaciones teórico y legales, además utilizaron los métodos analítico, descriptivo, inductivo, deductivo y de síntesis, así mismo se usaron tipos de investigaciones como documental, descriptiva y de campo; se emplearon técnicas como encuestas, entrevista y observación, los resultados obtenidos se evidencian que se cumplen con los procedimientos de gestión de talento humano y existe un buen rendimiento laboral, demostrando que existe un vínculo entre ambas variables.

Palabra clave: Clima organizacional, personal público, ELEPCO S.A., bienestar laboral, calidad laboral, reclutamiento de personal, satisfacción, capacitación y motivación.

ABSTRACT

Human talent management is a set of practices, policies, and strategies that an organization implements to engage, develop, motivate, and prevent employee turnover. Furthermore, for human talent management to be effective, there must be a positive and motivating work environment where employees feel appreciated and supported. Therefore, wellness policies are implemented, a healthy organizational climate is fostered, and a corporate culture that values diversity, equity, and inclusion is developed. This research was based on the "Human talent management and its impact on the job performance of public employees at ELEPCO S.A., La Maná agency." Proper human talent management not only improves the quality of services offered to citizens but also contributes to employee satisfaction and motivation, resulting in higher job performance and greater cohesion in the work environment. The following document focuses on evaluating human talent management and its impact on the job performance of public employees at ELEPCO S.A. To achieve this objective, the La Maná agency reviewed theoretical and legal foundations. Analytical, descriptive, inductive, deductive, and synthesis methods were used. Research methods such as documentary, descriptive, and field were also employed. Techniques such as surveys, interviews, and observation were employed. The results show compliance with human talent management procedures and positive job performance, demonstrating a link between the two variables.

Keywords: human talent management, public personnel, ELEPCO S.A., employee well-being, job quality, staff recruitment, satisfaction, training, and motivation.

Índice de contenido

CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I	2
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1 Problema General.....	3
1.3.2 Problemas derivados.....	3
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.5 OBJETIVOS.....	4
1.5.1 Objetivo General.....	4
1.5.2 Objetivos específicos	4
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	4
CAPITULO II.....	6
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	7
2.1.1 Gestión del talento humano	7
2.1.2 Desempeño laboral.....	7
2.1.3 Evaluación de desempeño.....	7
2.1.4 Capacitación.....	8

2.1.5 Motivación laboral	8
2.1.6 Retención de empleados	8
2.1.7 Clima organizacional	9
2.1.8 Liderazgo	9
2.1.9 Políticas de compensación	9
2.1.10 Bienestar laboral	10
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
2.2.1 Gestión del talento humano empresarial.....	10
2.2.2 Importancia de la gestión de talento humano	11
2.2.3 Procesos de gestión del talento humano	11
2.2.3.1 Reclutamiento del personal interno, externo y mixto	12
2.2.3.2 Técnicas de selección del personal	14
2.2.3.3 Proceso de selección de personal	14
2.2.3.4 Capacitación y desarrollo.....	17
2.2.3.5 Compensación y beneficios	17
2.2.4 Desarrollo profesional.....	18
2.2.5 Clima organizacional y cultura organizacional.....	19
2.2.6 Satisfacción laboral.....	20
2.2.7 Incentivos.....	21
2.2.8 Reconocimiento laboral	21
2.2.9 Desempeño laboral.....	22
2.2.9.1 Evaluación del desempeño laboral.....	23
2.2.9.2 Indicadores para medir el desempeño laboral.....	25
2.2.9.3 Métodos para medir el desempeño laboral	25
2.2.9.4 Importancia de la evaluación del desempeño laboral	26
2.2.10 Bienestar laboral	28
2.2.11 Calidad de trabajo	29

2.2.12 Rotación de empleado.....	29
2.2.13 Nivel de satisfacción.....	30
2.2.14 Compromiso organizacional.....	31
2.2.15 Tasa de capacitación.....	32
2.2.17 Relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral.....	32
2.2.18 Empresa eléctrica ELEPCO S.A.....	33
2.2.18.1. ELEPCO S.A. Agencia La Maná.....	33
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	34
2.3.1. CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008.....	34
2.3.2. LEY ORGANICA DEL SERVICIO PUBLICO.....	34
Art 76.-.....	35
Art. 216.-.....	36
Art. 219.-.....	36
2.3.3. LEY ORGANICA DE EMPRESAS PUBLICA.....	37
2.3.4. CODIGO DE TRABAJO.....	38
CAPITULO III.....	39
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.1.1 Investigación documental:.....	40
3.1.2 Investigación descriptiva:.....	40
3.1.3 Investigación de campo:.....	40
3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.2.1 Método analítico.....	40
3.2.2 Método descriptivo.....	41
3.2.3 Método inductivo.....	41
3.2.4 Método deductivo.....	41
3.2.5 Método de síntesis.....	42

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	42
3.3.1 Población y muestra.....	42
3.3.2 Técnicas de investigación	43
3.3.2.1 Encuesta	43
3.3.2.2 Entrevistas.....	43
3.3.2.3 Observación	43
3.3.3 Instrumentos de la investigación.....	43
3.4 Elaboración del marco teórico	46
3.5 Recolección de la información.....	47
3.5.1 Fuentes primarias	47
3.5.2 Fuentes secundarias	47
3.6 Procesamiento y análisis de la información.....	48
CAPITULO IV.....	49
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	49
4.1 Situación actual de la gestión del talento humano de ELEPCO S.A. agencia La Maná, mediante un análisis FODA	50
4.1.1 Entrevista dirigida al director de gestión del talento humano de ELEPCO S.A. ...	50
4.1.2 Entrevista dirigida a la jefa de la agencia La Maná.....	53
4.1.3 Diagnostico FODA	55
4.1.4 Discusión objetivo 1	57
4.2 Aspectos que inciden en el desempeño laboral del personal público de ELEPCO S.A. agencia La Maná.....	58
4.2.1 Encuesta realizadas al personal de ELEPCO S.A. agencia La Maná	58
4.2.2 Indicadores del desempeño laboral	80
4.2.3 Análisis desde varios criterios según entrevista y encuesta.....	81
4.2.4 Nivel de la percepción laboral al personal de la institución.	84
4.2.5 Cuadro de aspectos que inciden en el desempeño laboral	86
4.2.6 Discusión objetivo 2	86

4.3 Vínculo existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral	87
4.3.1 Discusión del objetivo 3.....	89
CAPITULO V	90
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
5.1 CONCLUSIONES	91
5.2 RECOMENDACIONES.....	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94
Anexo A, Documento de plagio.....	104
Anexo B, Operacionalización de variables.....	105
Anexo C, Encuesta realizada al personal en Google forms	106
Anexo D, Reglamento interno de administración del talento humano	107
Anexo E, entrevista a través de la plataforma zoom.....	107
Anexo F, Tablas de frecuencias de las preguntas de la encuesta.....	108
Anexo G, Tablas de frecuencia de indicadores del desempeño laboral.....	115
Anexo H, Tabla de frecuencia de nivel del desempeño laboral según la encuesta realizada	115

Índice de figura

Figura 1 Índice de Cronbach con R Project	46
Figura 2 Labor diaria vinculado con la institución	58
Figura 3 Trabajo mayor productividad	59
Figura 4 Estrategias mayor productividad	60
Figura 5 Gestión del tiempo.....	61
Figura 6 Conocimientos actuales	62
Figura 7 Condiciones de trabajo adecuado	63
Figura 8 Valor de su trabajo	64
Figura 9 Fomenta el compañerismo entre el personal	65
Figura 10 Clima organizacional en el lugar de trabajo	66
Figura 11 Bienestar del personal de la institución	67
Figura 12 Inducción al nuevo personal	68
Figura 13 Capacitación para la perfección de las habilidades y capacidades.....	69
Figura 14 Capacitación eficiente para incentivar al personal	70
Figura 15 Orientación y apoyo	71
Figura 16 Avances y logros de objetivos y metas	72
Figura 17 Evaluación de desempeño	73
Figura 18 Resultado de evaluación de desempeño	74
Figura 19 Incentivos o reconocimiento del personal	75
Figura 20 Participación de evaluación de desempeño laboral	76
Figura 21 Retroalimentación útil	77
Figura 22 Igualdad de oportunidades.....	78
Figura 23 Indicadores de desempeño laboral	80
Figura 24 Tabulación total de la encuesta	85
Figura 25 Datos de la correlación entre GTH y DL	88
Figura 26 Correlación de Pearson con R Project	89
Figura 27 Anexo de la encuesta realizada al personal de la agencia La Maná.....	106
Figura 28 Reglamento interno de la ELEPCO S.A. PDF digital de 100 pág.	107

Índice de tablas

Tabla 1 Tipos de evaluaciones del desempeño laboral	24
Tabla 2 Población descrita para el estudio	42
Tabla 3 Confiabilidad de alfa de Cronbach	45
Tabla 4 Entrevista realizada al director de la gestión del talento humano.....	50
Tabla 5 Entrevista realizada a la jefa de la agencia La Maná	53
Tabla 6 Análisis del FODA de la agencia La Maná	55
Tabla 7 Análisis de los criterios según entrevista y encuesta	81
Tabla 8. Aspectos que inciden en el desempeño laboral.....	86
Tabla 9 Definición de la variable dependiente.....	105
Tabla 10 Definición de la variable independiente	105
Tabla 11 Actividades diarias.....	108
Tabla 12 Mayor productividad.....	108
Tabla 13 Implementación de estrategias	109
Tabla 14 Cumplimiento de responsabilidades	109
Tabla 15 Conocimientos actuales	109
Tabla 16 Condiciones de lugar.....	110
Tabla 17 Valor y reconocimiento de su esfuerzo.....	110
Tabla 18 Fomentar el compañerismo y el trabajo equipo.....	110
Tabla 19 Clima organizacional	111
Tabla 20 Ambiente saludable.....	111
Tabla 21 Proceso de inducción	111
Tabla 22 Capacitaciones	112
Tabla 23 Programas de capacitación.....	112
Tabla 24 Orientación y apoyo en sus tareas laborales	112
Tabla 25 Avances de metas y logros.....	113
Tabla 26 Evaluación de desempeño.....	113
Tabla 27 Notificación de las evaluaciones.....	113
Tabla 28 Incentivos o reconocimientos	114
Tabla 29 Participación de evaluaciones	114
Tabla 30 Retroalimentación útil.....	114
Tabla 31 Igualdad de oportunidades	115
Tabla 32 Según indicadores de desempeño	115

Tabla 33 Tabulación total de la encuesta 115

INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano se ha convertido en un componente esencial para el éxito organizacional en el entorno actual, donde la competencia y la demanda de eficiencia son progresivos. En cualquier tipo de organización, ya sea pública o privada la capacidad de maximizar el desempeño laboral de los empleados es fundamental para alcanzar los objetivos estratégicos y mantener un alto nivel de rendimiento y calidad en el servicio, esta gestión involucra una cadena de prácticas y estrategias encaminadas a atraer, desarrollar, motivar y retener a los mejores talentos, lo cual está concisamente relacionado con el desempeño y la efectividad organizacional.

La gestión del talento humano en el sector público como ELEPCO S.A., están encargados de implementar políticas y facilitar servicios para el bienestar de los ciudadanos lo cual adquiere una mayor relevancia, un desempeño laboral deficiente en este sector puede convertirse en una baja calidad de los servicios públicos, lo que impacta negativamente en la satisfacción y confianza de la población.

El desempeño laboral en una empresa eléctrica es un factor crucial para garantizar la calidad y eficiencia en la prestación de servicios por lo tanto evaluar el desempeño laboral permite identificar áreas de mejora contribuyendo no solo a la satisfacción del cliente, sino también al cumplimiento de normativas, seguridad y sostenibilidad. En este contexto, el análisis del desempeño en empresas eléctricas cobra relevancia en la implementación de políticas que aseguren un servicio continuo y de calidad.

En las siguientes páginas se realizará una evaluación de la gestión de talento humano en la empresa y sus incidencias en el desempeño laboral, para lograr este objetivo se determinará la situación actual de la gestión de talento humano en la empresa y se identificará los aspectos del

desempeño laboral, además se desarrollará un plan de estratégico que contribuya a la mejora del desempeño laboral.

Para comprender cada uno de los criterios mencionados en este proyecto de investigación, se encuentra basada en los lineamientos y normativas de la Unidad de Posgrados de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, el cual se encuentra descrito en cuatro capítulos:

En el capítulo I, se hace referencia a la problemática de la investigación, antecedentes y preguntas de investigación en conjunto con los objetivos general y específicos.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico, proporciona una base concreta de conocimiento conceptual y teórico que respalda la investigación sobre la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral.

En el capítulo III, se hace una revisión del marco metodológico determinando que herramientas de estudio a ser aplicados, debido a que es una investigación descriptiva, bibliográfica y de campo.

En el capítulo IV, describe el análisis de resultados que es desarrollado mediante criterios de Likert y posteriormente organizado en tablas y gráficos.

En el capítulo V, se presenta conclusiones y recomendaciones de la investigación respecto al enlace entre la gestión del talento humano y desempeño laboral.

Además, se incluyen las referencias bibliográficas y los respectivos anexos

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

El éxito de una empresa es simplemente el reflejo de la actitud, grado de motivación y compromiso de las personas que la forman.

C. Cruz

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

En Sudamérica, naciones como Argentina, Brasil, Ecuador y Perú han incorporado la Gestión del Talento Humano (GTH) en sus organizaciones, aplicando estrategias de apoyo al personal, compensación y políticas de retención. Esto ha producido un impacto favorable en el logro de metas, lo anterior demuestra que la implementación de elementos estratégicos organizacionales, con un enfoque moderno en la GTH y alineado con las tendencias actuales, es clave para la eficiencia empresarial (Gina et al., 2023).

Mediante una evaluación sobre la satisfacción laboral mostraron que México tiene un alto porcentaje de trabajadores satisfechos (82%), seguido por Estados Unidos e India con un 80%, a diferencia de Hong Kong (46%) y Japón (44%) que registraron los niveles más bajos de satisfacción en el trabajo (Paiva de Báez, 2024).

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) de Ecuador, la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU, 2023) de diciembre de 2021 reveló que el 47,1% de los trabajadores en Ecuador se mostraron satisfecho con su empleo, lo que indica que casi la mitad de los encuestados expresó satisfacción laboral. Sin embargo, no existe una fuente oficial que ofrezca datos específicos sobre los índices de desempeño laboral en el país.

El desempeño laboral en una agencia de servicios eléctricos como ELEPCO S.A. es clave para asegurar la eficiencia y calidad del suministro energético. Además, una buena calidad laboral favorece la retención de personal capacitado y aumenta la productividad, la escasa evaluaciones adecuadas puede generar ineficiencias y afectar la prestación del servicio, lo que subraya la importancia de analizar estos factores para proponer mejoras en la gestión de los empleados y en la calidad del servicio.

En ELEPCO S.A., Agencia La Maná, el desempeño de los servidores públicos adquiere una relevancia decisiva debido a la naturaleza del servicio eléctrico que brindan, el cual impacta directamente en el desarrollo económico y social de la región, dicha institución se encuentra ubicada Av. 19 de mayo y General Alberto Enríquez Gallo del Cantón La Maná.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

En el ámbito organizacional, el desempeño laboral de los empleados es un factor determinante para el éxito y la eficacia de cualquier entidad, ya sea pública o privada. En el sector público donde los funcionarios públicos tienen la responsabilidad de implementar políticas y proporcionar servicios fundamentales a la ciudadanía, la calidad y eficiencia del rendimiento laboral influye directamente en la satisfacción de los ciudadanos y en la efectividad de los programas gubernamentales.

En empresas de servicio público como ELEPCO S.A. agencia La Maná un análisis del desempeño laboral permite identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias que optimicen la gestión del talento humano.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

¿Cómo incide la gestión de talento humano en el desempeño laboral del personal público de ELEPCO S.A. agencia La Maná ?

1.3.2 Problemas derivados.

¿Cuál es la situación actual de la gestión de talento humano del personal público de ELEPCO S.A. agencia La Maná?

¿Cuáles son los aspectos que inciden en el desempeño laboral del talento humano del personal público de ELEPCO S.A. agencia La Maná zona occidental?

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

- **CAMPO:** Gestión pública.
- **LÍNEA:** Procesos de gestión pública
- **AREA:** Empresa eléctrica ELEPCO S.A. agencia La Maná.
- **LUGAR:** Cantón La Maná.
- **TIEMPO:** mayo de 2024 hasta diciembre de 2024.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Evaluar la gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal público de ELEPCO S.A. agencia La Maná.

1.5.2 Objetivos específicos

- Determinar la situación actual de la gestión de talento humano de ELEPCO S.A. agencia La Maná.
- Identificar los aspectos que inciden en el desempeño laboral del personal público de ELEPCO S.A. agencia La Maná.
- Establecer el vínculo existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral .

1.6 JUSTIFICACIÓN

El desempeño laboral es un elemento primordial que afecta no solo el bienestar de los empleados, sino también su rendimiento y compromiso con la organización; en empresas de servicios eléctricos e industriales, donde el desempeño eficaz y la calidad del trabajo son importante, resulta indispensable implementar políticas que mejoren ambos aspectos teniendo en cuenta que la satisfacción laboral impacta en el desempeño de la institución. Esto adquiere mayor relevancia en

un ambiente donde la competencia y la demanda de alta eficiencia son cada vez más creciente. En este sentido y dada la importancia del servicio que brinda ELEPCO S.A. se vuelve esencial identificar los factores que influyen en el rendimiento de sus servidores públicos con el objetivo de fortalecer el desempeño laboral en la agencia La Maná.

CAPITULO II.

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión pública es gestión con las limitaciones derivadas del carácter público del cometido.

Vicente Ortun Rubio.

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Gestión del talento humano

La gestión del talento humano es el conjunto de políticas y prácticas que permiten atraer, desarrollar y retener a los empleados para alcanzar los objetivos organizacionales (Jara et al., 2023).

La gestión del talento humano es la estrategia de reclutamiento, formación y motivación del personal para optimizar su desempeño en beneficio de la organización (Chicaiza et al., 2023).

La gestión del talento humano es esencial para asegurar que los empleados cuenten con las habilidades necesarias y el apoyo adecuado para maximizar su rendimiento, lo cual impacta directamente en el desempeño laboral.

2.1.2 Desempeño laboral

El desempeño laboral es el resultado de la eficiencia y la efectividad con que los empleados realizan sus funciones (Pedraza et al., 2020).

Es el grado en el que los empleados logran cumplir con las expectativas y metas asignadas por la organización (Ramírez et al., 2022).

El desempeño laboral es un indicador clave de la productividad y éxito de una organización, por lo que mejorar la gestión del talento humano puede incrementar significativamente este desempeño.

2.1.3 Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño es el proceso de medir y evaluar el rendimiento de los empleados en función de sus responsabilidades (Montoya, 2022).

Consiste en la valoración sistemática de las labores realizadas por los empleados y su contribución a los objetivos organizacionales (L. Rodríguez & Ordaz, 2021)

Evaluar el desempeño de los servidores públicos permite identificar áreas de mejora y fortalezas, asegurando un rendimiento óptimo y alineado con los objetivos institucionales.

2.1.4 Capacitación

La capacitación es el proceso educativo que permite a los empleados desarrollar nuevas habilidades y conocimientos para su puesto (Cota & Rivera, 2020).

Es un medio de mejorar las capacidades técnicas, administrativas y humanas de los empleados mediante la formación continua (López et al., 2020).

Invertir en la capacitación de los servidores públicos es crucial para garantizar que estén actualizados y preparados para los desafíos del entorno laboral, lo que incide positivamente en su desempeño.

2.1.5 Motivación laboral

La motivación laboral está basada en la satisfacción de las necesidades jerárquicas, desde las básicas hasta las de autorrealización (A. Flores, 2022).

La motivación en el trabajo se divide en factores higiénicos y motivacionales, siendo los primeros los que evitan la insatisfacción y los segundos los que impulsan el rendimiento (Parrales et al., 2022).

La motivación laboral es un componente esencial para que los servidores públicos se sientan comprometidos y productivos, mejorando su actitud hacia el trabajo y el servicio.

2.1.6 Retención de empleados

La retención de empleados es la capacidad de una organización para mantener a sus empleados más valiosos a través de incentivos, desarrollo y clima laboral (Medina et al., 2023).

Retener talento significa garantizar que los empleados clave permanezcan en la organización, disminuyendo la rotación y los costos asociados (Chavez et al., 2022).

Mantener a empleados capacitados y comprometidos es vital para la continuidad y el éxito de los servicios que presta la organización, evitando la pérdida de conocimiento especializado.

2.1.7 Clima organizacional

Un clima organizacional es el conjunto de percepciones compartidas por los empleados acerca del entorno de trabajo, que influye en su comportamiento (Solarte, 2020).

Se refiere al ambiente emocional y psicológico en el que los empleados desarrollan sus funciones, afectando su satisfacción y desempeño (Doria et al., 2023).

Un clima organizacional positivo en ELEPCO S.A. puede aumentar la productividad y el compromiso de los empleados, mientras que uno negativo podría reducir el rendimiento y la calidad del servicio.

2.1.8 Liderazgo

El liderazgo es la capacidad de influir y guiar a los empleados hacia la consecución de metas organizacionales (Aguirre et al., 2023).

El proceso de dirigir e influir en las actividades de los empleados hacia el logro de objetivos específicos (Rojas et al., 2020).

Un buen liderazgo en la agencia es fundamental para alinear los esfuerzos del equipo con los objetivos organizacionales y mejorar el rendimiento del personal.

2.1.9 Políticas de compensación

Las políticas de compensación, son las estrategias que las organizaciones implementan para remunerar y reconocer el esfuerzo y desempeño de los empleados (Montilla et al., 2023).

Las políticas de compensación incluyen salarios, beneficios y recompensas que motivan a los empleados y mejoran su productividad. (Ossa & Álzate, 2024)

Las políticas de compensación justas y competitivas pueden mejorar la satisfacción y el compromiso de los servidores públicos, lo que impacta positivamente en su desempeño laboral.

2.1.10 Bienestar laboral

El bienestar laboral se refiere al estado físico y emocional del trabajador, afectando directamente su rendimiento (S. Sánchez & Reina, 2024).

El grado de satisfacción que siente un empleado con respecto a su entorno de trabajo, su salud y su equilibrio personal (Solarte, 2020).

El bienestar de los servidores públicos en ELEPCO S.A. es clave para asegurar su productividad y reducir el ausentismo, ya que un entorno saludable promueve un mejor desempeño y mayor compromiso

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Gestión del talento humano empresarial

La gestión de los recursos humanos es esencial para las empresas y, en las últimas décadas, ha llegado a ser uno de los pilares clave en las estrategias organizacionales. Su influencia no solo se limita al ámbito interno, sino que también tiene un efecto significativo en el entorno social. La administración del talento humano se concibe como una filosofía de gestión que abarca valores, creencias, roles, organizaciones y sociedad. El estudio analiza por qué las organizaciones tienden a ser lentas al implementar cambios y mejorar su gestión, centrándose en un modelo de administración del talento humano dentro de instituciones educativas (Quiñones, 2022)

El talento humano se entiende como el conjunto de conocimientos y habilidades que poseen los individuos y grupos de trabajo dentro de las organizaciones, así como sus actitudes, destrezas, convicciones, aptitudes, valores, motivaciones y expectativas en relación con el individuo, la organización, el trabajo y la sociedad. Además, es relevante destacar la perspectiva que concibe al

talento humano no solo como una cualidad individual, sino como un atributo estructural de las organizaciones. Esta visión implica una orientación consciente y pragmática hacia los procesos que buscan potenciar las cualidades necesarias que el trabajador debe desarrollar en su rol (Alcívar et al., 2020).

2.2.2 Importancia de la gestión de talento humano

La gestión del talento humano implica adoptar un enfoque estratégico en la dirección, cuyo propósito es maximizar la creación de valor para la organización, esto se logra mediante una serie de acciones enfocadas en garantizar que, en todo momento, se cuente con el nivel adecuado de conocimientos, competencias y habilidades necesarias para obtener los resultados que permitan a la organización ser competitiva tanto en el presente como en el futuro. Las personas son esenciales para el funcionamiento eficaz de una institución, considerándose su activo más valioso, aunque no se reflejen en los balances generales como una categoría independiente a pesar de la considerable inversión económica que se destina a ellas (Barrios et al., 2020)

El recurso humano se considera el factor clave en la gestión organizacional lo cual es esencial para la productividad, el servicio y la atención. La importancia de gestionar este recurso ha llevado a las organizaciones a establecer un área dedicada a administrar tanto de manera técnica como operativa a los empleados, con el objetivo de integrar personal beneficioso en la institución. Este departamento se encarga, además, de asegurar la estabilidad de los trabajadores a lo largo del tiempo, mediante el uso de bases legales, normativas y programas de desarrollo, así como incentivos y oportunidades de ascenso (Arteaga & Faubla, 2023).

2.2.3 Procesos de gestión del talento humano

Al referirse a los procesos de gestión del talento humano, es crucial comprender el concepto de proceso. La gestión del talento humano se centra en procesos clave que inducen el desarrollo de

sus actividades, un proceso es un conjunto de etapas interrelacionadas que se unen con un fin específico, transformando los insumos en resultados. Estos procesos abarcan actividades como el reclutamiento, la selección de personal, la capacitación y la evaluación del desempeño (Dessler & Varela, 2024).

- Reclutamiento: es un proceso de comunicación en el cual la empresa informa y ofrece al mercado laboral sus oportunidades de empleo.
- Selección: consiste en optar por los candidatos más adecuados para la empresa mediante una serie de etapas que incluyen diversas alternativas.
- Capacitación: es un proceso estructurado para mejorar las habilidades y comportamientos de los empleados orientado a alcanzar los objetivos de la organización.
- Recompensa: compensación, premio o reconocimiento concedido por los servicios prestados por un empleado.
- Evaluación del desempeño: permite evaluar el rendimiento de cada individuo en función de las labores realizadas, los objetivos alcanzados y su potencial de desarrollo futuro.

2.2.3.1 Reclutamiento del personal interno, externo y mixto

a. Reclutamiento interno

El reclutamiento interno consiste en seleccionar a un colaborador de la misma empresa para que ocupe un nuevo cargo ya sea a través de un ascenso una transferencia con promoción o únicamente una transferencia

Este tipo de reclutamiento tiene sus ventajas y desventajas

Ventajas

- Es favorable para entorno estables y de poco cambio
- Posee conocimiento de su cultura organizacional.

- Implica bajos costos financieros.

Desventajas

- Excelente para una organización burocrática y estructurada.
- Preserva la cultura organizacional existente en la empresa.
- Funciona como un sistema cerrado de renovación continua.

b. Reclutamiento externo

A diferencia del reclutamiento interno, este tipo de reclutamiento externo se enfoca en cubrir vacantes con personas externas a la empresa, es decir personas interesados en laboral en la empresa, atraídos mediante diversas técnicas, como publicidad en redes sociales, sitios web, radios, periódicos, televisión, vallas publicitarias y anuncios entre otras (Matute & Bojorque, 2021)

De la misma manera que el reclutamiento interno, el externo tiene sus ventajas y desventajas.

Ventajas

- Introduce conocimientos y habilidades nuevas incrementando el capital intelectual.
- Permite la renovación de la cultura organizacional.
- Incorpora nuevas habilidades y expectativas de forma rápida y significativa.

Desventajas

- Es un proceso costoso y demorado.
- Puede afectar la motivación a los trabajadores actuales.
- Genera un alto grado de incertidumbre.

c. Reclutamiento mixto

Una empresa no suele limitarse solo al reclutamiento interno o externo, ya que ambos procesos se complementan, por lo tanto cuando se utiliza el reclutamiento interno el empleado trasladado a la

posición vacante debe reemplazarse en su posición anterior. Si esta posición es reemplazada por otro empleado interno, se crea una vacante en la empresa que debe cubrirse en algún momento se necesitara reclutamiento externo para cubrir una posición, a menos que esta se elimine (Matute & Bojorque, 2021).

2.2.3.2 Técnicas de selección del personal

Mediante el proceso de selección de personal se elige al candidato más apto para ocupar la vacante que existe en la empresa según parámetros y criterios de selección para el puesto. Sin embargo es igualmente relevante evaluar en cada postulante ciertos aspectos a través de técnicas como selección de merecimientos, pruebas de conocimiento, pruebas psicológicas, pruebas de personalidad, entrevista, examen médico y técnicas de simulación (Bravo & Delgado, 2022)

2.2.3.3 Proceso de selección de personal

De acuerdo con el proceso de selección tiene como propósito asegurar la incorporación del personal calificado en la institución, el proceso se basa en la aplicación de diversas técnicas y estrategias claves para evaluar las competencias de los candidatos el objetivo es identificar a la persona que mejor se ajuste al puesto y a la cultura organizacional. El proceso permite analizar las competencias, habilidades y actitudes técnicas, metodológicas, participativas y sociales de los aspirantes así como sus conocimientos especializados. La meta principal es seleccionar individuos con talento, el cual puede identificarse como la integración de tres componentes fundamentales: conocimiento, habilidades y motivación. El cual incluye tres etapas: (Poggi & Macías, 2022)

a. **Fase de preselección:** en esta etapa de preselección, se enfoca en la aplicación de tres técnicas: Análisis de hojas de vida, debe ser llevado a cabo por el director del equipo de desarrollo de talento humano con la finalidad de identificar a los candidatos que cumplan con el perfil establecido para el puesto laboral, de acuerdo con los requerimientos especificados. En el caso de

que una hoja de vida no cumpla con los requerimientos será excluida del proceso, por otro lado aquellas que cumplan con los requisitos establecidos procederán a las siguientes etapas del proceso de selección; verificación de referencias, en este proceso se realiza la verificación de datos académicos, datos laborales y referencias personales; entrevista para la identificación y evaluación de competencias organizacionales, este se enfoca en obtener relatos específicos proporcionados por el entrevistado, con la finalidad de identificar comportamientos pasados que pueden actuar como indicadores del desempeño futuro en un puesto determinado (Poggi & Macías, 2022)

Toma de decisión en la fase de Preselección, a cada postulante recibirá una puntuación basada en la verificación de sus datos y referencias, así como la entrevista. Aquellos aspirantes que obtengan los puntajes más altos serán preseleccionados para avanzar a la fase de selección.

b. **Fase de selección.** Esta fase tiene como objetivo principal dar valor a las competencias específicas requeridas en el desempeño de cada cargo. Para el óptimo progreso las competencias se fraccionan en tres grupos: competencias de direccionamiento, técnicas y profesionales y humanas (Poggi & Macías, 2022).

Pruebas psicométricas, es una herramienta esencial que permite evaluar características específicas de una persona mediante métodos y objetivos estandarizados. Considerando las diferencias individuales de comportamiento, variaciones físicas, intelectuales y de personalidad, medición de capacidades y rasgo como inteligencia fluidez verbal, interés ocupacionales y actitudes. La importancia de estas pruebas que al medir aptitudes y características individuales ayudan a seleccionar al candidato adecuado para el puesto, identificar áreas de mejora o capacitación y mejorar el desarrollo personal y profesional (Poggi & Macías, 2022).

Pruebas psicotécnicas, es una herramienta diseñada para evaluar las habilidades específicas que necesita el individuo para desempeñar con éxito en su puesto laboral. Esta prueba permite medir

destrezas que están directamente relacionadas con las tareas de un puesto laboral como es razonamiento lógico-matemático, percepción y atención, coordinación motora y velocidad de procesamiento de información. La importancia de esta prueba radica en reducir el margen de error en las contrataciones, detectar fortalezas y áreas de mejora en un empleado y facilitar la alineación entre perfil del candidato y las expectativas a cargo (Poggi & Macías, 2022).

Las pruebas situacionales, es una herramienta que simula escenarios reales para evaluar como los candidatos aplican sus habilidades, conocimientos y competencias en situaciones que reflejen desafíos del puesto de trabajo. Esta prueba permite observar habilidades en acción como toma de decisiones, resolución trabajo en equipo, comunicación efectiva y adaptabilidad. Lo importante es que permite observar una visión clara del candidato como podría comportarse, permite identificar habilidades blandas y técnicas (Poggi & Macías, 2022).

Entrevista jefe inmediato, cuando los resultados de las pruebas estén culminados y sean satisfactoria solo tres candidatos son entrevistados por su posible jefe, es decir después de la aplicación de las pruebas cada candidato tiene una calificación total y los tres mejores puntajes pasan a la siguiente etapa que la entrevista con el jefe inmediato (Poggi & Macías, 2022).

Presentación de informe a final de selección, al final la entrevista se realizará un informe final de selección, en el cual se especifica acerca del candidato que permanecerá través del tiempo, en este informe debe contener como mínimo datos personales, curriculares, laborales, psicotécnico y psicométricos, evaluación global, descripción de competencia conclusiones y recomendaciones (Poggi & Macías, 2022).

Retroalimentación del proceso de selección, es un componente primordial para garantizar la transparencia y el aprendizaje en el ámbito laboral, los beneficios de esta etapa es reforzar la cultura de aprendizaje, fomentar el desarrollo profesional, mejora continua en crecimiento, transparencia

y confianza, demuestra el compromiso de la empresa con un proceso justo y respetuoso (Poggi & Macías, 2022).

2.2.3.4 Capacitación y desarrollo

El desarrollo son procesos de aprendizaje que transforman el comportamiento de las personas a través de cuatro tipos de cambios: transmisión de información, desarrollo de habilidades, modificación de actitudes y adquisición de conceptos (León et al., 2021).

La capacitación es una herramienta que busca un cambio positivo en la empresa y su misión principal es mejorar y establecer una ruta para el futuro, a través de un proceso cíclico y constante encaminado al capital humano de las organizaciones. Además es un proceso que corresponde al mejoramiento y el desarrollo de las capacidades de las personas individualmente o en grupos de las empresas, por lo tanto la necesidad de capacitar a los empleados para su desarrollo profesional se ha convertido en una demanda constante en todos los niveles, la cual es un proceso de aprendizaje enfocado en la especialización y el desarrollo de competencias necesarias para enfrentar los desafíos continuos (León et al., 2021).

2.2.3.5 Compensación y beneficios

La gestión de compensaciones y beneficios en una empresa es una parte fundamental de la administración y estrategias de gestión del talento humano, se enfoca en estudiar principios y técnicas que garantice la compensación total que reciben su personal de trabajo sea justa y adecuada. Esta misma incluye sueldos, salarios y prestaciones, es la recompensa que los empleados obtienen a cambio de su labor, la cual es clave tanto para que la empresa pueda atraer y retener el talento humano que se requiera, como para que los trabajadores puedan satisfacer sus necesidades materiales (Torres & Gutiérrez, 2023).

Los sistemas de compensación y beneficios tienen como propósito optimizar los resultados organizacionales, por lo que la falta de esta puede generar impactos negativos como la disminución de la productividad, un deterioro en el ambiente laboral, una reducción del desempeño laboral, un aumento de quejas, la búsqueda de otros empleados, mayor ausentismo e incluso protesta. Además la insatisfacción con la compensación también puede generar problemas como ansiedad, desconfianza en el entorno laboral, afectar la rentabilidad y competitividad de la institución (Bohórquez et al., 2020).

Por lo tanto el objetivo de departamento de gestión de talento humano es encontrar un equilibrio entre la satisfacción de los empleados con su compensación y la competitividad de la empresa, teniendo en cuenta que este equilibrio no se limita solo al aspecto monetario sino que incluye otras iniciativas como programas de desarrollo, capacitaciones y servicios adicionales que favorecen al bienestar integral de los empleados (Bohórquez et al., 2020).

2.2.4 Desarrollo profesional

El desarrollo profesional es un proceso continuo de aprendizaje y progreso de habilidades, competencias y conocimientos relacionados con la carrera de una persona, orientado a alcanzar metas personales y profesionales. Es una comprensión integral de la persona ya que abarca tanto su vida personal como su dimensión laboral (Murillo, 2022).

El desarrollo profesional como el proceso mediante el cual las personas adquieren y refinan las competencias necesarias para desempeñarse de manera efectiva en sus roles laborales, adaptándose a los cambios y desafíos del entorno laboral (Bonilla et al., 2023)

Un aprendizaje metódico y sostenido realizado por profesionales, que está encaminado a mejorar tanto las habilidades y competencias requeridas en su trabajo como el conocimiento en su campo laboral específico (Sanchez, 2020)

2.2.5 Clima organizacional y cultura organizacional

El clima organizacional es un aspecto que puede analizarse tanto en la administración pública como en la privada, cuando el ambiente laboral en la institución es desfavorable surgen desventajas que afectan a la empresa, lo que puede traducirse en una disminución de la productividad. Los elementos que componen el clima organizacional son los valores, normas, actitudes y percepciones que las personas tienen acerca de la institución a la que pertenecen. Por ende se entiende como resultado de la interacción entre factores individuales y colectivos. (Luna et al., 2021)

El clima organizacional está profundamente vinculado con los niveles de motivación de los colaboradores de la empresa, esto se refleja en las percepciones y experiencias que tienen sobre la organización. Un buen clima laboral se distingue por la satisfacción tanto de las necesidades básicas como de las superiores de los empleados, por el contrario cuando estas necesidades no son satisfechas el clima laboral tiende a ser negativo o desfavorable (Narvaez & Pintado Daniela, 2023).

La cultura organizacional simboliza el estilo del comportamiento que define la personalidad de la empresa, conformando las relaciones entre sus empleados y su interacción con los clientes, accionistas , líderes de opinión, asociaciones de consumidores, usuarios y medios de comunicación. Desde el inicio de los estudios sobre la cultura organizacional se describe como un conjunto de normas y valores que caracterizan el estilo, la filosofía, la personalidad, el clima y el espíritu de la empresa, además, incluye la forma en que se constituyen y gestionan los recursos materiales y humanos siempre en consideración del entorno en el que la organización opera (Ulloa, 2021).

El clima organizacional como una noción multidimensional se enfoca en el entorno interno de la institución, entres componentes más comúnmente analizados incluyen: el ambiente físico,

características estructurales, ambiente social, características personales y comportamiento organizacional. En esencia el clima organizacional es el resultado de la interacción entre las características individuales de las personas y las propias de la organización. De modo que el clima organizacional tiene un impacto significativo en la cultura de la organización, entendida como el conjunto de patrones de conducta, creencias y valores compartido por los miembros que conforman la institución. Dado que las integrantes de la organización son fundamentales en la construcción de su cultura, el clima organizacional influye de una forma directa en ella. Los principales elementos que la componen se encuentran: la identidad de sus miembros, desarrollo de sus actividades, tomas de decisiones, integración, control, tolerancia al riesgo, criterios de recompensa, tolerancia al conflicto, prioridad de fines o medios y orientación organizacional (Salazar et al., 2020).

2.2.6 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral está estrechamente vinculada a la filosofía de la vida que tenga cada uno de los trabajadores y su percepción de la felicidad, según estudios han demostrado que una persona motivada laboralmente y con una actitud positiva hacia sí mismo puede estar dispuesto a renunciar ciertos placeres personales para alcanzar las metas propuestas. Por otro lado, el clima laboral como factor productivo destacan la satisfacción laboral es el vínculo de la combinación de diversas actitudes generales que los empleados tienen hacia su trabajo. Un empleado que opera en un entorno organizacional agradable donde su desempeño es reconocido por los directivos y recibe los incentivos mediante promociones, ascensos u otro tipo de motivaciones, tiene a experimentar una satisfacción personal más alta. (Vallejo, 2021)

2.2.7 Incentivos

Los incentivos laborales en las organizaciones influyen de manera significativa en la retención del personal y en la motivación para que realicen sus labores de manera eficiente. Si estos incentivos incluyen aspectos que responden a las necesidades de los empleados, como oportunidades de capacitación, estabilidad laboral y medidas orientadas al bienestar personal pueden convertirse en herramientas efectivas para atraer y fidelizar talento (Dávila et al., 2022).

Los sistemas de incentivos laborales no solo incitan la productividad y la calidad del desempeño de los colaboradores, sino que además busca reconocer sus esfuerzos mediante beneficios sociales y recompensas no económicas. Este enfoque ayuda a formar un modelo de trabajador eficaz, promoviendo el crecimiento de la empresa y al mismo tiempo mejorando las condiciones salariales y laborales de los empleados (E. Sánchez et al., 2022).

Los incentivos pueden clasificarse en dos categorías, principales: monetarios y no monetarios. Los incentivos monetarios o económicos representan una parte de variable del salario regular que un empleado recibe al alcanzar ciertos objetivos establecidos por la institución, por otra parte los incentivos no monetarios no están vinculados al salario ni implican un beneficio económico directo (Victoria & Giarrizzo, 2020).

2.2.8 Reconocimiento laboral

El reconocimiento laboral es una decisión empresarial encaminada a valorar el trabajo de los empleados o cualquier conducta que haya redundado en beneficios del negocio. Existen diferentes tipos de reconocimiento laboral y contrariamente a lo que suele darse por sentado, no todas las contrapartidas han de ser económicas. En otras palabras el reconocimiento es una forma de valorar y destacar el esfuerzo, desempeño y logros de los empleados dentro de una empresa. El reconocimiento se puede manifestar de diversas maneras, tanto formales como informales y son

prioritarios para fomentar la motivación el compromiso y la satisfacción laboral. Por otro lado los beneficios de los reconocimientos aumentan la motivación y el compromiso de los empleados, refuerzan una cultura organizacional positiva, fomentan la retención del talento y mejorar las relaciones laborales y promueven un ambiente de trabajo colaborativo (Zangaro & Szlechter, 2022).

2.2.9 Desempeño laboral

El desempeño laboral se da según la organización establece en sus empleados el procedimiento para una planificación, retroalimentación y la evaluación de todos quienes forman el grupo de trabajo en la empresa, también se lo menciona como gestión del rendimiento en el trabajo. Además, el desempeño laboral es lo consecuente de la labor realizada por lo que se encuentra asociado con los resultados. De la misma manera un resultado correcto no precisamente se deriva de una conducta eficiente ya que existen otros conectores que aquejan los resultados como calidad de insumos, los procedimientos, la tecnología, la comunicación, y el liderazgo (Zaragoza et al., 2023). El desempeño laboral describe a la capacidad de un empleado para ejecutar su trabajo de forma efectiva y cumplir con las perspectivas y requisitos instituidos. (Pashanasi et al., 2021)

Es un indicador significativo para el éxito y la productividad de un empleado y de la institución, además existen varios factores que influyen en el desempeño laboral entre ellos la motivación, la formación y el desarrollo profesional, el ambiente laboral la cultura de la empresa y las habilidades y aptitudes individuales, por lo que es importante que las empresas tenga en cuenta las medidas para optimizar el desempeño laboral de sus trabajadores y asegurarse de que se cumplan los objetivos y expectativas. (Castro & Delgado, 2020)

2.2.9.1 Evaluación del desempeño laboral

La evaluación de desempeño laboral es un proceso donde se examina y evalúa de manera individual o grupal los logros que permiten iniciar con técnicas de desarrollo, el propósito es establecer el nivel de interés de los empleados en sus funciones diarias. Se emplea de acuerdo con las características de las organizaciones y se realiza como estrategia, teniendo en cuenta la eficiencia, eficacia y la calidad de los objetivos de las organizaciones contiguo a la competitividad evidenciada y a las habilidades laborales (Heredia & Narváez, 2021).

La evaluación de desempeño laboral es una herramienta legítima de la gestión de talento humano con la finalidad de obtener el máximo de su productividad y satisfacer la demanda de los ciudadanos que atiende (L. C. Rodríguez & Ordaz, 2021).

La evaluación de desempeño laboral compara la acción existente de cada empleado con las responsabilidades y los estándares de desempeño. El objetivo es analizar a cada empleado según trabajo, para conocer sus responsabilidades y estándares. Las evaluaciones se recomiendan realizarse una vez al año, ante cualquier dificultad que tenga el personal se pueda corregir a tiempo, estas evaluaciones se dividen en dos grandes aspectos como son grupales e individuales de cuales se mencionan los siguientes factores (Valencia & Pinzón, 2024).

Tabla 1

Tipos de evaluaciones del desempeño laboral

Grupales	Individuales
<ul style="list-style-type: none">• Personalidad, cualidades y comportamiento de la persona• Grado de contribución del empleado a los objetivos propuestos o el trabajo requerido• Potencial a desarrollar	<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento del trabajo que desempeña• Grado de calidad del trabajo• Relación con los demás empleados• Estabilidad mental y emocional• Capacidades analíticas y de síntesis

Nota. Tipos de evaluaciones de desempeño según (Arete, 2020).

Para realizar una evaluación de desempeño laboral correctamente es necesario lo siguiente, definir las responsabilidades de todos los empleados, seguimientos de los avances hasta la finalizar las labores y expectativas de cada trabajador tiene hacia la empresa. Además dar cumplimiento a los siguientes objetivos: (O. Perez, 2021)

- Medir el grado de competitividad dentro de la empresa
- Cumplir con los objetivos y metas de cada empleado, dirigido a los objetivos de la misma
- Valorar el aporte individual de cada empleado
- Perfeccionar las habilidades y el potencial de los empleados
- Detectar necesidades o errores del capital humano para reforzar las habilidades y conocimientos
- Ayudar a estimular la productividad para la empresa
- Clima laboral satisfactorio
- Brindar retroalimentación y fomentar la comunicación

Además es fundamental que el formato de evaluación de desempeño laboral este planificado a detalle, que se le dé seguimiento y mejore continuamente ya que de ser así trae varios beneficios a corto, mediano y largo plazo tanto para los empleados, jefes y la empresa.

2.2.9.2 Indicadores para medir el desempeño laboral

Los indicadores de desempeño laboral son un herramienta para apreciar el trabajo y la productividad de un empleado, de los cuales son cinco modelos; evaluación KPI (key performance indicator), este mide la productividad, rendimiento y los objetivos logrados por un trabajador; competencias transversales, mide la capacidad de acción frente a una dificultad o desafío; competencias específicas del cargo, este mide las características, objetivos y cargos que desempeña el colaborador en un puesto específico del trabajo; satisfacción de los usuarios mediante la encuesta NPS (net promoter score) mide como el empleado atiende y recibe una duda, inquietud o solicitud del cliente; y competencias, que mide los conocimientos o dominios técnicos de un empleado. (Zambrano & Molina, 2021)

Además de acuerdo a las normativas actuales en el Ecuador según la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) la evaluación de desempeño de un servidor público se realiza según la norma técnica de evaluación del desempeño en el sistema informático integrado de talento humano (SIITH) del ministerio de trabajo.

2.2.9.3 Métodos para medir el desempeño laboral

El proceso de evaluación del desempeño laboral incluye diversos métodos, cada uno con su propia estructura y características específicas, diseñados para ajustarse tanto a las necesidades de los evaluados como de las instituciones. La evaluación periódica del desempeño laboral permite a las instituciones, monitorear las planificaciones y optimizar el cumplimiento de los objetivos institucionales a diario, por lo que este sugiere utilizar un enfoque basado en grados para las

evaluaciones: método 0° consiste en una autoevaluación por parte del empleado, método 90° consiste que el jefe inmediato realiza la evaluación; método 180 incluye la valoración del empleado, el jefe y los colegas; método 360° incorpora la evaluación del empleado, el jefe, los colegas y los usuarios (Lozano, 2023).

Los métodos pueden ser: método a escala gráfica, este evalúa el desempeño de los empleados a través de factores de evaluación; método de elección forzada, este evalúa al empleado a través de las asignaciones descriptivas establecidas; método de verificación de campo, es un procedimiento sencillo se realiza directamente en el ambiente participante, en presencia con supervisión de un directo o jefe inmediato; método de categorización, este evalúa a los empleados mediante una escala de excelente a malo; y entrevista individual, este consta de la información que proporciona el empleado mismo (Lozano, 2023)

Otros autores lo definen dos métodos como evaluación del desempeño laboral, la evaluación informal centrada en el progreso de las actividades y las diversas acciones, facilita crear medidas correctivas para abordar debilidades, por otro lado, la evaluación formal se enfoca en el cumplimiento de los objetivos y por lo general se lleva a cabo de manera anual (J. Flores et al., 2022).

2.2.9.4 Importancia de la evaluación del desempeño laboral

La relevancia de la evaluación de desempeño no radica únicamente en identificar faltas, sino en fomentar la retroalimentación y promover acciones estratégicas orientada a la mejora continua de una organización, este es un proceso que implica que un cierto grupo de personas evalúe a otros a través de una serie de preguntas o factores definidos, los cuales reflejan los comportamientos observados en el diario de su trabajo. Es una de las formas más integral para evaluar el desempeño laboral ya que permite orientar a las personas hacia la satisfacción de las necesidades y

expectativas no solo de sus superiores sino también de quien reciben sus servicios ya sean internos como externos (Freire, 2021).

El propósito de la evaluación de desempeño es proporcionar a los empleados información de su rendimiento y las expectativas asociadas a su labor. Además busca reconocer sus logros y méritos, corregir errores tanto en comportamientos como en resultados, en relación con los objetivos planteados. Esta herramienta admite al empleado visualizar su carrera profesional y proyectar su futuro con mayor claridad asemejando tanto su fortaleza como áreas de mejoras, por lo tanto proporciona una mejor adecuación entre la persona y su puesto, aprueba conocer las aspiraciones y necesidades del personal y por último detectar carencias pedagógicas que puedan requerir atención para su desempeño óptimo (Cedeño & Saltos, 2020)

Según la norma técnica del subsistema de evaluación de desempeño acuerdo ministerial Nro MDT-2018-0041 los órganos responsables del subsistema de evaluación del desempeño son el ministerio de trabajo, máxima autoridad o delegado, unidad administrativa de talento humano, jefe inmediato, servidor y tribunal de reconsideración y/o recalificación. Los factores de evaluación son: indicadores de gestión estratégica, niveles de eficiencia del desempeño individual, niveles de satisfacción de usuarios externos, niveles de satisfacción de usuarios internos y cumplimiento de normas internas (*Acuerdo ministerial*, 2018).

Los niveles de gestión operativa de cada unidad o proceso interno miden el desempeño desde la perspectiva institucional reflejado en el cumplimiento de objetivos y metas de cada unidad o proceso interno dentro de año sujeto a evaluación, por lo que la UATH deberá insumirse del nivel de cumplimiento de indicadores de logros y metas de cada unidad estructurado por las unidades institucionales de planificación. Los niveles de eficiencia del desempeño individual se subdividen en calidad y oportunidad, la cual evalúa la eficiencia y eficacia de los productos y servicios

entregados por el servidor equivale al 50%; y en el conocimiento demostrado y competencias la cual se estipula en conocimiento específico el 30%, en competencias técnicas el 10% y competencias conductuales el 10% (*Acuerdo ministerial*, 2018).

En el nivel de satisfacción de usuarios externos se realiza mediante encuesta de satisfacción sobre la calidad de los productos y/o servicios recibidos, la cual se lleva a cabo durante el periodo de evaluación mensualmente; en el nivel de satisfacción de usuarios internos se evalúa a través de la percepción de los productos y servicios recibidos de la unidad o proceso interno, mediante ítem de acuerdo, en desacuerdo e indiferente; y por último el cumplimiento de las normas internas la cual reduce el puntaje de evaluaciones según las sanciones administrativas consideradas como falta leve y grave, con amonestación verbal 0,5%, amonestación escrita 1%, sanción pecuniaria administrativa 6% y suspensión temporal 8% (*Acuerdo ministerial*, 2018).

2.2.10 Bienestar laboral

El concepto de bienestar en la década del 70, comenzó a vincularse con la calidad de vida laboral, debido a la creciente evidencia de problemas relacionados con la insatisfacción y la falta de recompensas laborales, lo cual afectaba la percepción del desarrollo humano dentro de las organizaciones. En un enfoque más reciente, el modelo que aboga por organizaciones saludables propone superar la visión asistencialista del bienestar, y enfocar los programas en la promoción de la salud física y mental de los empleados, fortaleciendo los recursos de los trabajadores, los equipos de trabajo y la organización en su conjunto. Sin embargo, en lo que respecta al bienestar y sus conceptos relacionados, como el bienestar en el entorno laboral, no existe un consenso sobre su definición ni un modelo teórico que lo respalde (Quiroz et al., 2021).

El bienestar laboral se compone de varios factores, entre ellos: la relación con la dirección, la participación en las decisiones, las oportunidades de promoción laboral, el entorno físico de

trabajo, la satisfacción con las tareas realizadas y, finalmente, los programas de compensación y beneficios (Calderon et al., 2020).

2.2.11 Calidad de trabajo

La calidad de vida laboral también conocida como calidad de vida en el trabajo se refiere a la percepción que tienen los empleados de una organización acerca de su satisfacción o insatisfacción en el entorno que se desempeña, con respecto al medio ambiente laboral lo que resulta en una evaluación del grado de bienestar y el desarrollo personal que dichas condiciones laborales aportan a los empleados, la misma que cuando es negativa en términos generales impacta en el óptimo funcionar de la empresa (Cruz Velazco, 2024).

La calidad de vida laboral debe ser considerada como un componente esencial del desarrollo personal, integrando políticas empresariales y afirmando el respeto por los derechos humanos, esto implica abordar diversos factores que influyen en el comportamiento de los empleados, como el desempeño en el trabajo los sistemas laborales, las políticas corporativas, los estilos de liderazgo, las estrategias organizacionales y la productividad (Patlán, 2021)

La calidad de vida en el trabajo debe ser evaluada a través de dimensiones clave como la cultura organizacional, el apoyo social, la salud organizacional y el bienestar físico y mental de los empleados, todos estos componentes son esenciales para examinar las circunstancias laborales en un entorno determinado (Aguilar et al., 2023).

2.2.12 Rotación de empleado

La rotación de personal consiste en el número de empleados que dejan su puesto dentro de una organización o empresa, esta situación es más común en las empresas o instituciones dedicadas a la prestación de servicio, generando costos significativos relacionados con la salida y contratación de nuevos empleados. Además representa un riesgo para el clima laboral, lo cual afecta

negativamente el desempeño laboral profesional, el cumplimiento de objetivos colectivos, la competitividad frente al mercado e insatisfacción laboral (Cosio, 2021).

Por otro lado, refiere la rotación de personal a los cambios que suceden dentro de una organización o empresas o institución en cuanto a trabajadores, estos cambios pueden ser voluntarios o involuntarios y pueden ocasionarse debido a despidos, ascensos, traslados o renunciaciones. Las causas de la rotación difieren e incluyen factores como salarios insuficientes, un clima laboral desfavorable, falta de integración o identidad organizacional, procesos inadecuados de selección de personal, ausencia de oportunidades de crecimiento interno, carencia de estimulación o de incentivos como los ascensos. (Coca, 2023)

2.2.13 Nivel de satisfacción

El nivel de satisfacción laboral de un empleado está estrechamente vinculado con la percepción que tiene sobre su labor y el valor en que sus necesidades, expectativas y aspiraciones son satisfechos dentro de la empresa. La satisfacción se manifiesta en el equilibrio entre lo que el empleado espera recibir como reconocimiento, salario, ambiente laboral, oportunidades de desarrollo y lo que realmente consigue, cuando esta proporción sea positiva, acrecienta el compromiso y el desempeño por contrario si persiste un desequilibrio puede generar desmotivación y acrecentar la intención de abandonar la institución (Sagbay-Llivichuzhca et al., 2021).

Los indicadores de satisfacción del cliente son herramientas clave que permiten evaluar el nivel de satisfacción de los consumidores en relación con una empresa, sus productos o servicios. Por lo que los resultados permiten identificar puntos de mejora optimizando las experiencias de los clientes y en consecuencia fomentar su fidelidad. Existen indicadores para medir la satisfacción entre los principales se encuentran CES, NPS y INS el primero mide cuanto esfuerzo necesita el

cliente para utilizar los productos o servicios de tu empresa, el segundo mide el nivel de lealtad y la probabilidad de que el cliente muestre tu marca a otros y el tercero utilizada específicamente para calcular la satisfacción del cliente con un proceso, producto o servicio (Tsuchida et al., 2020).

2.2.14 Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es un factor crucial dada la relación con factores como el rendimiento, el ausentismo y la rotación de personal. Este compromiso es fundamental porque no solo facilita que los empleados se identifiquen con la organización, sino que también apoya a la obtención de resultados eficaces y eficientes logrando que los objetivos organizacionales se alineen con las expectativas personales. Un mayor nivel de compromiso entre los empleados accede una productividad mayor y en consecuencia mejores resultados económicos, además invertir en el bienestar de los empleados conlleva a beneficios esenciales para la organización. Por ello es fundamental gestionar apropiadamente el talento, fortificar el liderazgo y planear tácticas de recursos humanos que aumenten el compromiso organizacional (Coronado et al., 2020).

El compromiso organizacional es una conmoción de identificación del empleado con la organización y sus objetivos, teniendo como deseo principal continuar siendo parte de ella. Este compromiso es crucial ya que influye claramente en la productividad de los empleados desarrollando condiciones óptimas, aspectos esenciales para que las organizaciones puedan adaptarse y mantenerse en un entorno de constante cambios. Por lo tanto aquellos empleados que han tenido mayor nivel de compromiso tienden a permanecer más tiempo dentro de una organización y que desempeñar su trabajo más eficiente y con mayor calidad en comparación con aquellos cuya relación con la empresa se fundamentan únicamente en la satisfacción laboral (Hernández et al., 2020)

2.2.15 Tasa de capacitación

La tasa de capacitación es un indicador importante en la gestión de recursos humano que mide la participación de los empleados que han sido participe del programa de capacitación o desarrollo profesional en un periodo establecido. Por lo tanto este indicador permite evaluar el compromiso de una organización con el fortalecimiento de las habilidades, competencias y conocimientos de su equipo, permitiendo mejorar el desempeño individual y organizacional. Es esencial realizar un seguimiento constate del indicador para garantizar que los programas de capacitación se alineen con los objetivos estratégicos de la empresa, ya que ayuda a identificar áreas que requieren mayor atención en capacitación, contribuyendo al desarrollo de habilidades que permite ser eficaces en las tareas, así también que los empleados que se encuentran más capacitados tienden a sentirse más valorados fomentando su permanencia y por ultimo mejorar las capacidades de la organización frente a su competencia (G. Perez et al., 2020).

2.2.17 Relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral

La gestión del talento humano en las organizaciones abarca estrategias y prácticas orientadas a atraer, desarrollar, retener y motivar de manera eficaz a los empleados. Esto incluye procesos como el reclutamiento, la capacitación, la evaluación del desempeño y los programas de bienestar, entre otros. Una gestión eficiente del talento humano influye directamente en el rendimiento laboral, ya que empleados motivados, bien preparados y comprometidos tienden a ser más productivos, innovadores y contribuyen al cumplimiento de los objetivos empresariales (Colcha, 2021).

El rendimiento laboral de los empleados es un indicador clave de su eficiencia y efectividad en el cumplimiento de sus tareas y responsabilidades. En este sentido, la gestión del talento humano desempeña un papel esencial al ofrecer oportunidades de desarrollo, facilitar una comunicación efectiva y proporcionar retroalimentación continua. Cuando los empleados se sienten valorados y

disfrutan de un entorno de trabajo favorable, es más probable que alcancen un alto nivel de desempeño, lo que impacta positivamente en la productividad y, a largo plazo, en el éxito y crecimiento sostenible de la empresa (Colcha, 2021).

2.2.18 Empresa eléctrica ELEPCO S.A.

La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. (ELEPCO S.A.) según su acta constitutiva, tiene como objetivo primordial brindar el servicio de energía eléctrica en su área de concesión que abarca aproximadamente 6.100 km² en la provincia de Cotopaxi, cubriendo 7 cantones: Latacunga, Salcedo, Pujilí, Saquisilí, Sigchos, Pangua y La Maná; opera bajo la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, sus reformas, reglamentos y demás normativas vigentes en el país, enfocando sus esfuerzos en lograr una expansión eficiente del sistema, con altos estándares técnicos de calidad, confiabilidad y estabilidad (ELEPCO S.A., 2023).

El sistema eléctrico de ELEPCO S.A. se encuentra conformada por 9 subestaciones de distribución con una capacidad instalada de 104,2 MVA y 5 centrales de generación que suma una capacidad de 15,24 MW. A finales del año 2018 se cuenta con 4.140,26 Km de redes de medio voltaje, energizando a 9.165 transformadores con una capacidad instalada de 254,22 MVA y 5.584,35 Km de redes de bajo voltaje, alcanzando una cobertura del 98,66%, por sobre la meta establecida del 98% (ELEPCO S.A., 2023).

2.2.18.1. ELEPCO S.A. Agencia La Maná

La Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi se encuentra ubicado en la Av. 19 de mayo y General Alberto Enriquez Gallo. El cantón La Maná consta con instalaciones de la unidad de negocios ELEPCO S.A., la institución tiene el compromiso con la ciudadanía de fortalecer el servicio eléctrico y la atención a los señores usuarios. Por tal razón, ELEPCO se encuentra encaminada en convertirse en una Empresa Publica Eficiente, para la gestión y apoyo para el desarrollo sostenible

del mismo se han realizado obras y proyectos para el beneficio de los ciudadanos lamanenses. Las puertas de ELEPCO S.A. agencia La Maná se encuentran abiertas para atender y solventar todos los requerimientos del cantón La Maná (ELEPCO S.A., 2023).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008

Arts. 308, Ley de compañías, codificación. Servidoras y servidores públicos.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Las trabajadoras y trabajadores del sector público estarán sujetos al Código del Trabajo (CONSTITUCION, 2018).

Art. 225.- El sector público comprende: 1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social. 2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado. 3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado. 4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos (CONSTITUCION, 2018).

2.3.2. LEY ORGANICA DEL SERVICIO PUBLICO

Art. 5.- Requisitos para el ingreso.- Para ingresar al servicio público se requiere: a) Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño de una función pública; b) No encontrarse en interdicción civil, no ser el deudor al que se siga proceso de concurso de acreedores y no hallarse en estado de insolvencia fraudulenta declarada judicialmente; c) No estar comprendido en alguna de las causales de prohibición para ejercer cargos públicos; d) Cumplir con los requerimientos de

preparación académica y demás competencias exigibles previstas en esta Ley y su Reglamento; e) Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley; f) No encontrarse en mora del pago de créditos establecidos a favor de entidades u organismos del sector público, a excepción de lo establecido en el Artículo 9 de la presente Ley; g) Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente: g.1.- Autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias; g.2.- Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias; y, g.3.- Declaración de no encontrarse incurso en nepotismo, inhabilidades o prohibiciones prevista en la Constitución de la República y el ordenamiento jurídico vigente. h) Haber sido declarado triunfador en el concurso de méritos y oposición, salvo en los casos de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción; e, i) Los demás requisitos señalados en la Constitución de la República y la Ley (LOSEP, 2020).

Art 52.- “Las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades: j) Realizar la evaluación del desempeño una vez al año, considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan las servidoras y servidores a los usuarios externos e internos”

Art 76.- “se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servicios públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público ...”

Art. 77.- De la planificación de la evaluación.- El Ministerio del Trabajo y las Unidades Institucionales de Administración del Talento Humano, planificarán y administrarán un sistema periódico de evaluación del desempeño, con el objetivo de estimular el rendimiento de las servidoras y los servidores públicos, de conformidad con el reglamento que se expedirá para tal propósito. Planificación y administración que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde

a los preceptos constitucionales correspondientes. Las evaluaciones a las y los servidores públicos se realizarán una vez al año, a excepción de las y los servidores que hubieren obtenido la calificación de regular quienes serán evaluados nuevamente conforme lo indicado en el Artículo 80 de esta ley (LOSEP, 2020).

Art. 78.- Escala de calificaciones.- El resultado de la evaluación del desempeño se sujetará a la siguiente escala de calificaciones: Excelente; Muy Bueno; Satisfactorio; Regular; e Insuficiente.

En el proceso de evaluación la servidora o servidor público deberá conocer los objetivos de la evaluación, los mismos que serán relacionados con el puesto que desempeña. Los instrumentos diseñados para la evaluación del desempeño, deberán ser suscritos por el jefe inmediato o el funcionario evaluador, pudiendo este último realizar sus observaciones por escrito. Los resultados de la evaluación serán notificados a la servidora o servidor evaluado, en un plazo de ocho días, quien podrá solicitar por escrito y fundamentada, la reconsideración y/o la recalificación; decisión que corresponderá a la autoridad nominadora, quien deberá notificar por escrito a la o el servidor evaluado en un plazo máximo de ocho días con la resolución correspondiente. El proceso de recalificación será realizado por un tribunal integrado por tres servidores incluidos en la escala del nivel jerárquico superior que no hayan intervenido en la calificación inicial (LOSEP, 2020b).

Art. 216.- Objetivo específico.- La evaluación del desempeño programada y por resultados tiene como objetivo medir y estimular la gestión de la entidad, de procesos internos y de servidores, mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos fundamentados en una cultura organizacional gerencial basada en la observación y consecución de los resultados esperados.

Art. 219.- Los resultados esperados se evaluarán a través del conjunto de las siguientes perspectivas o variables de medición, en forma integral y complementaria: a) Perspectiva

institucional (medición de los objetivos y metas estratégicas) b) Perspectiva del usuario externo (percepción de los usuarios externos) c) Perspectiva de los procesos internos (productos y servicios de cada unidad organizacional) d) Perspectiva del talento humano (calidad y resultados del liderazgo, uso eficaz del tiempo)

2.3.3. LEY ORGANICA DE EMPRESAS PUBLICA

Art. 16.- Órgano de administración del sistema del talento humano.- La Administración del Talento Humano de las empresas públicas corresponde al Gerente General o a quien éste delegue expresamente (LOEP, 2019).

Art. 17.- Nombramiento, contratación y optimización del talento humano.- La designación y contratación de personal de las empresas públicas se realizará a través de procesos de selección que atiendan los requerimientos empresariales de cada cargo y conforme a los principios y políticas establecidas en esta Ley, la Codificación del Código del Trabajo y las leyes que regulan la administración pública. Para los casos de directivos, asesores y demás personal de libre designación, se aplicarán las resoluciones del Directorio. El Directorio, en aplicación de lo dispuesto por esta Ley, expedirá las normas internas de administración del talento humano, en las que se regularán los mecanismos de ingreso, ascenso, promoción, régimen disciplinario, vacaciones y remuneraciones para el talento humano de las empresas públicas. Por lo menos un cuatro por ciento del talento humano de las empresas públicas deberá ser personal con capacidades especiales acreditado por el Consejo Nacional de Discapacidades. La autoridad nominadora previo informe motivado podrá realizar los cambios administrativos del personal dentro de una misma jurisdicción cantonal, conservando su nivel, remuneración y estabilidad. De tratarse de cambios administrativos a jurisdicciones distintas de la cantonal, se requerirá consentimiento expreso del

obrero o servidor. En las empresas públicas se incorporará preferentemente a personal nacional para su desempeño en las áreas técnicas y administrativas (LOEP, 2019).

2.3.4. CODIGO DE TRABAJO

Art. 50.- Límite de jornada y descansos forzosos.- Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias. Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores (Código de Trabajo, 2021).

Art. 51.- Duración del descanso.- El descanso de que trata el artículo anterior lo gozarán a la vez todos los trabajadores, o por turnos si así lo exigiere la índole de las labores que realicen. Comprenderá un mínimo de cuarenta y ocho horas consecutivas (Código de Trabajo, 2021).

Art. 53.- Descanso semanal remunerado.- El descanso semanal forzoso será pagado con la cantidad equivalente a la remuneración íntegra, o sea de dos días, de acuerdo con la naturaleza de la labor o industria. En caso de trabajadores a destajo, dicho pago se hará tomando como base el promedio de la remuneración de vengada de lunes a viernes; y, en ningún caso, será inferior a la remuneración mínima (Código de Trabajo, 2021).

Art. 111.- Derecho a la décima tercera remuneración o bono navideño.- Los trabajadores tienen derecho a que sus empleadores les paguen mensualmente, la parte proporcional a la doceava parte de las remuneraciones que perciban durante el año calendario (Código de Trabajo, 2021).

Art. 113.- Derecho a la decimocuarta remuneración.- Los trabajadores percibirán, además, sin perjuicio de todas las remuneraciones a las que actualmente tienen derecho, una bonificación mensual equivalente a la doceava parte de la remuneración básica mínima unificada para los trabajadores en general (Código de Trabajo, 2021).

CAPITULO III.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El recurso humano la esencia
del éxito de las organizaciones

M. Mejías

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Investigación documental:

Este tipo de investigación, se realizó a partir de fuentes de información como textos, artículos científicos, documentales investigativos y libros, este enfoque permitió determinar, identificar y analizar los procesos de gestión de talento humano, así también el desempeño laboral y la importancia que tiene en la empresa, proporcionando las soluciones al tema de investigación: gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal público de ELEPCO S.A. agencia La Maná.

3.1.2 Investigación descriptiva:

Este tipo de investigación descriptiva, se indagó los procesos de gestión del talento humano en la empresa, los aspectos que inciden en el desempeño laboral, métodos e indicadores de la evaluación del desempeño laboral además de la relación que existe entre gestión de talento humano y el desempeño laboral.

3.1.3 Investigación de campo:

La investigación de campo se llevó a cabo en las instalaciones de la empresa ELEPCO S.A. agencia La Maná, con el propósito de recopilar información referente a los objetivos planteados en el proyecto de investigación, en la cual se utilizaron varios instrumentos de recolección de datos, lo que permitió evaluar la gestión del talento humano e identificar las incidencias en el desempeño laboral del personal público.

3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Método analítico

Este método implico descomponer el tema de estudio para un análisis detallado y comprensión profunda. Aplicado al contexto del desempeño laboral, se utilizó para examinar el estado actual de

gestión de talento humano e identificar sus procesos. Por otro lado mediante las técnicas e instrumentos aplicados se determinó los aspectos que inciden en el desempeño laboral del personal publico ELEPCO agencia La Maná.

3.2.2 Método descriptivo

El método descriptivo se utilizó para analizar y describir las características y condiciones presentes en la gestión del talento humano en ELEPCO S.A. agencia La Maná, este enfoque permitió observar, registrar y describir de forma precisa las incidencias relacionados con la dirección y coordinación del área de gestión del talento humano, identificando las problemáticas existentes para proporcionar una visión clara de la situación actual.

3.2.3 Método inductivo

Este método se lo empleó con la finalidad de analizar los datos que se observaron durante la investigación del entorno laboral de la empresa y construir conclusiones generales sobre las políticas y procesos de gestión del talento humano impacta en el desempeño laboral. Este método parte de la recopilación y el análisis de datos específicos obtenidos a través de encuestas, entrevista y observaciones realizadas al personal público de ELEPCO S.A. agencia La Maná. A partir de estos análisis se crearon interpretaciones que contribuyen al acatamiento de los objetivos del estudio.

3.2.4 Método deductivo

El siguiente método se utilizó para emplear conceptos y teorías generales concernientes con la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Este enfoque se genera a partir de principios previamente establecido con la gestión del talento humano puede influir en aspectos como la motivación, la satisfacción y el compromiso organizacional. Estos indicios se difieren con los datos y observaciones recolectados en la investigación en ELEPCO S.A. confirmando si estas teorías se

practican con la realidad de la organización, es decir, permite identificar si las prácticas de la gestión de talento humano actual se encuentran alineadas con los modelos teóricos o si existen disconformidades que requieran atención.

3.2.5 Método de síntesis

El siguiente método se utilizó para integrar y unificar los resultados obtenidos del análisis de datos, con la finalidad de formar conclusiones coherentes y globales. Este método consistió en la agrupación de las principales observaciones y su hallazgo relacionado con la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, se relacionaron conceptos como prácticas de gestión y resultados de encuestas y entrevista para la identificación de conexiones significativas y por último se elaboraron interpretaciones y propuestas que abordan la problemática planteada.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Población y muestra

Población

Para el presente estudio de investigación, se consideró la población de la empresa eléctrica ELEPCO S.A. agencia La Maná que se constituye de personal que labora en la misma de 18 empleados y el jefe encargado de la agencia La Maná, además del director de gestión de talento humano de ELEPCO S.A.

Tabla 2

Población descrita para el estudio

Área	Número
Jefa de la agencia ELEPCO S.A. agencia La Maná	1
Director de gestión de talento humano ELEPCO S.A.	1
Personal de diversas áreas de la agencia La Maná	18
Total	20

Nota: tabla de la población existente para la investigación. Fuente: Personal público de ELEPCO S.A. agencia La Maná

Muestra

Considerando que la población de la investigación es pequeña se realizó el proyecto con el mismo número de población.

3.3.2 Técnicas de investigación

Para la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas que permitió la revisión y recolección de datos relevantes que condescienden a la obtención de información pertinente para alcanzar los objetivos, ya que proporcionaron datos de primer orden para la determinación efectiva de los resultados

3.3.2.1 Encuesta

Este tipo de técnica permitió conocer el desempeño laboral, bienestar laboral y la calidad laboral entre los trabajadores de la empresa ELEPCO S.A. agencia La Maná. Para la aplicación de la misma se elaboró un conjunto de preguntas que fue aplicada al personal público de la institución.

3.3.2.2 Entrevistas

En la siguiente técnica se aplicó a la jefa de la empresa ELEPCO S.A. agencia La Maná y al director de la gestión de talento humano de ELEPCO S.A. proporcionando información sobre los desafíos y estrategias en la gestión del talento humano y sobre el desempeño laboral que existen entre los individuos que laboran en la empresa.

3.3.2.3 Observación

La observación a cambio del trabajo permitirá realizar una evaluación en la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en ELEPCO S.A. agencia La Maná.

3.3.3 Instrumentos de la investigación

- Guía de entrevista

Consistió en una hoja simple impresa o no impresa donde contiene las preguntas a formular al o la entrevistado/a en una secuencia determinada (DeCarlos, 2024).

En este caso se diseñaron dos cuestionarios, uno para la jefa de la agencia La Maná y el otro para director de gestión del talento humano de ELEPCO S.A utilizando preguntas abiertas conformadas por 11 y 13 preguntas respectivamente, afines a la gestión de talento humano.

- Cuestionarios

Compuesta de 21 preguntas las cuales abordaron diversos temas asociados con el objeto de estudio, que permitió conservar un enfoque claro, garantizando la información de aspectos relevantes sobre el desempeño laboral.

- Escala de Likert

La escala de Likert es un instrumento psicométrico que se aplica a los encuestados donde se indica su acuerdo o desacuerdo, sobre una información, ítem o reactivo lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional (Rios et al., 2023).

Para la elaboración de la encuesta realizada al personal de la agencia, se aplicó un cuestionario con preguntas cerrada y escala tipo Likert, estas preguntas se realizaron en referencia al desempeño laboral, la cual se hizo uso de google forms siendo una herramienta en línea la cual consto de 21 preguntas, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 5 totalmente en acuerdo.

Para asegurar la validez y la consistencia interna (confiabilidad) del instrumento se ejecutó un análisis estadístico a través del coeficiente Alfa de Cronbach.

- Coeficiente alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach es una medida estadística, que se utilizó como una medida de confiabilidad del instrumento mediante escalas de Likert. Por medio de este coeficiente se cuantificó que tan

bien un conjunto de variables mide un aspecto latente único y unidimensional de los individuos a partir de la aplicación de un banco de preguntas.(Toro et al., 2022).

Mediante la aplicación de su fórmula que varía entre 0 y 1, interpretándose de la siguiente manera:

Tabla 3

Confiabilidad de alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia interna
$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.8 \leq \alpha < 0.9$	Buena
$0.7 \leq \alpha < 0.8$	Aceptable
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Cuestionable
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Pobre
$\alpha < 0.5$	Inaceptable

Nota. Tabla de confiabilidad de alfa de Cronbach. Fuente: (Toro et al., 2022)

Calculo,

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] \quad (1)$$

Donde:

K= el número de elementos

S_i = varianza de cada ítem

S_T = varianza total

El análisis de Cronbach permitió conocer el nivel de fiabilidad del cuestionario, realizado para encuestar al personal de la agencia.

Figura 1

Índice de Cronbach con R Project

```
Reliability analysis
Call: alpha(x = respuestas)

raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N ase mean sd median_r
0.97      0.97      0.99      0.6 32 0.01 3.5 0.96      0.6

95% confidence boundaries
      lower alpha upper
Feldt 0.94 0.97 0.99
Duhachek 0.95 0.97 0.99

Reliability if an item is dropped:
raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N var.r med.r
P1      0.97      0.97      0.99      0.62 33 0.028 0.61
P2      0.97      0.97      0.99      0.59 29 0.031 0.59
P3      0.97      0.97      1.00      0.61 31 0.031 0.61
P4      0.97      0.97      0.99      0.63 34 0.027 0.62
P5      0.97      0.97      0.99      0.60 30 0.032 0.60
P6      0.97      0.97      0.99      0.59 29 0.031 0.58
P7      0.97      0.97      0.99      0.61 31 0.031 0.61
P8      0.97      0.97      0.99      0.60 30 0.032 0.61
P9      0.97      0.97      0.99      0.60 30 0.034 0.60
P10     0.97      0.97      0.99      0.61 32 0.032 0.61
P11     0.97      0.97      0.99      0.60 30 0.032 0.59
P12     0.97      0.97      0.99      0.60 31 0.032 0.61
P13     0.97      0.97      0.99      0.60 30 0.032 0.60
P14     0.97      0.97      0.99      0.61 32 0.031 0.61
P15     0.97      0.97      1.00      0.60 30 0.033 0.59
P16     0.97      0.97      0.99      0.61 31 0.033 0.59
P17     0.97      0.97      0.99      0.60 30 0.031 0.60
P18     0.97      0.97      0.99      0.60 30 0.033 0.60
P19     0.97      0.97      0.99      0.60 30 0.031 0.59
P20     0.97      0.97      0.99      0.59 29 0.031 0.59
P21     0.97      0.97      0.98      0.60 30 0.032 0.61
```

Nota. Calculo del índice de Cronbach en R Project Fuente: autor

Una vez realizada el análisis se obtuvo índice de 0,97 según la figura 1, este nivel de fiabilidad se encuentra en el rango que describe que es excelente.

3.4 Elaboración del marco teórico

La información recopilada fue seleccionada cuidadosamente a partir de fuentes confiables, priorizando artículos académicos y proyectos de investigación recientes, elaborado por autores a partir de los cinco años. Criterio que permitió asegurar actualización, relevancia y rigor académico de los contenidos utilizados en la elaboración del marco teórico.

Este apartado se estructuró en tres secciones principales. La primera sección abordó la fundamentación conceptual, en la que se definieron términos claves relacionados con la

investigación. Se analizaron elementos esenciales vinculados a la gestión del talento humanos y el desempeño laboral.

En la segunda sección se desarrolló la base teórica con un enfoque amplio que incluyó perspectivas evolutivas y metodológicas. Además, se destacó análisis e interpretaciones de la información seleccionada permitiendo sustentar las conclusiones de estudio.

La tercera sección se orientó al análisis del marco legal aplicable encargado de regular las actividades vinculadas al objeto de estudio; En este apartado se consideraron las normativas más relevantes dentro del contexto nacional, identificando los lineamientos fundamentales que respaldan las prácticas abordadas en la investigación.

3.5 Recolección de la información

La recolección de la información se llevó a cabo utilizando fuentes primarias y secundarias, con el objeto de asegurar la obtención de datos pertinentes y confiables.

3.5.1 Fuentes primarias

Como fuentes primarias se aplicó una entrevista dirigida al director de gestión de talento humano de ELEPCO S.A. y a la jefa de ELEPCO S.A. agencia La Maná, ubicada en la Av. 19 de mayo y General Alberto Enríquez Gallo, además de una encuesta dirigida al personal donde se estableció contacto directo con los participantes en su entorno laboral, garantizando la veracidad y pertinencia de la información recopilada.

3.5.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias válidas y relevantes que se incluyeron en esta investigación fueron artículos científicos redactados en revistas de alto impacto como Redalyc, Scielo, además de libros especializados, tesis doctorales y otros documentos académicos.

3.6 Procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento y análisis de información, se usaron dos herramientas para la recolección de información, como son entrevistas y encuestas. Para determinar la situación actual de la gestión de talento humano de ELEPCO S.A. agencia La Maná, mediante un análisis FODA, se aplicó dos entrevistas realizadas a la jefa de la agencia La Maná y al director de gestión de talento humano de ELEPCO S.A., la cual se ejecutó mediante la plataforma de zoom. Por medio de estas entrevistas se identificaron fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se generan en la gestión de talento humano de ELEPCO S.A.

Para llevar a cabo la identificación de aspectos que inciden en el desempeño laboral del personal público, se formuló un total de 21 preguntas, la cual se aplicó vía on-line mediante la herramienta Google forms a un total de 18 empleados que corresponde a la agencia, además para validar la confiabilidad del instrumento y determinar el alfa de Cronbach se utilizó el software R Project, este mismo permitió realizar la correlación de Pearson que determinó el vínculo que existe entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Posteriormente mediante la recopilación de datos se llevó a cabo la organización de las respuestas correspondiente a cada pregunta en una hoja de Excel, esta herramienta simplificará la elaboración de gráficos, lo que permitirá visualizar las tendencias principales en las respuestas las cuales fueron expresados en tablas de frecuencia y porcentaje, y diagramas de barras.

Para dar continuidad al proyecto de investigación, una vez determinado la situación actual de la gestión de talento y los aspectos que inciden en el desempeño laboral, se procedió a establecer el vínculo existente entre ambos elementos. Esto permitió profundizar como la gestión del talento influye en el rendimiento de los servidores públicos.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

No podemos resolver nuestros
problemas con el mismo
pensamiento que usamos
cuando los creamos

Albert Einstein

4.1 Situación actual de la gestión del talento humano de ELEPCO S.A. agencia La Maná, mediante un análisis FODA

Para determinación de la situación actual de la gestión de talento humano se realizó entrevista con preguntas estructuradas sobre la gestión del talento humano orientadas a conocer sobre: Reclutamiento y selección de personal, inducción, capacitación, motivación, incentivos, reconocimiento, promociones, remuneraciones y evaluaciones de desempeño, dirigido al director de Talento Humano y al jefe de la agencia ELEPCO S.A. La Maná.

La obtención de información permitió identificar oportunidades y fortalezas de la gestión así como las amenazas y debilidades, que se verán reflejado en el análisis FODA.

4.1.1 Entrevista dirigida al director de gestión del talento humano de ELEPCO S.A.

Tabla 4

Entrevista realizada al director de la gestión del talento humano

N°	Preguntas	Repuesta
1	¿Cuál es el procedimiento actual para reclutar y seleccionar nuevo personal en la organización?	El proceso de reclutamiento y selección comienza con la identificación de necesidades internas de las áreas requirentes, seguido de la publicación de vacantes a través de nuestras plataformas institucionales y canales locales. Posteriormente, se realiza una preselección basada en requisitos técnicos, académicos y conocimientos, y una entrevista estructurada, culminando con una evaluación técnica para garantizar que el candidato cumpla con el perfil requerido.
2	¿Considera que el proceso de selección identifica adecuadamente las competencias necesarias para el puesto?	En términos generales, sí, aunque siempre hay espacio para mejorar, pero creemos que incorporar dinámicas grupales podría aportar una mejor perspectiva sobre las competencias de liderazgo y trabajo en equipo.

3	¿Qué herramientas o métodos utiliza la organización para evaluar a los candidatos?	Utilizamos pruebas psicométricas, entrevistas por competencias, y en algunos casos, simulaciones prácticas o estudios de casos relacionados con el puesto.
4	¿Cómo es el proceso de inducción para los nuevos empleados?	El proceso de inducción incluye una bienvenida formal, capacitación sobre las políticas de la organización y seguridad industrial, charlas sobre la cultura corporativa.
5	¿Qué mejoras cree que se podrían implementar en el proceso de inducción?	Es importante digitalizar y modernizar las sesiones de inducción, incluyendo módulos interactivos y más recursos en línea y realizar evaluaciones periódicas durante los primeros seis meses para garantizar una integración efectiva
6	¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones en las organizaciones?	Las capacitaciones se realizan semestralmente y se enfocan en áreas clave como seguridad laboral, tecnología y desarrollo de habilidades específicas.
7	¿Las capacitaciones responden a las necesidades específicas del puesto?	La mayoría de las veces, sí. Sin embargo, las capacitaciones cumplen roles específicos según las tendencias del sector eléctrico.
8.	¿Qué áreas de capacitación considera prioritarias para fortalecer del talento humano?	Priorizaría áreas como atención al cliente, liderazgo, uso de herramientas tecnológicas avanzadas, y sostenibilidad energética, ya que son clave para nuestro desarrollo futuro dentro la generación eléctrica del país.
9	¿Qué estrategias utiliza la organización para mantener motivados a los empleados?	Se ha propuesto implementar programas de reconocimiento, actividades recreativas y oportunidades de crecimiento profesional y promover un ambiente laboral positivo basado en el respeto y la colaboración, pero al ser una empresa S.A se depende de las decisiones de un directorio.
10	¿Qué tipo de incentivos considera que serían más efectivos para mejorar la motivación del personal?	Los incentivos no económicos, como horarios flexibles, reconocimientos públicos y oportunidades de capacitación o ascenso.

11	Existen políticas claras para el reconocimiento de logros y promociones dentro de la organización?	Actualmente no contamos con un sistema de evaluación de desempeño que establece métricas claras y objetivos para reconocer logros y gestionar promociones. Sin embargo, seguimos trabajando en hacer estos procesos.
12	¿Reciben incentivos económicos o no económicos como reconocimiento por su desempeño?	No, los empleados no reciben bonificaciones económicas y certificados de reconocimiento.
13	¿Cómo se realizan las evaluaciones de desempeño en la organización y como se comunica los resultados a los empleados?	Las evaluaciones de desempeño se realizan anualmente mediante herramientas que miden competencias y cumplimiento de objetivos. Los resultados se comunican en reuniones individuales con los directores y jefes de áreas.

Nota. Tabla de entrevista aplicada al director de la gestión del talento humano. Fuente: autor

Análisis: La información obtenida a través de la entrevista al director de gestión del talento humano en la empresa ELEPCO S.A. cuenta con procesos estructurados para el reclutamiento, selección inducción y capacitación del personal, haciendo énfasis en la identificación de necesidades técnicas, a través de evaluaciones técnicas y entrevista, aunque el proceso identifica las competencias adecuadamente, se considera incorporar dinámicas grupales para mejorar la evaluación de habilidades como el liderazgo y el trabajo en equipo.

Además, para la evaluación de candidatos, se utilizan pruebas psicométricas y entrevista por competencia, y su proceso de inducción incluye capacitación en políticas organizacionales y seguridad, mencionan mejoras como digitalizar y modernizar las sesiones de inducción y evaluaciones periódicas. Por otro lado se realizan capacitaciones semestralmente y se enfocan según las necesidades del puesto, pero sugieren reforzar áreas clave como atención al cliente, liderazgo y sostenibilidad energética.

Actualmente, para la motivación del personal se han propuesto programas de reconocimiento y oportunidades de crecimiento; las evaluaciones de desempeño se realizan anualmente y se informan a través de reuniones individuales.

4.1.2 Entrevista dirigida a la jefa de la agencia La Maná

Tabla 5

Entrevista realizada a la jefa de la agencia La Maná

N°	Preguntas	Repuesta
	Misión	Proveer servicios eléctricos confiables, accesibles y sostenibles, promoviendo el desarrollo económico y social de la comunidad con un enfoque en la innovación y la calidad.
	Visión	Ser líder en el sector energético, reconocido por nuestra eficiencia, responsabilidad ambiental y compromiso con la excelencia en el servicio.
1	¿Cuál es el procedimiento actual para reclutar y seleccionar nuevo personal en la organización?	El procedimiento comienza con la identificación de vacantes y el análisis de los perfiles requeridos. Luego, publicamos las ofertas en nuestras plataformas y canales locales.
2	¿Cuánto tiempo promedio toma cubrir una vacante en la empresa?	El tiempo promedio para cubrir una vacante varía entre 6 y 9 semanas, dependiendo de la complejidad del puesto y la disponibilidad de candidatos calificados con el implemento del sistema SAP, se debe cumplir con un perfil cualificado.
3	¿ Existen políticas claras y documentadas para el proceso de selección?	Contamos con un reglamento interno y actualmente estamos elaborando un manual de procedimientos que detalla cada etapa del proceso de selección, desde la publicación de

		vacantes hasta la incorporación del candidato seleccionado.
4	¿Qué tipo de programas de inducción se ofrece a los nuevos colaboradores?	Ofrecemos un programa de inducción que incluye sesiones sobre la cultura organizacional, las políticas internas, la seguridad laboral y la estructura de la empresa.
5	¿Qué estrategias utiliza la empresa para motivar a sus colaboradores?	Implementamos programas de capacitaciones
6	¿La empresa realiza revisiones salariales periódicas para asegurar la competitividad con el mercado?	Al ser considerada una empresa pública las remuneraciones dependen del organismo de control ministerial y de los accionistas.
7	¿Cómo se establece la política de remuneraciones en relación con el desempeño de los empleados?	La política de remuneraciones está vinculada al sistema de evaluación de desempeño.
8.	¿Qué criterios se utilizan para reconocer el desempeño destacado de los empleados?	Basado en criterios como el cumplimiento de objetivos, la proactividad, la capacidad de innovación y las contribuciones significativas a proyectos clave.
9	¿Existe un plan de carrera profesional que permita a los empleados visualizar su crecimiento en la organización?	No, contamos con un plan de carrera
10	¿Qué metodología se utiliza para evaluar el desempeño de los colaboradores?	Evaluamos aspectos como la productividad, el trabajo en equipo, el cumplimiento de objetivos y el compromiso con la organización.
11	¿Qué tiempo lograrán cumplir con las tareas de un empleado?	El tiempo varía según la naturaleza del puesto y la experiencia del colaborador.

Nota. Tabla de entrevista a la jefa de la agencia ELEPCO S.A. La Maná Fuente: autor

Análisis: Según los datos obtenidos a través de la entrevista a la jefa de la empresa ELEPCO S.A. agencia La Maná la organización formada con la misión y visión de promover servicios eléctricos confiables e innovadores, se ha estructurado procesos claros para el reclutamiento y

selección de perfiles requeridos respaldados por reglamento internos y un manual de procedimientos que detalla cada etapa del proceso de selección, desde la publicación de vacantes hasta la incorporación del candidato seleccionado. Aunque el tiempo promedio para cubrir la vacante varía entre 6 y 9 semanas su dependencia de perfiles calificados asegura una selección adecuada dependiendo de la complejidad del puesto y la disponibilidad de candidatos calificados con el implemento del sistema SAP, ofreciendo programas de inducción orientadas en la cultura y estructura organizacional, mientras que la motivación del personal se fomenta a través de capacitaciones no cuentan con un plan de carrera. Las remuneraciones y revisiones salariales dependen del organismo ministerial y accionista, mientras que el reconocimiento del desempeño se basa en objetivos, proactividad e innovación. Además, la evaluación del desempeño considera productividad, trabajo en equipo y compromiso.

4.1.3 Diagnostico FODA

El proceso de desarrollo investigativo cuenta con el análisis de la gestión del talento humano en ELEPCO S.A. lo cual es un factor determinante para el desempeño laboral del personal público de la agencia contribuyendo significativamente a la eficacia y eficiencia de los servicios públicos proporcionados a la comunidad.

Tabla 6

Análisis del FODA de la agencia La Maná

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos claros para el reclutamiento selección e inducción y capacitación del perfil requerido. • Identificación adecuada de competencias mediante entrevista y evaluaciones técnicas. • Programas regulares de capacitaciones enfocados en áreas 	<ul style="list-style-type: none"> • Modernización en los procesos, digitalizando y actualizando los programas de inducción y capacitación • Mejorando la selección al evaluar competencias como liderazgo y trabajo en equipo • Diseñar un plan de carrera profesional que permita a los

claves como seguridad, tecnología y desarrollo de habilidades.

- Enfoque en la evaluación de desempeño como el uso de herramientas y criterios claros definidos para medir competencias y objetivos organizacionales.
- Misión y visión orientadas estratégicamente a la sostenibilidad la innovación y la excelencia del servicio.
- Implementación del sistema SAP para apoyar la gestión de recursos humanos.

Debilidades

- No existen políticas consistentes y claros para el reconocimiento económico y no económico según el desempeño laboral del personal
- Existen limitaciones en políticas salariales
- Ausencia del plan de carrera profesional
- Tiempo de contratación extenso, afectando la eficiencia operativa

empleados visualizar su crecimiento y fomentar la retención del talento

- Incorporar incentivos no económicos como horarios flexibles reconocimientos públicos y oportunidades de desarrollo profesional

Amenazas

- Competitividad del mercado laboral ante la ausencia de un sistema de incentivos y un plan de carrera
- Cambios tecnológicos avanzadas podría afectar la competitividad
- Desmotivación laboral ante la ausencia de reconocimiento y planes de desarrollo
- Dependencia de decisiones externas puede limitar la flexibilidad interna

Nota. Análisis de FODA Fuente: autor

En el diagnóstico se involucró a la directora de gestión del talento humano de ELEPCO S.A. y a la jefa de la agencia La Maná en calidad de informante, se identificaron fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que se generan en la gestión del talento humano de ELEPCO S.A. el propósito del análisis de FODA en este contexto es proporcionar la situación

actual de la gestión del talento humano, identificando tanto factores internos como externos proporcionando una base para la formulación de estrategias y acciones futuras.

4.1.4 Discusión objetivo 1

Según el análisis del objetivo 1, la gestión de talento humano es un factor clave en la gestión organizacional lo que es fundamental para la productividad, el servicio y la atención, la institución actualmente cuenta con los procesos de reclutamiento, selección del personal, la capacitación y la evaluación de desempeño, además la identificación de las competencias técnicas para cada puesto, destaca la importancia de estos procesos para el desarrollo de sus actividades (Dessler & Varela, 2024).

Aunque cuenta con los procesos de inducción y capacitaciones en políticas organizacionales y seguridad, se ha identificado la necesidad de fortalecer este proceso mediante la digitalización de los programas de inducción, la implementación de dinámicas grupales y el desarrollo de capacitaciones orientadas en liderazgo y trabajo en equipo (León et al., 2021).

En cuanto a la motivación aunque existen propuesta de programas de reconocimiento y actividades recreativas, carece de incentivos económicos y políticas claras para promociones y evaluación de desempeño, además la ausencia de un plan de carrera limita la oportunidad de desarrollo profesional interno (Parrales et al., 2022).

Teniendo en cuenta que en el art 77 de la planificación de la evaluación, el ministerio del trabajo y las Unidades Institucionales de Administración del Talento Humano deben planificarse y administrarse los procesos de gestión de talento humano en conformidad al reglamento, por lo que aun surgen inquietudes sobre la implementación efectiva de estas mejoras. (LOSEP, 2020b)

4.2 Aspectos que inciden en el desempeño laboral del personal público de ELEPCO S.A. agencia La Maná

Se realizaron una encuesta al personal con un total de 21 preguntas, con 5 opciones de respuesta totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente desacuerdo.

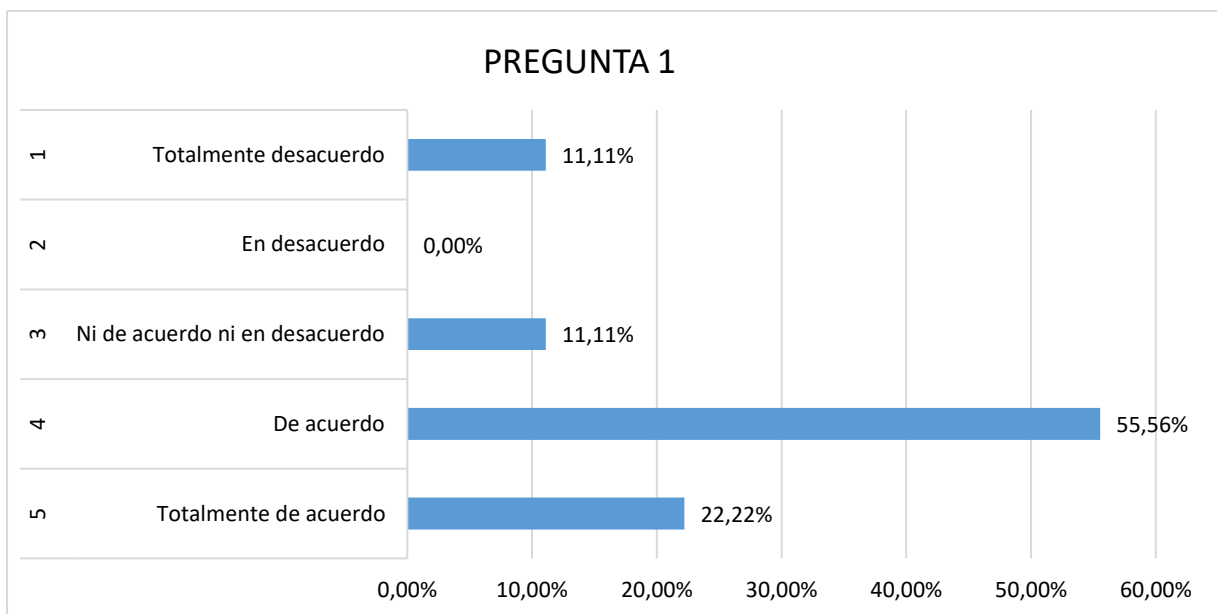
4.2.1 Encuesta realizadas al personal de ELEPCO S.A. agencia La Maná

Pregunta # 1

¿Las actividades que usted realiza en su trabajo diario están acorde al puesto con el que fue vinculado a la institución?

Figura 2

Labor diaria vinculado con la institución



Nota. Figura del porcentaje vinculado con la institución pregunta 1. Fuente: autor

Análisis

Como se observa en la figura 2, el 77,78% están de acuerdo, con las actividades asignadas demostrando que existe una correcta vinculación entre el puesto y el requerimiento de los cuales fueron solicitados, por otro lado el 22,22% se encuentra inconforme con las actividades que se realizan en su puesto laboral la causa podría ser la asignación de responsabilidades y las

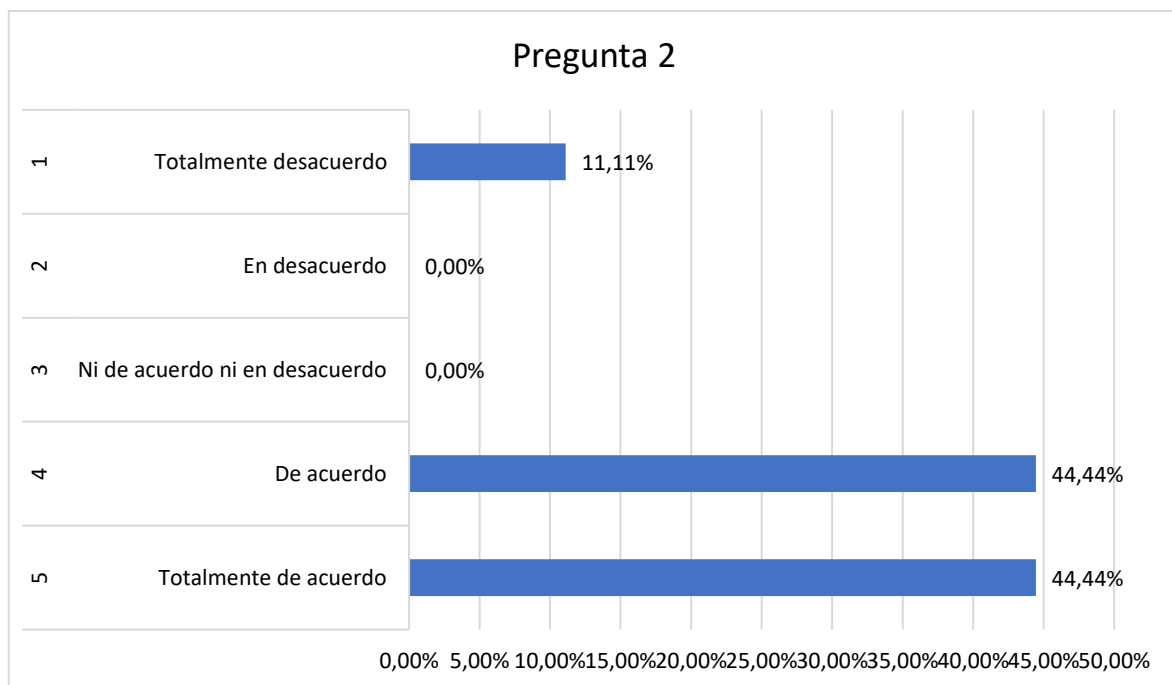
tareas. Los efectos del alto porcentaje de conformidad sugieren que la institución logra mantener un ambiente laboral funcional, aunque existe un porcentaje mínimo de no estar de acuerdo podría generar malestar en el ambiente laboral y deficiencia en el desempeño laboral del mismo.

Pregunta # 2

¿Considera, que las actividades que usted realiza en su trabajo diario, le han permitido mayor productividad a la institución?

Figura 3

Trabajo mayor productividad



Nota. Porcentaje del Trabajo mayor productividad pregunta 2 Fuente: autor

Análisis

Como se observa en la figura 3 en referencia a las actividades que se realizan en el trabajo que se realizan en la institución el personal ha mencionado que el 88,9% están de acuerdo sugiriendo una buena distribución del trabajo, facilitando su desempeño y aportando al crecimiento de la institución, impactando a la productividad general es más probable que se sientan motivados y comprometidos, mientras que el 11,11% menciona que no, talvez podría

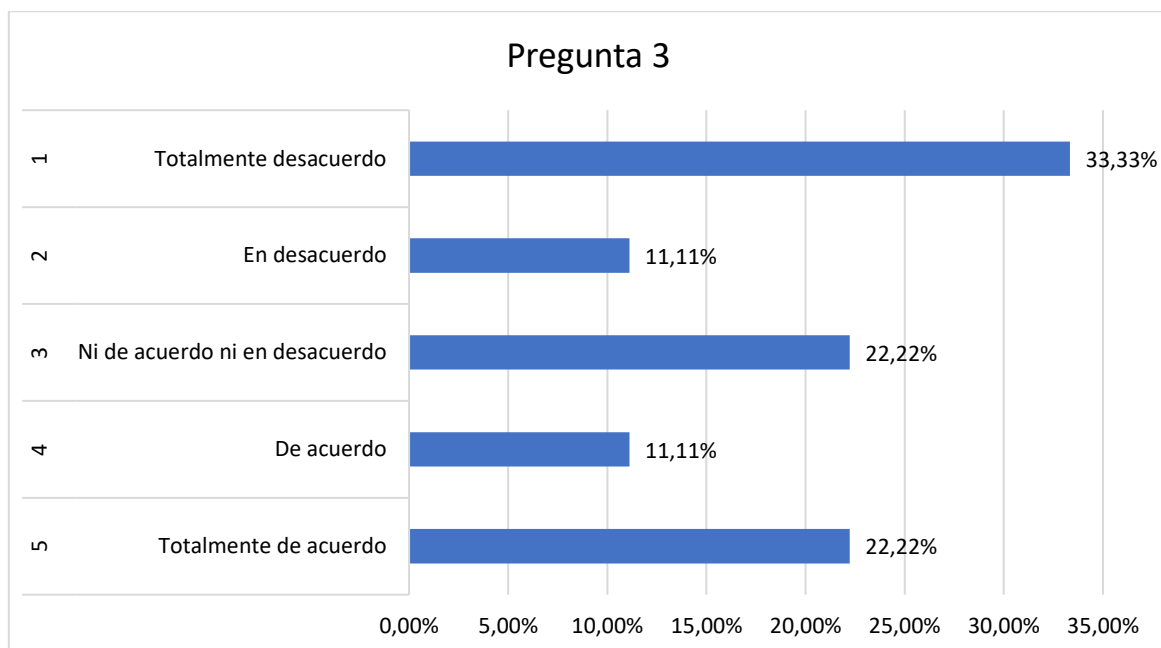
carecer de conocimiento sobre como su trabajo se relaciona con los objetivos de la institución, además si no hay suficiente reconocimiento algunos empleados pueden no ser conscientes del valor de sus aportes.

Pregunta # 3

¿La Unidad de Administración del Talento Humano implementa estrategias para incrementar la productividad de cada uno de sus empleados?

Figura 4

Estrategias mayor productividad



Nota. Figura del porcentaje de las estrategias de mayor productividad Fuente: autor

Análisis

En la implementación de estrategias para incrementar la productividad de cada uno de sus colaboradores, se observa en la figura 4, que el 33,33 % está seguro que la organización si implementa estrategias para incrementar su productividad, indicando que posiblemente solo se apliquen en ciertos departamentos o áreas específicas, mientras que el 44,4% menciona que no se implementan estrategias para el incremento de la productividad indicando que talvez una deficiente divulgación de las acciones tomadas por la institución. Aunque la institución puede tener iniciativas si no son visibles en el trabajo diarios de los empleados pueden sentir que no

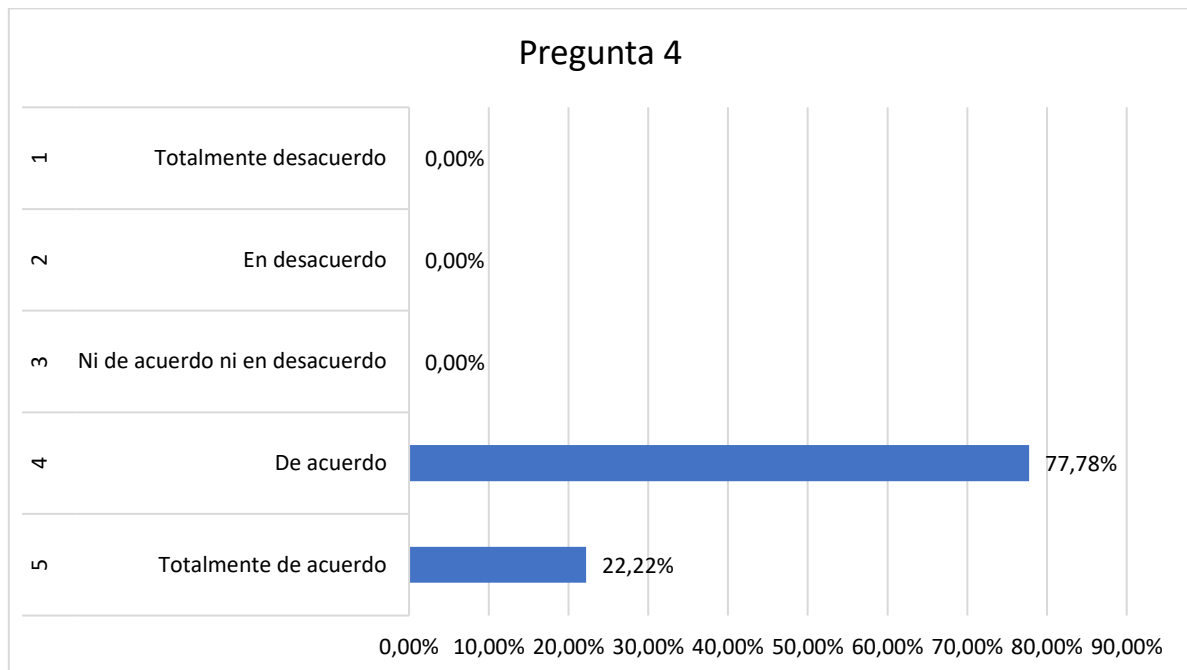
existen, por otro lado mientras algunos empleados perciben esfuerzos de mejora otros talvez no lo que podría generar desigualdad en la motivación y resultados laborales.

Pregunta # 4

¿ Consideras que gestionaste tu tiempo de forma eficiente para cumplir con tus responsabilidades?

Figura 5

Gestión del tiempo



Nota. Figura del porcentaje de la gestión de tiempo Fuente: autor

Análisis

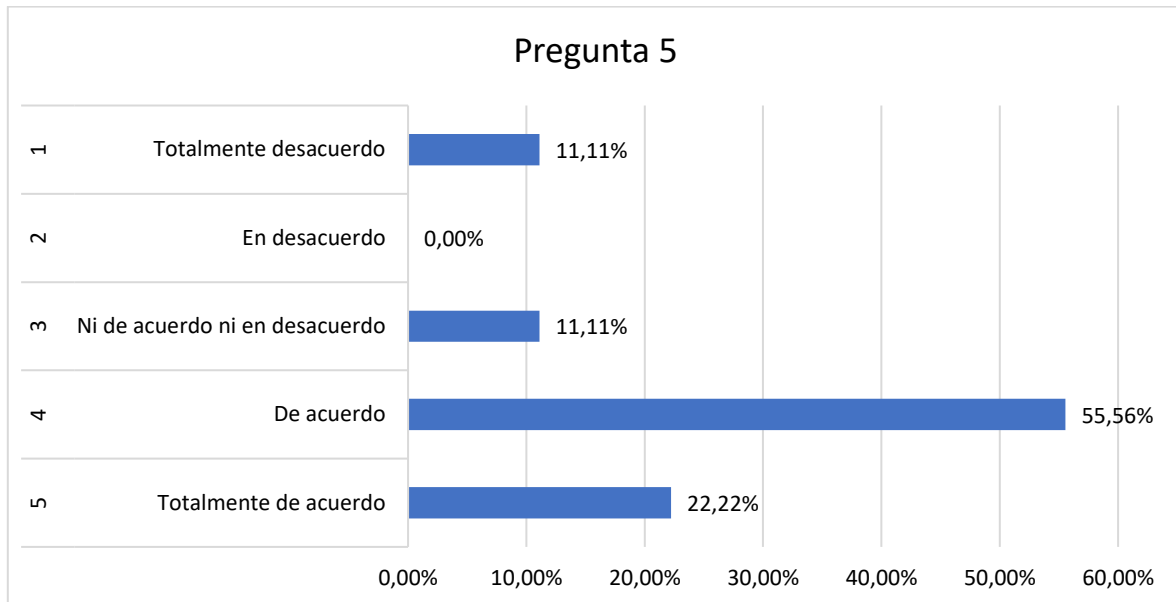
En el tiempo que se gestionan las responsabilidades de manera eficiente se observa en la figura 5, el 99,78 % está seguro de cumplir con las tareas en el tiempo completo indicando una adecuada gestión de responsabilidades. Se observa que cuando los empleados tienen definidas sus tareas pueden organizarlas y completarlas en el tiempo requerido, además la entrega oportuna de responsabilidades permite que los procesos internos funcionen sin retrasos favoreciendo un ambiente saludable.

Pregunta # 5

¿ Considera que sus conocimientos técnicos actuales son suficientes para desempeñar eficazmente sus funciones?

Figura 6

Conocimientos actuales



Nota. Figura del porcentaje de conocimientos actuales Fuente: autor

Análisis

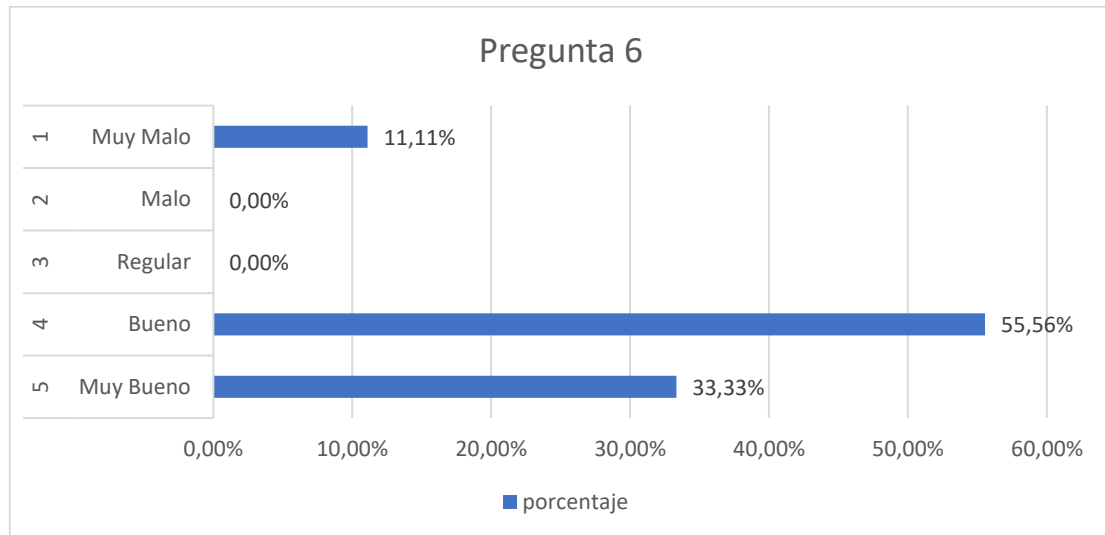
Según la figura 6, se observa una gráfica con respecto a los conocimientos técnicos actuales son suficientes para desempeñar eficazmente sus funciones el 72,78% del personal está de acuerdo que posee los conocimientos técnicos suficientes lo que indica que han recibido la preparación apropiada para sus funciones, existiendo la posibilidad de empleados con experiencia permitiendo el desempeño de sus funciones con seguridad y eficacia, mientras que el restante siendo el 11,11% se encuentran totalmente en desacuerdo, demostrando que aún existen brechas de conocimiento que deben abordarse además sin una formación constante la empresa podría tener dificultades para adaptarse a nuevas tecnologías.

Pregunta # 6

¿Las condiciones físicas de su lugar de trabajo son adecuadas para realizar sus tareas?

Figura 7

Condiciones de trabajo adecuado



Nota. Figura del porcentaje de las condiciones de trabajo Fuente: autor

Análisis

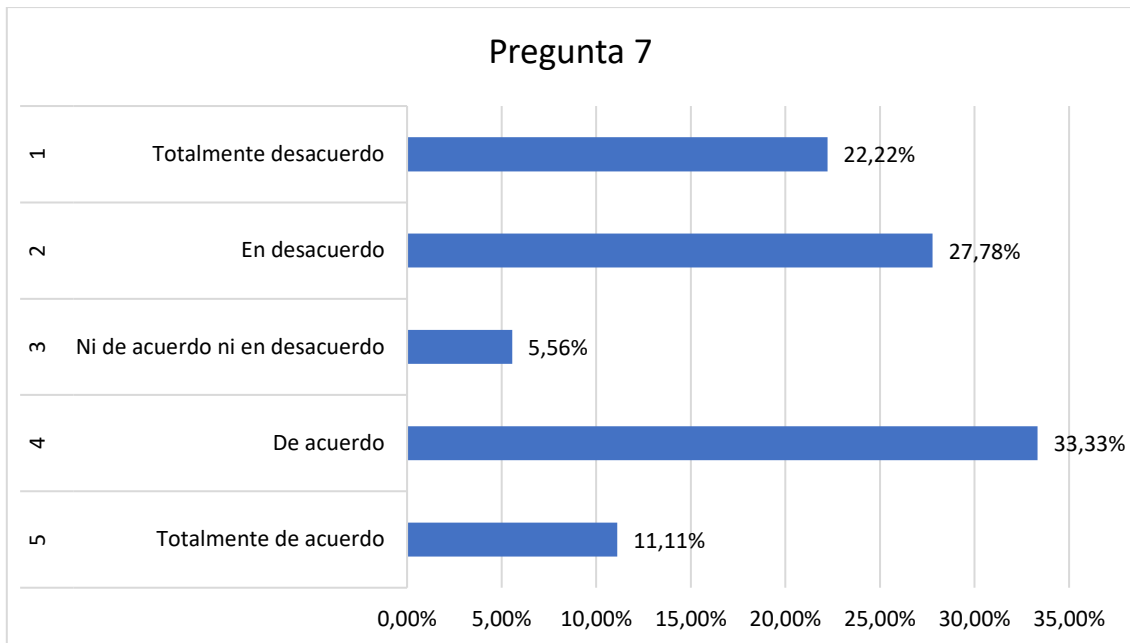
En la figura 7, se observa que 89,8% del personal menciona que el lugar de trabajo es adecuado para realizar su trabajo, este porcentaje da entender que la mayoría de personal se encuentra feliz y cómodo con el lugar donde realiza su labor, que las instalaciones cumplen con los requerimientos básicos para el desarrollo de sus actividades, pero también menciona que el 11,11% no está cómodo en su área laboral que las condiciones en la que laboran no son adecuadas para realizar sus tareas, podrían estar enfrentando problemas como ruido excesivo, iluminación inadecuada, mobiliario incomodo o falta de ventilación. Por lo que un ambiente laboral adecuado refuerza la identidad y sentido de pertenencia de los empleados mejorando el clima organizacional en general.

Pregunta # 7

¿Siente que la organización valora y reconoce su esfuerzo y contribución?

Figura 8

Valor de su trabajo



Nota. Figura del porcentaje del valor de trabajo Fuente: autor

Análisis

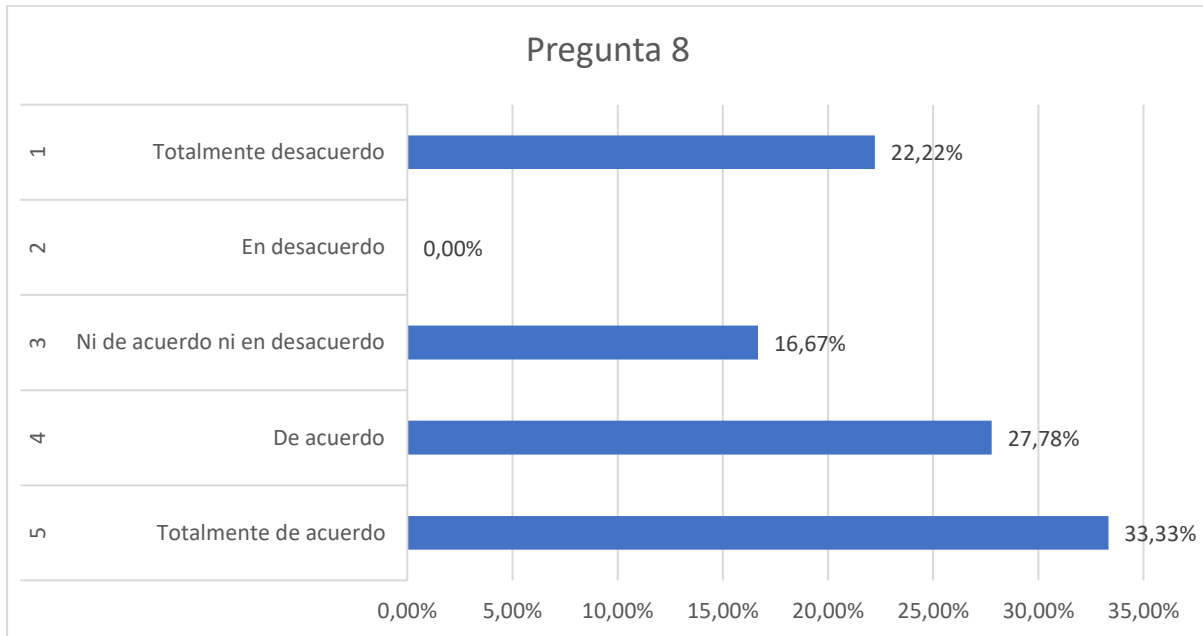
En esta figura 8, se observa un porcentaje 44,44 % que siente que si valoran su esfuerzo y contribución con la empresa, de otra manera el 50% menciona que no se valora, lo que podría indicar que la empresa no tiene estrategias efectivas de reconocimiento de manera clara y frecuente. Si la mitad de los empleados no se siente valorada, la motivación general puede verse afectada, reduciendo el compromiso con la empresa y disminuyendo su rendimiento. Si la falta de reconocimiento persiste algunos empleados podrían buscar oportunidades en otras empresas donde su esfuerzo sea más apreciado.

Pregunta # 8

¿En su área laboral se fomenta el compañerismo y el trabajo en equipo?

Figura 9

Fomenta el compañerismo entre el personal



Nota. Figura del porcentaje del compañerismo entre el personal Fuente: autor

Análisis

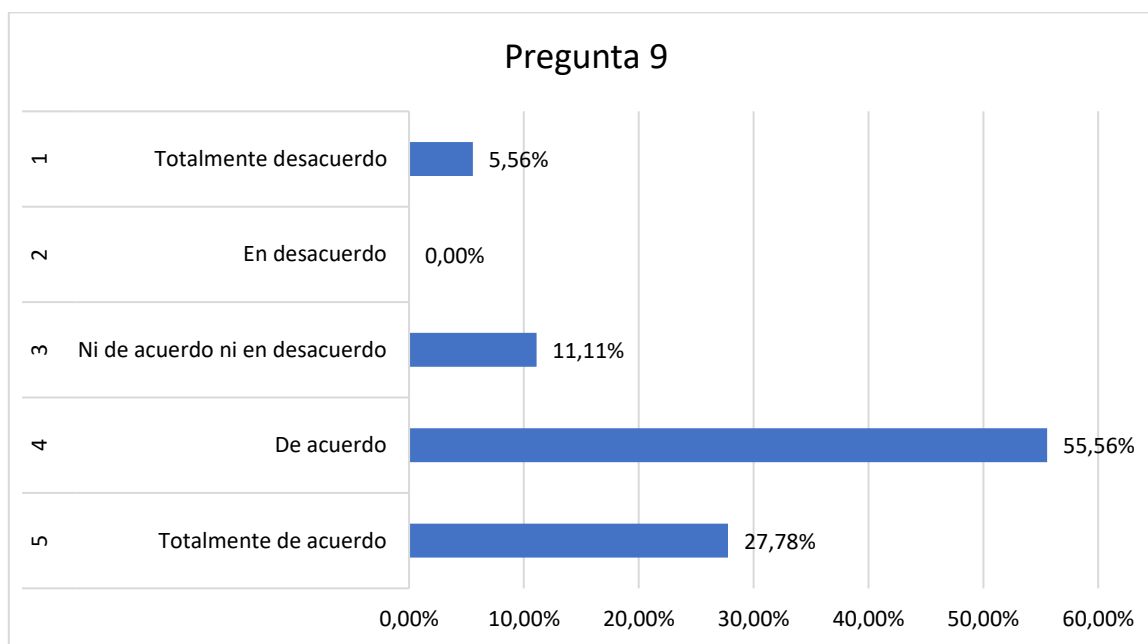
Con respecto al compañerismo y el trabajo en equipo, la figura 9 muestra como el personal de la agencia 61,11 % menciona que si existe compañerismo y trabajo en equipo dentro de su área laboral de la institución, indicando que se fomenta un ambiente colaborativo y los empleados que han trabajado juntos por mucho tiempo pueden haber desarrollado lazos de confianza y cooperación, mientras que el 22,22% menciona que no existe dicho compañerismo, este porcentaje podrían sentirse aislados lo que puede afectar su motivación y desempeño. Por lo tanto si no se abordan las razones de la falta de compañerismo, este porcentaje podría aumentar y afectar la colaboración en la empresa. Una manera de mejorar se podría implementar estrategias como reuniones de integración y dinámicas grupales.

Pregunta # 9

¿Considera que el clima organizacional en su lugar de trabajo ha permitido un mayor desempeño laboral del personal?

Figura 10

Clima organizacional en el lugar de trabajo



Nota. Figura del porcentaje del clima organizacional en el lugar de trabajo Fuente: autor

Análisis

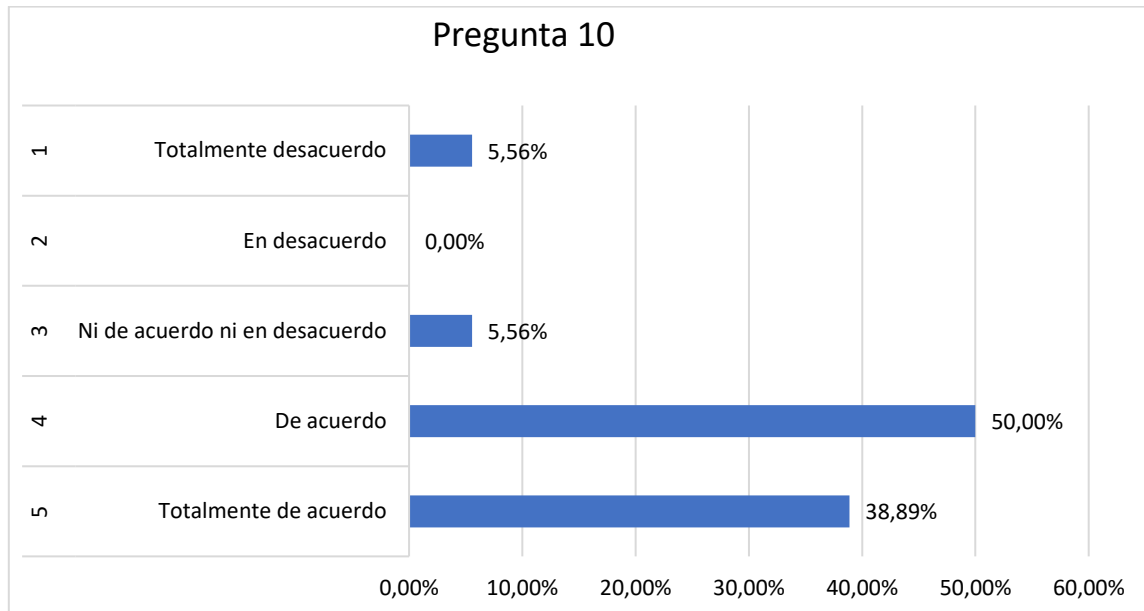
En la figura 10, se puede observar según el personal que el clima organizacional en el lugar de trabajo ha permitido un mayor desempeño laboral del personal con 83,34% que están de acuerdo, lo que indica que la empresa mantiene buenas relaciones interpersonales y condiciones adecuadas para laboral, las condiciones laborales adecuadas como infraestructura, carga de trabajo equilibrada y comunicación afectiva influyen en la percepción positiva del ambiente laboral, por otro lado existe un 5,56% que no está de acuerdo, este grupo puede que haya experimentado conflictos internos, falta de reconocimiento o dificultades con sus compañeros, difiriendo de que exista un buen clima organizacional.

Pregunta # 10

¿Considera que la organización fomenta un ambiente saludable para el bienestar psicológico y emocional de los empleados?

Figura 11

Bienestar del personal de la institución



Nota. Figura del porcentaje del bienestar del personal de la institución Fuente: autor

Análisis

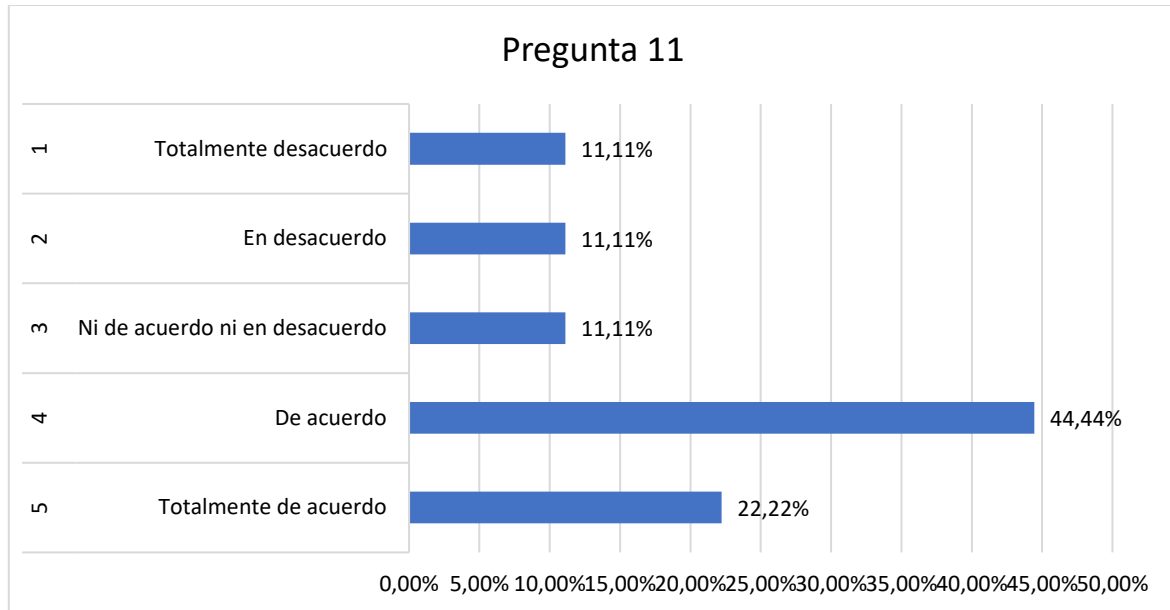
Mediante la figura 11, se observa que 88,89% del personal está de acuerdo que la organización fomenta un ambiente saludable para el bienestar psicológico y emocional de sus colaboradores, dando la oportunidad a los empleados que expresen sus inquietudes sin temor a represalias contribuye al bienestar emocional y un equilibrio entre trabajo y vida personal, mientras que el 5,56% menciona que está en desacuerdo que la organización fomente un ambiente saludable o falta de apoyo. Por lo tanto es importante analizar las preocupaciones para seguir optimizando el ambiente laboral.

Pregunta # 11

¿Considera que el proceso de inducción para las nuevas personas contratadas en la agencia La Maná, les permite conocer de manera precisa, la información general de la institución, así como sus funciones, objetivos y metas a alcanzar?

Figura 12

Inducción al nuevo personal



Nota. Figura del porcentaje del bienestar del personal de la institución Fuente: autor

Análisis

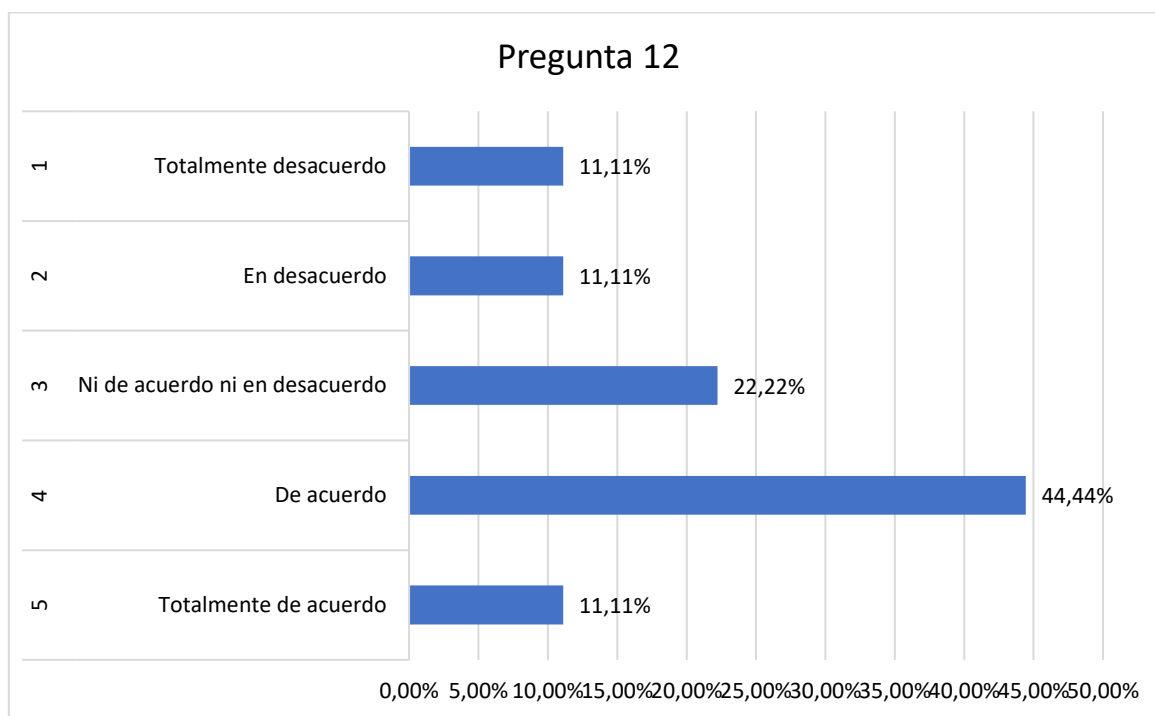
Según la figura 12, sobre el proceso de inducción al nuevo personal les permite conocer de manera precisa, la información general de la institución, así como sus funciones, objetivos y metas a alcanzar se demuestra que el 66,7% está de acuerdo que mediante este proceso se puede informar sobre las funciones y objetivos de la institución, mientras que 22,2% no están de acuerdo, talvez para este porcentaje del personal no es suficiente con programas de inducción, sino que requeriría de más atención para relacionar al nuevo personal a la empresa.

Pregunta # 12

¿Recibe capacitación adecuada para el perfeccionamiento de las habilidades y capacidades, que le permita desempeñar de manera eficiente sus funciones?

Figura 13

Capacitación para la perfección de las habilidades y capacidades



Nota. Figura del porcentaje del bienestar del personal de la institución Fuente: autor

Análisis

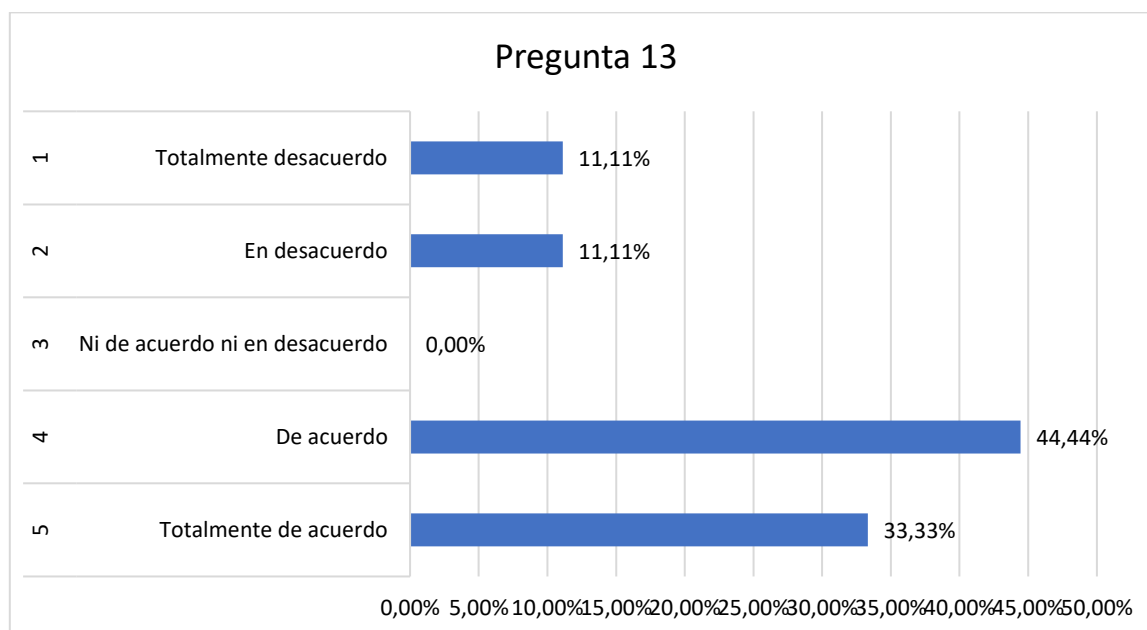
Como se observa, en la figura 13, de acuerdo al personal el 55,4% está de acuerdo que recibe una capacitación adecuada para el perfeccionamiento de las habilidades y capacidades, estas capacitaciones le permiten desempeñar de una manera más eficiente en sus funciones, por otro lado un 22,2% mencionan un desacuerdo determinado que las capacitaciones no son suficiente para un buen desempeño laboral, experimentando frustración o dificultades en su trabajo a su vez puede generar errores en los procesos laborales, afectando la eficiencia general.

Pregunta # 13

Considera que los programas de capacitación son una estrategia eficiente para incentivar mejoras en el desempeño laboral de los empleados?

Figura 14

Capacitación eficiente para incentivar al personal



Nota. Figura del porcentaje de la capacitación eficiente para incentivar al personal Fuente: autor

Análisis

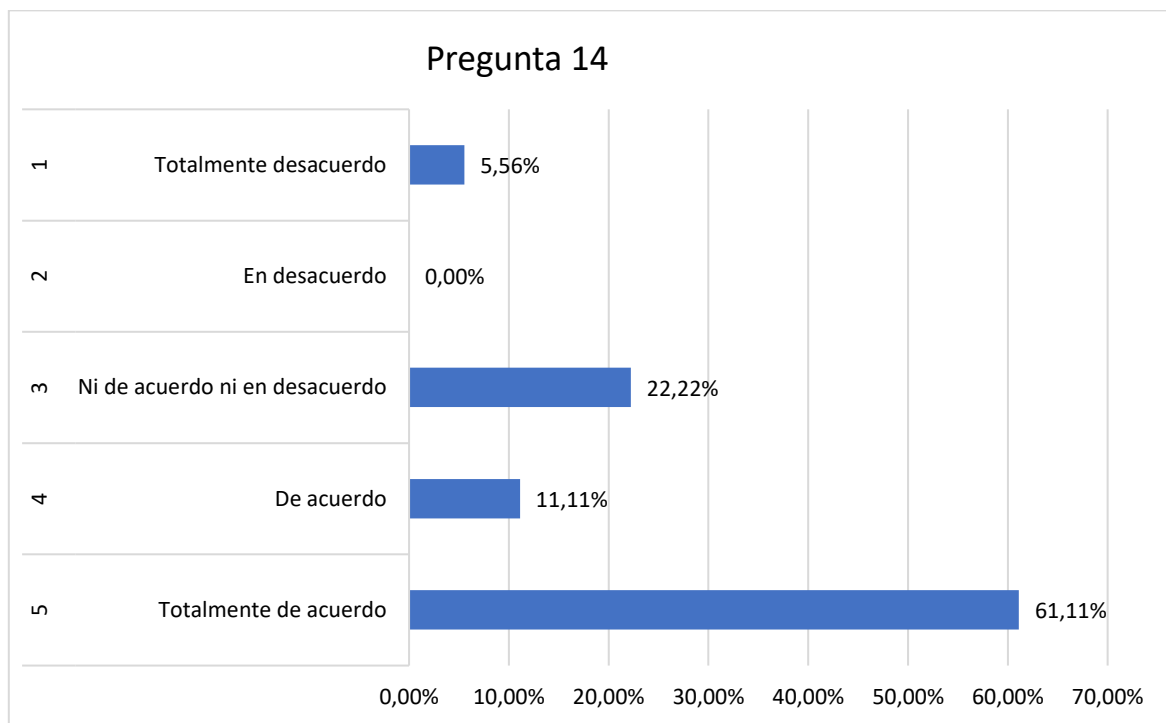
Según se observa la figura 14, muestra que los programas de capacitación son eficientes para incentivar mejoras en el desempeño laboral con 77,7% sugiriendo que el contenido impartido es relevante para mejorar el desempeño, además las capacitaciones regulares y actualizadas permiten que los empleados adquieran habilidades necesarias para desempeñar mejor su trabajo, mientras que el 22,2% menciona que los programas de capacitación no son eficientes para incentivar mejoras en el desempeño laboral, de esta manera los empleados no podrían aprovecharlas al máximo afectando su crecimiento profesional.

Pregunta # 14

¿Con qué frecuencia sus líderes están dispuesto a brindarle orientación y apoyo en sus tareas laborales?

Figura 15

Orientación y apoyo



Nota. Figura del porcentaje de orientación y apoyo Fuente: autor

Análisis

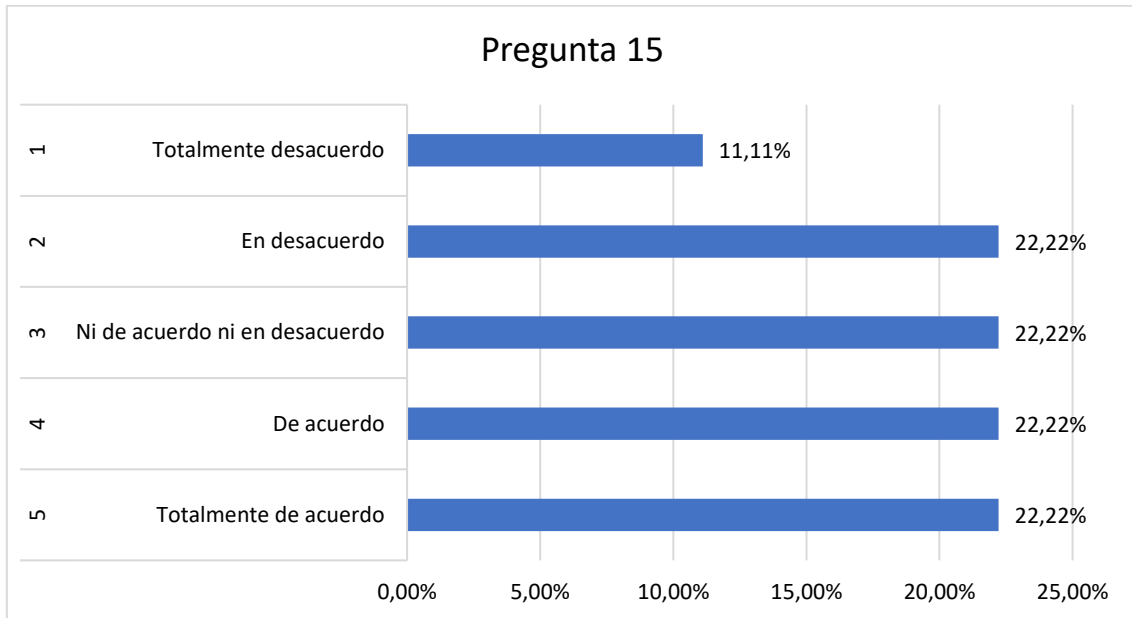
En la figura 15 se demuestra que el 72,2% están de acuerdo, seguro de su líder o jefe departamental está dispuesto a orientarle y brindarle apoyo en tareas que se le dificulten realizarla o no tenga en conocimiento de la misma, la decisión de apoyo por parte de los líderes o jefes sugiere que existe una relación de confianza con sus colaboradores permitiendo un ambiente de trabajo más cooperativo, mientras que el 5,56% se encuentra en totalmente desacuerdo que sus jefes o líderes ayuden en su labor, tal vez no tenga una buena relación con ellos dificultando un buen ambiente laboral o tienen una expectativas más altas respecto al apoyo de sus líderes, lo que podría generar desconfianza entre sus colaboradores afectando su productividad y actitud en el trabajo.

Pregunta # 15

¿Es usted informado habitualmente sobre el avance de metas y logro de objetivos?

Figura 16

Avances y logros de objetivos y metas



Nota. Figura del porcentaje de avances y logros de objetivos y metas Fuente: autor

Análisis

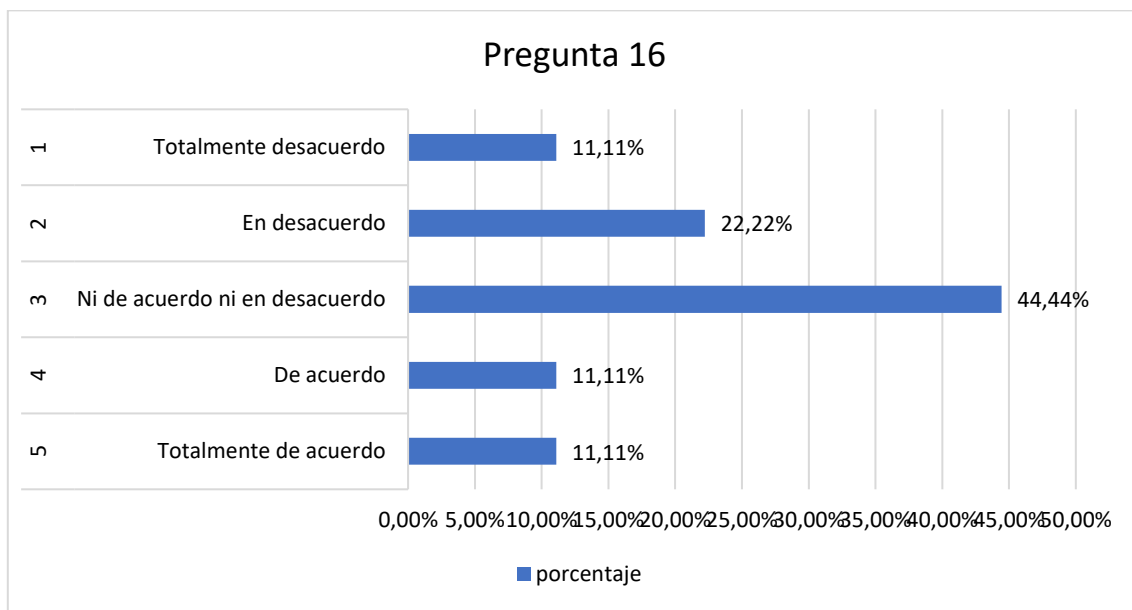
Según se observa en la figura 16, sobre si es informado habitualmente sobre el avance de metas y logro de objetivos, el 44,4 % dice que si es informado sobre el avance de metas sugiriendo que la organización tiene mecanismo de comunicación, mientras que el 33,33% menciona que no es informado puede que la información sobre metas y objetivos podría no ser compartida de manera formal, de otra manera puede que la información sobre los avances de las metas no sea fácilmente accesible para todos los empleados. Mejorar la accesibilidad de la información da oportunidad de manera eficiente la comunicación.

Pregunta # 16

¿Considera que la evaluación de desempeño del personal publico ELEPCO S.A. agencia La Maná, se lo realiza en el tiempo determinado por la ley?

Figura 17

Evaluación de desempeño



Nota. Figura del porcentaje de evaluación de desempeño Fuente: autor

Análisis

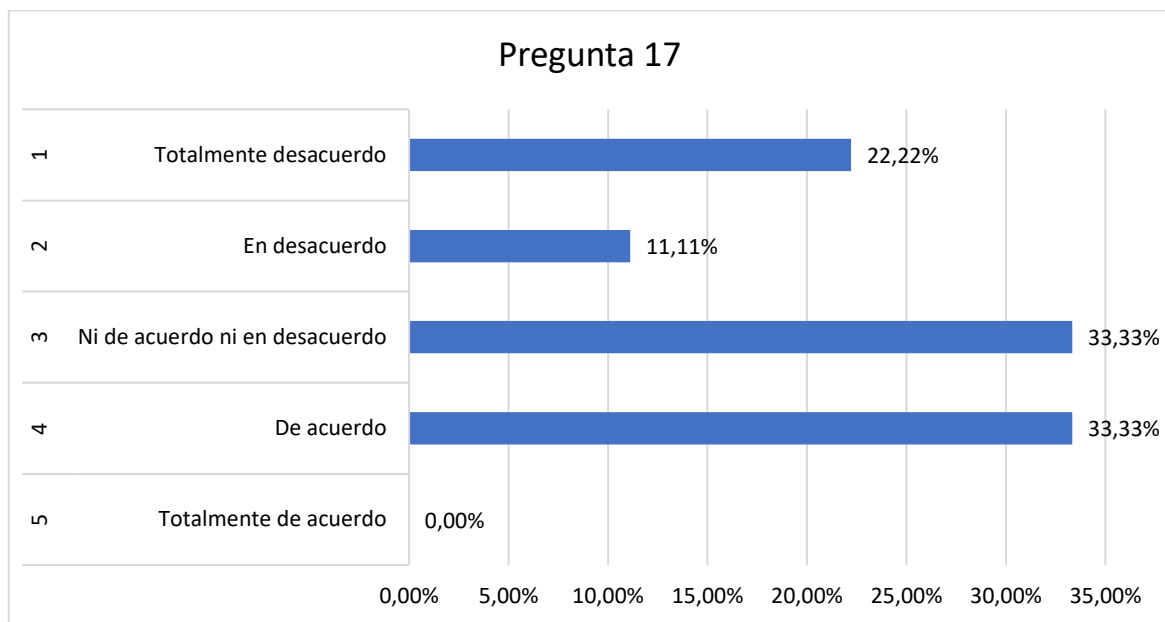
Según se observa en la figura 17 del 100% de los empleados, que el 22,22% menciona que si están de acuerdo que las evaluaciones se realizan en tiempo estipulado por la ley, por otro lado el tal como se refleja 33,3 % se encuentran en desacuerdo puede reflejar una incapacidad de emisión del cumplimiento por parte de la organización respecto a los plazos establecidos por la ley para realizar las evaluaciones de desempeño, siendo el valor más alto en desacuerdo, se difiere que existe mayor porcentaje del personal que no se encuentran relacionado con las evaluaciones de desempeño laboral. Por otro lado el hecho de que una parte significativa de los empleados no está relacionados con las evaluaciones puede ser consecuencia de una falta de entendimiento sobre la relevancia de este proceso dentro de la organización.

Pregunta # 17

¿Los resultados de la evaluación del desempeño, es notificada a cada uno del personal evaluado?

Figura 18

Resultado de evaluación de desempeño



Nota. Figura del porcentaje de resultado de la evaluación de desempeño Fuente: autor

Análisis

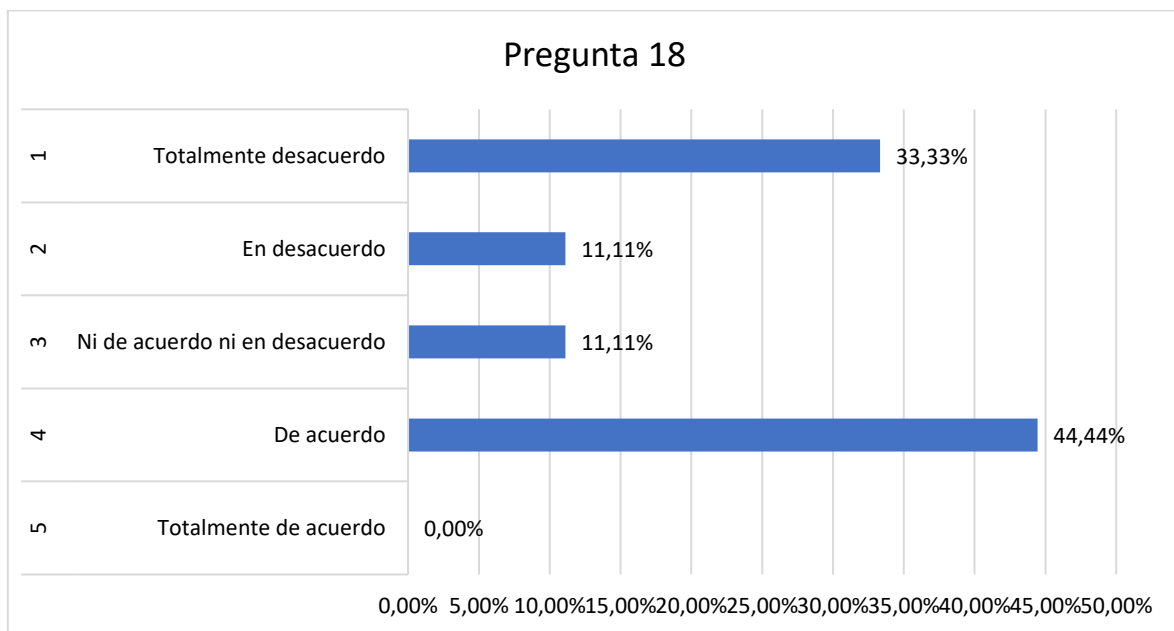
En la figura 18 se puede observar que la notificación de los resultados de desempeño laboral sea notificada al personal, existe el 33,3% del personal define que si es notificada, pero el 33.3% menciona que no es notificada sobre la evaluación del desempeño laboral, puede ser causado por una comunicación interna insuficiente o desorganizada, inconsistencia en la aplicación del proceso de evaluación y algunos equipos o gerentes pueden no considerar que es importante informar a los empleados sobre sus resultados de desempeño, reflejando una falta de transparencia en la organización. Una oportunidad para mejorar la comunicación de los resultados de las evaluaciones de desempeño podría fortalecer la relación laboral y fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo.

Pregunta # 18

¿Brinda la agencia La Maná alguna clase de incentivos o reconocimientos por el logro de objetivos o metas específicas?

Figura 19

Incentivos o reconocimiento del personal



Nota. Figura del porcentaje de incentivos o reconocimiento Fuente: autor

Análisis

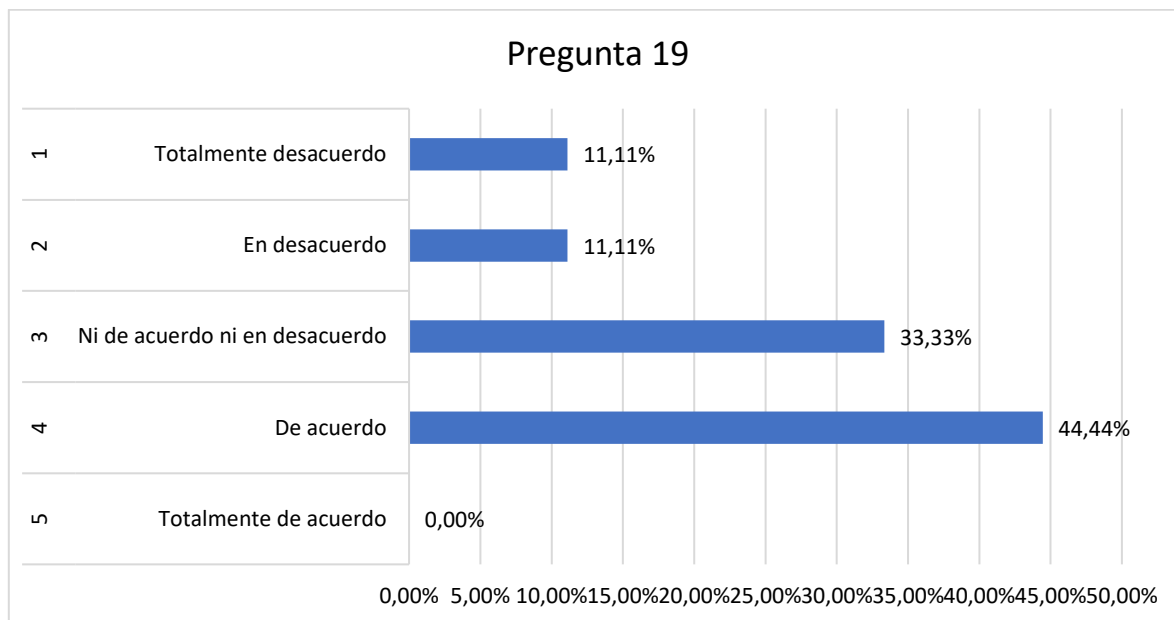
Mediante la figura 19, se puede observar que existe el mismo porcentaje de reconocimiento o incentivos, de 44,4% en totalmente en desacuerdo y de acuerdo, se podría definir que si se recibe algún incentivo o reconocimiento una parte de personal podría referirse que recibe el reconocimiento mas no el incentivo o viceversa, puede indicar que hay una confusión sobre que constituye un incentivo o un reconocimiento dentro de la organización, a su vez se podría reflejar que los incentivos no son distribuidos equitativamente, lo que genera una percepción de parcialidad o falta de consistencia en la entrega de estos beneficios, a diferencia del 11,1% menciona que ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Pregunta # 19

¿Ha participado en evaluaciones de desempeño en los últimos 12 meses?

Figura 20

Participación de evaluación de desempeño laboral



Nota. Figura del porcentaje de participación de evaluación de desempeño laboral Fuente: autor

Análisis

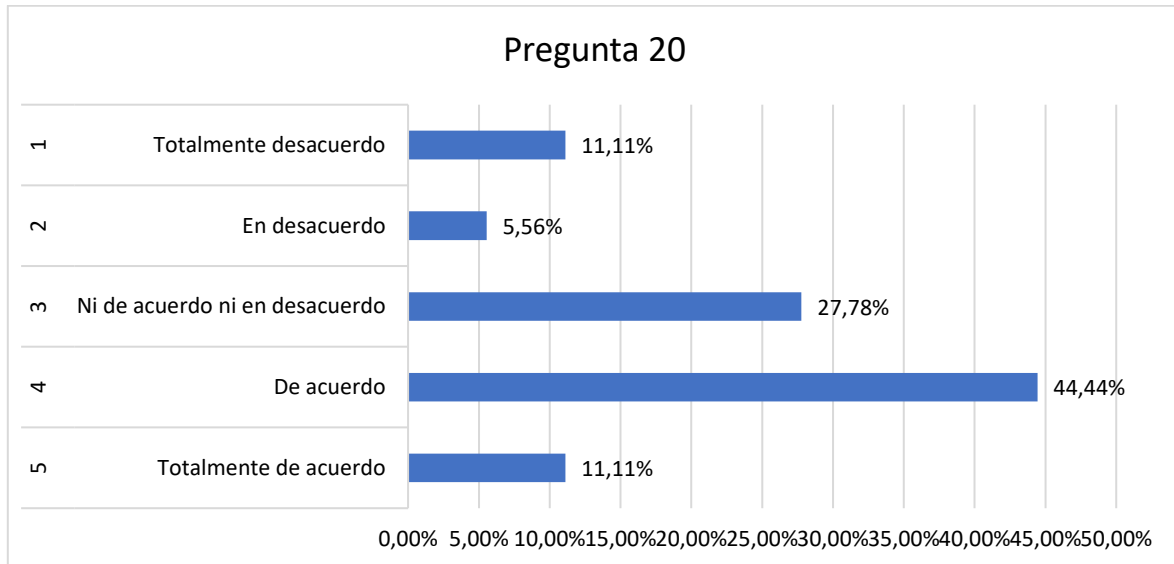
En la figura 20, se puede observar que el 44,4 % según los colaboradores de la agencia está seguro de haber participado en alguna evaluación de desempeño laboral durante los últimos 12 meses, mientras que el 22,2% dice lo contrario que no ha participado en ninguna evaluación de desempeño laboral, pero existe un 33,3 % de que se encuentra indeciso si ha participado alguna vez de dicho proceso de evaluación de desempeño laboral lo que podría indicar que el proceso de evaluación no está bien comunicado ni organizado lo que genera confusión en los colaboradores afectando la confianza en el sistema de evaluación y la relación con los empleados.

Pregunta # 20

¿Las evaluaciones de desempeño le han brindado retroalimentación útil para mejorar en su rol?

Figura 21

Retroalimentación útil



Nota. Figura del porcentaje de retroalimentación útil Fuente: autor

Análisis

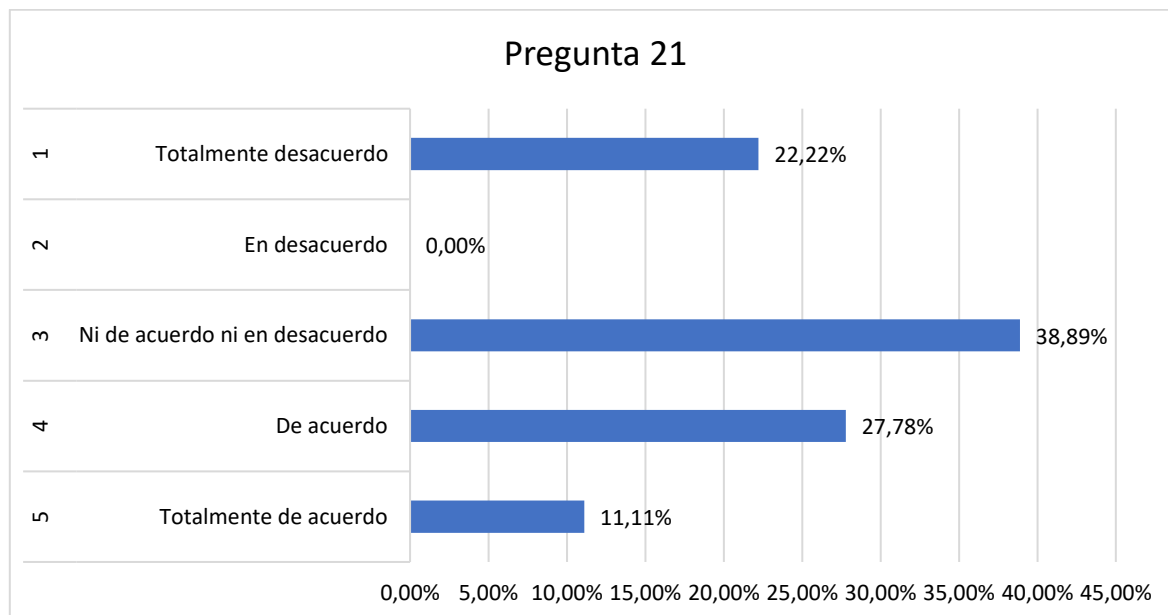
En la figura 21, mediante la encuesta realizada al personal de la agencia el 55,5% menciona que si las evaluaciones han sido útiles para retroalimentar y mejorar su rol en el campo laboral que se desempeña, mientras que 26,6% menciona que no le ha sido útil, podría indicar que las evaluaciones realizadas no están bien enfocadas en el desarrollo personal o profesional de los empleados y el 27,8 menciona que no está seguro que le sea útil o beneficioso para su empleo, pueden no encontrar útil las evaluaciones porque no están directamente relacionadas con sus roles específicos o no abordan las áreas en las que sienten que necesitan mejorar. Si los trabajadores no perciben las evaluaciones como útiles puede que se disminuyan la motivación para participar activamente en el proceso y a su vez pierden oportunidades de desarrollo profesional.

Pregunta # 21

¿Cree que hay igualdad de oportunidades en el acceso a capacitaciones y promociones?

Figura 22

Igualdad de oportunidades



Nota. Figura del porcentaje igualdad de oportunidades Fuente: autor

Análisis

En la figura 22, se observa según la encuesta realizadas al personal de la agencia La Maná, que 38,8% está de acuerdo que si existe igualdad de oportunidades en el acceso a capacitaciones y promociones, mientras que 22,2% menciona que no existe dicha igualdad se puede decir que no todos los empleados tienen las mismas oportunidades para acceder a capacitaciones o ascender dentro de la organización y por último el 38,9% difiere que no tiene conocimiento si existe igualdades o no generando incertidumbre entre los empleados.

Interpretación

Según la encuesta realizadas al personal de la ELEPCO S.A. agencia La Maná, se obtuvo la siguiente información, considera que las actividades que se realizan en sus trabajos están alineadas con los requisitos de su puesto laboral con un 77, 78% reforzando la idea de que la asignación de tareas en la institución se encuentra generalmente bien estructurada pero existe

el 22,2% que muestra desconcierto con sus actividades laborales que pueden simbolizar un área de oportunidad para mejorar el ambiente y el desempeño laboral. Por otro lado con referencia a la productividad desarrollada por las actividades el 88,9% de los encuestados ratifica que contribuyen efectivamente, demostrando un alto nivel de la responsabilidad, no obstante, se refleja el pequeño porcentaje que no está de acuerdo.

Además las estrategias implementadas por la unidad de administración del talento humano demuestran no estar suficientemente solidificadas, teniendo solo 33,3% de los empleados reconociendo su efectividad. Asimismo, el personal considera que sus conocimientos técnicos son suficiente con un 55,6% pero por otro lado un porcentaje de 11,1% manifiesta dudas proponiendo la necesidad de más programas de capacitación y actualización para conservar el nivel de desempeño. Por otro parte en referencia al lugar físico y el ambiente laboral demuestra ser positiva, con un 89,8% y 88,89% de aceptación.

Dentro de la empresa el clima organizacional y el compañerismo son aspectos estimados por un 83,34% y el 61,11% del personal, respectivamente lo que fortifica la cohesión y el desempeño laboral. Pero existe una preocupación recurrente sobre la falta de incentivos con un 5,56% del personal que no se siente valorado, a su vez la discrepancia en las evaluaciones de desempeño y su comunicación podría afectar negativamente la motivación y el compromiso del personal, por otro lado es fundamental implementar estrategias claras de reconocimiento e incentivos que refuercen la percepción de equidad y valorización dentro de la empresa.

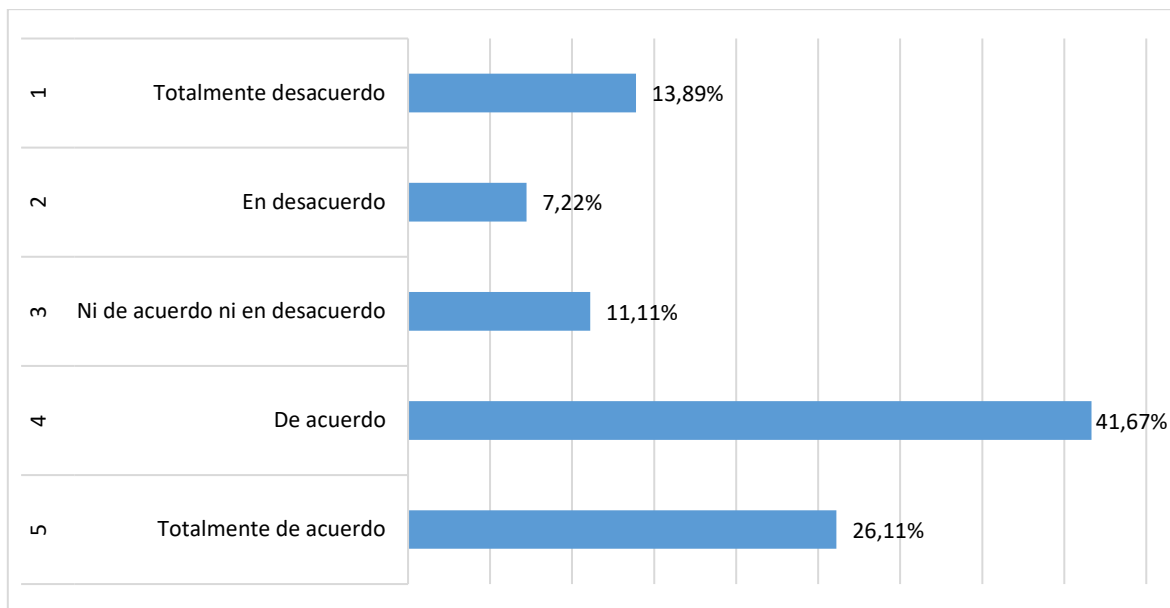
Finalmente en los aspectos de capacitación, la gran parte de los empleados con el 55,4% considera que es adecuada para mejorar sus habilidades y funciones aunque preexiste un porcentaje significativo de 22,22% que se encuentra en desacuerdo señalando una posible brecha en el impacto percibido de las capacitaciones. Por otro lado, los programas de inducción son estimados útiles por la mayoría del 66,7% para complementar al nuevo personal pero un 33,3% expresa dudas o desacuerdo sobre su eficacia.

4.2.2 Indicadores del desempeño laboral

El desempeño laboral es decisivo para el triunfo y la sostenibilidad de la institución, por lo que se ha realizado a cabo una encuesta sobre el desempeño a 18 empleados de la entidad. Se evaluó mediante un banco de preguntas en relación al cumplimiento de metas, calidad de trabajo, satisfacción laboral, retroalimentación, motivación y ambiente laboral

Figura 23

Indicadores de desempeño laboral



Nota. Figura del porcentaje total de indicadores de desempeño laboral Fuente: autor

En la figura 23, se observa el porcentaje total de los indicadores de desempeño evaluados a través de la encuesta al personal, se muestra un total 67,7% un porcentaje relativamente mayor, se puede entender que más del 50% de los empleados están satisfecho con su labor dentro de la institución, de la misma manera existe un porcentaje del 20% que se encuentra en desacuerdo, este porcentaje indica que aún existe brecha de inconformismo. Por otro lado existe un porcentaje del 11,1% que difiere de aquello si existe o no un buen ambiente labora, clima organizacional y retroalimentación continua prefiere no mencionar dichas deficiencias.

4.2.3 Análisis desde varios criterios según entrevista y encuesta

Tabla 7

Análisis de los criterios según entrevista y encuesta

Preguntas	Resultados de la entrevista	Resultados de encuestas	Análisis
Selección y reclutamiento adecuado	Se aplica el proceso teórico basada en técnicos, académicos y conocimientos.	Si están de acuerdo con el proceso, como referencia la Fig. 2, demostrando que sus actividades laborales están relacionadas con el puesto.	Coinciden los factores entre jefes y colaboradores
Actividades laborales de acuerdo a su puesto	Si, ya que se utilizan pruebas psicométricas, entrevista y en algunos casos, simulaciones practicas relacionados con el puesto.	Existen un porcentaje de acuerdo Fig.1	Coinciden los factores entre jefes y colaboradores
Procesos de inducción	Si, se aplica incluye capacitación sobre las políticas de la organización y seguridad industrial charlas sobre la cultura corporativa.	Existe 66,7% que se encuentra de acuerdo y un 22,2% que no está de acuerdo. Fig.12	Coinciden los factores entre jefes y colaboradores

Planes de capacitaciones	de Si, se aplican	capacitaciones semestralmente y se enfocan en áreas clave como seguridad laboral, tecnología y desarrollo de habilidades específicas	Existe 77,7% que se encuentra de acuerdo y un 22,2% que no está de acuerdo. Fig.14	Coinciden los factores entre jefes y colaboradores
Programas de incentivos	de No reciben	incentivos económicos, pero si se están implementando incentivos como horarios flexibles, reconocimientos públicos y oportunidades de capacitación o ascenso.	Existe un porcentaje que menciona que si reciben incentivos 44,4% mientras que existe un porcentaje que dice que no reciben ningún incentivo. Fig. 19	Existen ciertas discrepancias ya que en la encuesta solo se mencionan incentivo o reconocimiento, entonces puede que si reciban los reconocimientos mas no incentivos, teniendo en cuenta que la organización menciona que no se dan incentivos económicos.
Realización de evaluaciones de desempeño	de No se implementan de evaluaciones de desempeño como tal al personal, pero si se miden competencias y cumplimientos de	de evaluaciones de desempeño como tal al personal, pero si se miden competencias y cumplimientos de	Según la encuesta el 44,4 % según los colaboradores de la agencia está seguro de haber participado en alguna	Existe discrepancias entre ambos ya que la organización menciona que no se realizan evaluaciones de desempeño al personal pero si se

	objetivos de la organización.	la evaluación de desempeño laboral durante los últimos 12 meses, mientras que el 33,3% dice lo contrario que no ha participado en ninguna evaluación de desempeño laboral. Fig. 20	miden los objetivos y metas cumplidos anualmente, podría el personal referirse a aquello.
Notificación de los resultados de evaluaciones de desempeño	Las evaluaciones de desempeño no se notifican por lo que no se realizan.	Existe el 33,3% del personal que define que si es notificada, pero el 33,3% menciona que no es notificada. Fig. 18	Existen discrepancia, por lo que como no se realizan evaluaciones de desempeño no hay nada que notificar pero talvez se notifican después de que cada jefe sea notificado a cada personal sobre el cumplimiento de metas y objetivos de la organización.
Programas de motivación e incentivos	Ofrecen programas de inducción que incluye secciones sobre la cultura organizacional	Muestra que los programas de capacitación son eficientes para incentivar	Coinciden los factores

	políticas internas, la seguridad laboral y la estructura de la empresa.	mejoras en el desempeño laboral con 77,7% , mientras que el 22,2 % menciona que no. Fig. 14
Implementación de estrategias para incrementar la productividad	Se implementan programas de capacitación.	El personal ha mencionado que si el 33,33%, mientras que el 44,4% menciona que no. Fig. 4
El clima organizacional permite un mayor desempeño laboral	El cumplimiento de objetivos, productividad, capacidad innovación	Existe un 83,34% que están de acuerdo, de este porcentaje es un buen referente para un buen desempeño laboral dentro de la empresa, por otro lado existe un 5,56% que no está de acuerdo. Fig. 10

4.2.4 Nivel de la percepción laboral al personal de la institución.

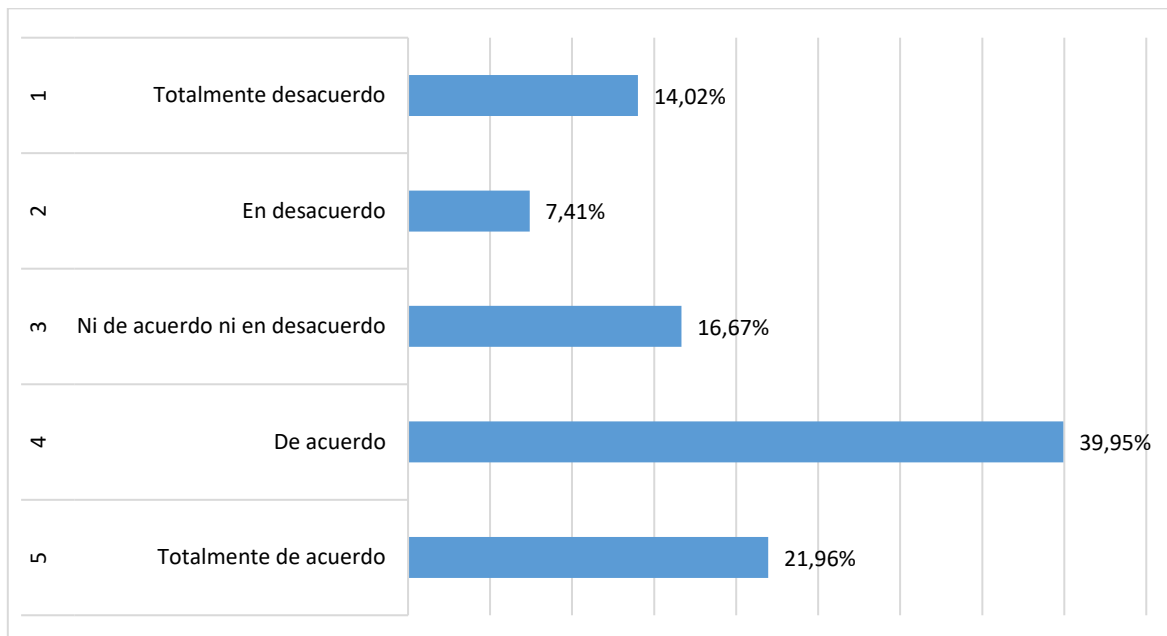
Mediante la encuesta de realizada al personal público de ELEPCO S.A. agencia La Maná para definir las incidencias dentro de la organización, considerándose toda información necesaria para determinar el desempeño laboral de la empresa. Por lo tanto, la tabulación y análisis de

resultados se presentaron de manera general aplicada a 18 empleados con la intención de identificar su percepción y nivel de acuerdo con la entidad, donde se obtuvo lo siguiente.

- El 21,96% menciona estar totalmente de acuerdo
- El 39,95% menciona estar de acuerdo
- El 16,67% menciona que ni de acuerdo ni en desacuerdo
- El 7,41% menciona estar en desacuerdo
- El 14,02% menciona totalmente en desacuerdo

Figura 24

Tabulación total de la encuesta



Nota. Porcentaje total de la encuesta en referencia al desempeño laboral

Mediante la figura 24, se observa un alto en porcentaje del desempeño laboral en la agencia, pero existe el porcentaje mínimo de no estar de acuerdo sugiere que la empresa implemente estrategias de mejoras con el fin de fortalecer el desempeño laboral para una mayor productividad de la empresa.

4.2.5 Cuadro de aspectos que inciden en el desempeño laboral

Tabla 8

Aspectos que inciden en el desempeño laboral

Aspectos	Descripción	Tipo de factor
Actividades asignadas	Adecuada asignación de tareas mejora la eficiencia (77,78%)	Organizacional
Productividad por actividades diarias	Distribución del trabajo (88,9%)	Organizacional
Estrategias de productividad	Visibilidad desigual afecta motivación y equidad (33%)	Organizacional
Gestión de tiempo	Cumplimiento de tareas (99,7%)	Personal
Conocimientos técnicos	Contribuyen al rendimiento (72,78%)	Personal
Condiciones físicas de trabajo	Buenas condiciones físicas fomentando el bienestar y eficiencia (89,9%)	Organizacional
Valoración del esfuerzo	Escasez de reconocimiento puede afectar la motivación(44,4%)	Organizacional
Compañerismo y trabajo en equipo	Favorece el clima y cooperación (61,11%)	Organizacional
Clima organizacional	Influye directamente en el compromiso, desempeño y permanencia (83,34%)	Organizacional
Bienestar psicológico y emocional	Mejora el ambiente laboral y la salud mental (88,89%)	Organizacional
Proceso de inducción	Facilita la integración y comprensión institucional al nuevo personal (66,7%)	Organizacional
Capacitación	La formación constante es clave para la adaptación y desempeño eficiente (55,4%)	Organizacional
Incentivos y reconocimiento	Refuerzan conductas positivas, pero su inconsistencia genera desconfianza en el sistema (44,4%)	Organizacional
Igualdad de oportunidades	La percepción de equidad fomenta la motivación, la desigualdad puede generar descontento y baja productividad (38,5%)	Organizacional

Nota. Aspectos que inciden en el desempeño laboral según el tipo de factor.

4.2.6 Discusión objetivo 2

En lo que refiere al objetivo 2, el desempeño laboral según lo expresa, la organización establece en sus empleados el procedimiento para una planificación, retroalimentación y la evaluación

de todos quienes forman el grupo de trabajo en la empresa, también se lo menciona como gestión del rendimiento en el trabajo (Zaragoza et al., 2023).

El personal de la agencia La Maná muestra que no siente una claridad en sus actividades y el pequeño grupo que no percibe su contribución a la productividad, indicando áreas de mejora en la asignación de tareas y comunicación de objetivos, por otro lado existe un porcentaje (22,2%) que demanda más capacitación destacando la oportunidad con la finalidad de fortalecer el desarrollo profesional. A su vez mencionan que si son valorados pero existe la falta de incentivos y discrepancias en evaluaciones de desempeño, indicando la necesidad de políticas de reconocimiento más claras (Zangaro & Szlechter, 2022).

La relevancia de la evaluación de desempeño no radica únicamente en identificar faltas, sino en fomentar la retroalimentación y promover acciones estratégicas orientada a la mejora continua de una organización (Heredia & Narváez, 2021).

El propósito de la evaluación de desempeño es proporcionar a los empleados información de su rendimiento y las expectativas asociadas a su labor. En base a la norma técnica del subsistema de evaluación de desempeño acuerdo ministerial Nro MDT-2018-0041 los órganos responsables del subsistema de evaluación del desempeño son el ministerio de trabajo, máxima autoridad o delegado, unidad administrativa de talento humano, jefe inmediato, servidor y tribunal de reconsideración y/o recalificación. A su vez los factores de evaluación son: indicadores de gestión estratégica, niveles de eficiencia del desempeño individual, niveles de satisfacción de usuarios externos, niveles de satisfacción de usuarios internos y cumplimiento de normas internas estipulado en el acuerdo ministerial (*Acuerdo ministerial*, 2018).

4.3 Vínculo existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral

La gestión del talento humano desempeña un papel fundamental en el desempeño laboral lo cual establece las bases para que el personal alcance su máximo potencial, mediante la entrevista y encuesta se evidencia la relación directa entre las estrategias implementadas por el

área del talento humano y la percepción del desempeño laboral en una empresa. Dentro de la organización se observa la valoración de las capacitaciones por parte del personal contribuyendo a mejorar su desempeño laboral, demostrando a su vez que los programas de formación son esenciales para desarrollar habilidades, fomentando la productividad y acrecentar la eficacia en el cumplimiento de las labores.

A sí mismo, un ambiente laboral positivo fomenta el desempeño laboral como se observa en la encuesta un alto porcentaje de empleados que distinguen un clima organizacional favorable, por otro lado el equipo de trabajo y el compañerismo fortifican la cooperación para alcanzar los objetivos. Una selección adecuada del personal y programas de inducción diseñados permite la integración de nuevo personal aseverando que perciben sus roles y responsabilidades, además las evaluaciones de desempeño efectivas permiten identificar áreas de mejoras y fortalecer el rendimiento. Mediante el análisis de correlación de Pearson se observa la relación que existe entre gestión del talento humano y el desempeño laboral, además se obtuvo un coeficiente de 0,96 según la tabla de coeficiente se tiene una correlación alta.

Figura 25

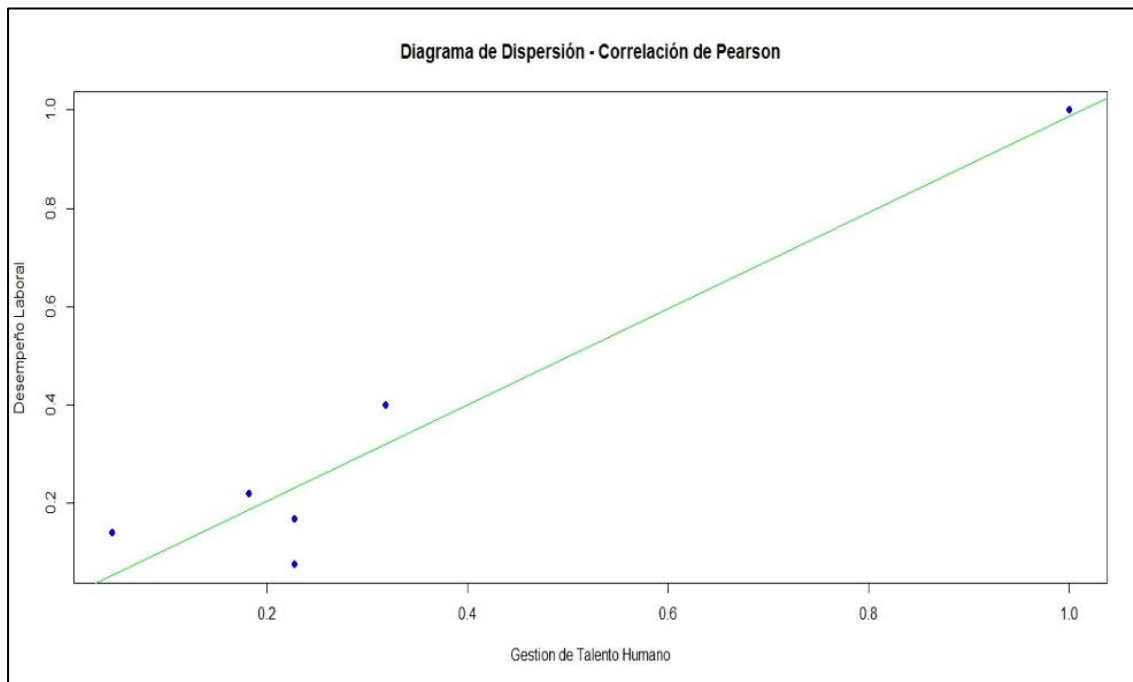
Datos de la correlación entre GTH y DL

```
> datos
# A tibble: 6 × 5
  ...1          frecuencia...2    p1 frecuencia...4    p2
  <chr>          <dbl> <dbl>          <dbl> <dbl>
1 Totalmente de acuerdo          83 0.220           4 0.182
2 De acuerdo                    151 0.399           7 0.318
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo    63 0.167           5 0.227
4 En desacuerdo                   28 0.0741          5 0.227
5 Totalmente desacuerdo            53 0.140           1 0.0455
6 <NA>                          378 1                22 1
> correlacion
[1] 0.9623214
```

Nota: correlación de Pearson con el programa estadístico R Project

Figura 26

Correlación de Pearson con R Project



Nota: correlación de Pearson con el programa estadístico R Project

4.3.1 Discusión del objetivo 3

El rendimiento laboral de los empleados es un indicador clave de su eficiencia y efectividad en el cumplimiento de tareas y responsabilidades, en este contexto la gestión de talento humano desempeña un papel esencial en el desempeño laboral, teniendo como resultado un alto nivel de desempeño, no obstante el 50% del personal menciona no sentirse valorado ni reconocido por parte de la empresa, lo que se plantea si esta situación podría influir en la relación entre gestión de talento humano y el desempeño laboral en la institución (Colcha, 2021).

Mediante el análisis de correlación de Pearson se evidencia un coeficiente de 0,96 evidenciando una relación existente entre gestión de talento humano y desempeño laboral, no obstante mediante la encuesta se observó un 33,33% indica que no le ha sido informado sobre avance de metas y logro de objetivos institucionales, en tanto se analiza si la información sobre los avances es accesible para todos los empleados (LOSEP, 2020b).

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La inteligencia sin ambición
es como un pájaro sin sus
alas.

Salvador Dalí.

5.1 CONCLUSIONES

La gestión del talento humano es esencial para asegurar que los empleados cuenten con las habilidades necesarias y el apoyo adecuado para maximizar su rendimiento, lo cual impacta directamente en el desempeño laboral, se puede concluir que los procedimientos de reclutamiento y selección son claros, cumplen con los programas regulares de inducciones y capacitaciones, cumplen con la evaluación de desempeño para medir competencias y objetivos organizacionales. Pero se presentan políticas inconsistentes para el reconocimiento económico y no económico según el desempeño laboral del personal y no consta de plan de carrera profesional. Por otro lado conllevan a consecuencias inminentes como la competencia en el mercado laboral ante la ausencia de incentivos y el plan de desarrollo profesional, desmotivación laboral a causa de reconocimiento y planes de desarrollo. Concluyendo que es necesario el desarrollo de estrategias y acciones futuras orientadas a mejorar tanto el desempeño laboral del personal como el rendimiento general de la organización.

El desempeño laboral es un indicador clave de la productividad y éxito de una organización, por lo que mejorar la gestión del talento humano puede incrementar significativamente este desempeño, en los aspectos como el ambiente laboral, el clima organizacional y el compañerismo inciden positivamente en la cohesión del equipo y el desempeño laboral fortaleciendo la productividad y el compromiso de los colaboradores. En aspectos de capacitación el personal considera que es adecuada para mejorar sus habilidades y funciones, mencionando que existe la igualdad de oportunidades al acceso de capacitaciones, sin embargo existe discrepancia de que no son suficientes para un buen desempeño laboral. Por otra parte la evaluación de desempeño se aplica de acuerdo al cumplimiento de metas y objetivos organizacionales por departamentos, por lo cual no existe reconocimiento o incentivos remunerables, sino que son compensados con capacitaciones para el crecimiento laboral.

En conclusión, se refleja mediante la correlación de Pearson un vínculo directo entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, las practicas especificas dentro del ámbito de la gestión de talento humano contribuyen a un buen desempeño, por lo que se demostró que los programas de inducción o capacitación son esenciales para el desarrollo de habilidades. Además, conlleva a un buen clima organizacional entre empleados y jefes, fortificando la cooperación y el compañerismo para alcanzar objetivos y metas planteadas por la organización, asegurando un desarrollo más integral y equitativo dentro de la empresa. En sentido de pertenencia se refuerza con programas de reconocimientos, maximizando la motivación y compromiso de los empleados, la capacitación continua contribuye al desarrollo de habilidades clave mientras que las evaluaciones estructuradas garantizan una retroalimentación efectiva.

5.2 RECOMENDACIONES

Continuar mejorando los procesos que se realizan en la gestión de talento humano, realizando evaluaciones periódicas de los elementos claves de la gestión del talento humano ajustando los planes de retención de empleados en función de las necesidades específica del perfil requerido, así también establecer programas de desarrollo profesional que brinden oportunidades de capacitación formación y crecimiento dentro de la organización.

Reforzar las estrategias de gestión de talento humano mediante la implementación de programas de capacitaciones continua para el personal en las áreas específicas sobre sus respectivas funciones, desarrollando una guía detallada y accesible que brinde información clara sobre los servicios ofrecidos y los procedimientos a seguir. Asimismo es fundamental establecer un sistema de reconocimientos que motive a los empleados y valore su desempeño de forma equitativa. Para mejorar la percepción del personal se sugiere la creación de un plan de desarrollo profesional fortaleciendo un entorno más productivo y satisfactorio.

Aunque existe una correlación alta del vínculo entre GTH y DL, se recomienda a la directora de talento humano implementar un plan estratégico interno de comunicación que fomenten la

identificación temprana de talentos dentro de su organización, así como estrategias de retención efectivas que reconozcan y recompensen el buen desempeño, esto puede incluir oportunidades de crecimiento interno y beneficios adicionales que aumenten el desempeño y el compromiso del personal de la agencia La Maná.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuerdo Ministerial, Acuerdoministerialnro.Mdt-2018-0041 ____ (2018).

Aguilar, P., Acosta, J., Raudales, E., Andino, P., & Sarmiento, R. (2023). Factores De Influencia En La Calidad De Vida Laboral Según La Teoría Del Comportamiento Organizacional: Análisis Bibliométrico. *Telos: Revista De Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 25(3), 638–656. <https://doi.org/10.36390/Telos253.06>

Aguirre, G., Serrano, B., & Sotomayor, G. (2023). El Liderazgo. *Universidad Y Sociedad*, 9, 187–195. <http://rus.ucf.edu.cu/>

Alcívar, M., Alarcón, C., Ferrin, H., Alcívar, M., Alarcón, C., & Ferrin, H. (2020). Talento Humano Y La Gestión Del Conocimiento En Las Microempresas. *Podium*, 37(37), 71–88. <https://doi.org/10.31095/Podium.2020.37.6>

Arete, F. (2020). Evaluación Del Desempeño Laboral. *Areteactiva*.

Arteaga, M., & Faubla, P. (2023). La Gestión Del Talento Humano Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Servidores Públicos Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Chone. En *Escuela Superior Politecnica Agropecuaria De Manabi Manuel Felix Lopez*. <https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/2329/Ttmgp18d.pdf?sequence=1&isallowed=Y>

Baque, L., Izquierdo, A., & Viteri, D. (2022). Estructura Metodológica De Plan Estratégico Para Mejorar Las Ventas En Las Mipymes Del Cantón Quevedo. *Revista Universidad Y Sociedad*, 14(2), 66–74.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202022000200066&lng=es&nrm=iso&tlng=es

- Barrios, K., Olivero, & Figueroa-Saumet, B. (2020). Condiciones De La Gestión Del Talento Humano Que Favorecen El Desarrollo De Capacidades Dinámicas. *Información Tecnológica*, 31(2), 55–62. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000200055>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La Motivación Y El Desempeño Laboral: El Capital Humano Como Factor Clave En Una Organización. *Revista Universidad Y Sociedad*, 12(3), 385–390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Bonilla, D., Zambrano, R., & Moncayo, H. (2023). Desarrollo Profesional Continuo De Docentes Para Actividades En Los Institutos Tecnológicos: Una Revisión Literaria. *Revista Científica Uisrael*, 10(1), 27–39. <https://doi.org/10.35290/Rcui.V10n1.2023.647>
- Bravo, W., & Delgado, B. (2022). Selección De Personal: Relevancia De Las Entrevistas Vs. Las Pruebas Psicológicas. *Revista Publicando*, 9(34), 41–56. <https://doi.org/10.51528/Rp.Vol9.Id2324>
- Calderon, G., Murillo Sandra, & Torres, K. (2020). Cultura Organizacional Y Bienestar Laboral. *Pontificia Universidad Javeriana*, 16(25), 109–137.
- Castro, M., & Delgado, B. (2020). Gestión Del Talento Humano En El Desempeño Laboral, Proyecto Especial Huallaga Central Y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2). https://doi.org/10.37811/Cl_Rcm.V4i2.107
- Cedeño, T., & Saltos, G. (2020). Propuesta De Evaluación Del Desempeño Como Proceso Generador De Cambios. *Revista San Gregorio*, 39, 102–115. <https://doi.org/10.36097/Rsan.V1i39.1359>

- Chavez, E., Chunchon, A., & Vilchez, A. (2022). Compensación Laboral Y Retención Del Talento Humano En Los Colaboradores De La Empresa Contratista Minera Explo Drilling Perú Colquijirca - 2022. Universidad Continental.
- Chicaiza, E., Salazar, C., & Chávez, H. (2023). Gestión Del Talento Humano Y El Desempeño Laboral. Caso De Estudio “Lácteos Maribella”. Religación. Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades, 8(35), E2301002. <https://doi.org/10.46652/Rgn.V8i35.1002>
- Coca, J. (2023). Rotación De Personal Y La Productividad En El Personal Operativo En Una Empresa De La Ciudad De Ambato. Universidadindoamerica.
- Codigo De Trabajo (2021).
- Colcha, Jacqueline. (2021). Gestión Del Talento Humano Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De La Constructora General Services S.A Para El Año 2021. Universidad Nacional De Chimborazo.
- Constitucion. (2018). Constitucion De La Republica Del Ecuador 2008 Decreto Legislativo 0 Registro Oficial. [Www.Lexis.Com.Ec](http://www.lexis.com.ec)
- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes Y Consecuencias. Instituto Tecnológico De Aguascalientes, México.
- Cosio, K. (2021). Rotación De Personal Y Productividad Laboral En La Municipalidad Distrital De Huaura, 2021”. Universidadalasperuanas.
- Cota, J., & Rivera, J. (2020). La Capacitación Como Herramienta Efectiva Para Mejorar El Desempeño De Los Empleados De Una Cadena De Zapaterías De Ciudad Obregón, Sonora. [Www.Cyta.Com.Ar/Ta1602/V16n2a3.Htm](http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm)
[Http://Www.Cyta.Com.Ar/Ta1602/V16n2a3.Htm](http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm)

- Cruz Velazco, J. E. (2024). La Calidad De Vida Laboral Y El Estudio Del Recurso Humano: Una Reflexión Sobre Su Relación Con Las Variables Organizacionales. *Revista Científica Pensamiento Y Gestión*, 45, 58–81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- Culquimboz, M. (2021). Plan De Mejora Para El Clima Organizacional. Universidad César Vallejo.
- Dávila, R., Corzo, E., Quispe, J., & Diaz, Z. (2022). Incentivos Laborales Y Desempeño Organizacional. *Revista Universidad Y Sociedad*, 14(1), 576–583. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100576&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Decarlo, M. (2024). Técnicas De Entrevista Cualitativa. Libretxts. [https://espanol.libretxts.org/ciencias_sociales/trabajo_social_y_servicios_humanos/investigacion_cientifica_en_trabajo_social_\(decarlo\)/13%3a_en_trevistas_y_grupos_focales/13.02%3a_t%C3%A9nicas_de_entrevista_cualitativa](https://espanol.libretxts.org/ciencias_sociales/trabajo_social_y_servicios_humanos/investigacion_cientifica_en_trabajo_social_(decarlo)/13%3a_en_trevistas_y_grupos_focales/13.02%3a_t%C3%A9nicas_de_entrevista_cualitativa)
- Dessler, G., & Varela, R. (2024). Administración De Recursos Humanos Administración De Recursos Humanos (5ta Ed.). Pearson Educacion. www.pearsoneducacion.net
- Doria, A., Vivas, A., Neira, F., & Durand, D. (2023). Clima Laboral Y Su Influencia En Las Habilidades De Los Directivos, Maule, Chile. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(1), 211–225. <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i1.2781>
- Elepco S.A. (2021). Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. Rendición De Cuentas Presentación.
- Flores, A. (2022). Análisis De La Motivación Del Recurso Humano. 15. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00151998000200006
- Flores, J., Moran, A., Gil, A., & Contreras, M. (2022). Evaluación De La Satisfacción Laboral Y Su Incidencia En El Desempeño Percibido Por Los Trabajadores De Las Empresas

- Constructoras Del Cantón Babahoyo. Revista Científica Ciencias Económicas Y Empresariales, 7. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v7i1>
- Freire, E. (2021). Importancia De La Retroalimentación Formativa En El Proceso De Enseñanza-Aprendizaje. Revista Universidad Y Sociedad, 13(4), 389–397. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000400389&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Gina, I., Fajardo, V. B., Carlos, P. S., Cabrera, R. N., & Milagro, M. (2023). La Satisfacción Laboral Y Su Incidencia En El Desempeño En Los Trabajadores Del Area Administrativa Del Hospital General Monte Sinaí Del Ministerio De Salud Publica Del Ecuador Ubicado En La Ciudad De Guayaquil, Correspondiente Al Año 2022. Unemi.
- Heredia, M., & Narváez, C. (2021). La Importancia De La Evaluación Del Desempeño Del Talento Humano En Las Organizaciones De Salud. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 6(12), 213. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1288>
- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V., Sandoval, S., & Méndez, L. (2020). Motivos Y Factores Que Intervienen En El Compromiso Organizacional. Ride Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo, 8(16), 820–846. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Jara, M., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2023, Junio 20). Gestión Del Talento Humano Como Factor De Mejoramiento De La Gestión Pública Y Desempeño Laboral. Universidad Del Zulia, 23, 740–760. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- León, C., Menéndez, A., Rodríguez, P., García, M., & Quesada, L. (2021). La Capacitación Como Premisa Para Implementar Un Sistema De Gestión De La Calidad. Edumecentro, 13(2), 19–32. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742021000200019&lng=es&nrm=iso&tlng=es

- Loep. (2019). Ley Organica De Empresas Publicas, Loep. Www.Lexis.Com.Ec
- López, D., Coto, J., & Cadena, A. (2020). La Capacitación En Pequeñas Y Medianas Empresas: Hacia Una Caracterización. *Revista Perspectiva Empresarial*, 8(1), 71–85. <https://doi.org/10.16967/23898186.686>
- Losep. (2020a). Ley Orgánica De Servicio Público, Losep. Www.Lexis.Com.Ec
- Lozano, E. (2023). Evaluación Al Desempeño Del Talento Humano Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal General Antonio Elizalde, Provincia De Guayas. [Carrera Administración De Empresas]. Escuela Superior Politécnica De Chimborazo.
- Luna, O., Armendariz, C., & Andrade, F. (2021). Cultura Y Cima Organizacional En El Desempeño Laboral De Empleados De Los Distritos Costeños De Educacion En El Ecuador. Editorial Liveworking. Guayaquil. Ecuador., 11.
- Martins, J. (2025, febrero 18). Planificación Estratégica Para Empresas. Asana. <https://asana.com/es/resources/strategic-planning>
- Matute, K., & Bojorque, R. (2021). Apoyo A Los Subsistemas De Talento Humano, Selección Y Reclutamiento A Partir De Un Sistema Experto. *Ingenius*, 26, 41–48. <https://doi.org/10.17163/Ings.N26.2021.04>
- Medina, Z., Santiago, R., & Castro, S. (2023, octubre 27). Permanecer O No En La Empresa: Prácticas De Recursos Humanos Fundamentadas En El Compromiso. *Universidad De Puerto Rico*, 28, 1–31. <https://www.redalyc.org/journal/631/63176859001/html/>
- Montilla, L., Sanchez, K., & Delgado, J. (2023). Gestión De La Compensación Profesional Y Desempeño Laboral En Unidades Administrativas De Salud, Distrito De Tarapoto, 2015 – 2016. Universidad César Vallejo-Tarapoto – Perú. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/376/475>
- Montoya, C. (2022). Evaluación Del Desempeño Como Herramienta Para El Análisis Del Capital Humano.

- Murillo, O. (2022). Orientación Para El Desarrollo De La Carrera: Instrumento Para La Exploración. Universidad De Costa Rica, 22. <https://www.redalyc.org/journal/447/44769515014/html/>
- Narváez, A., & Pintado Daniela. (2023). Estudio De La Cultura Y El Clima Organizacional En Una Institución Educativa. Universidad politécnica salesiana.
- Ossa, J., & Álzate, K. (2024). La Conexión Salarial: Más Allá De Los Números, Una Relación Psicológica. Efectos De La Compensación Salarial En El Engagement Del Empleado. Revista Cea, 10(24), E3041. <https://doi.org/10.22430/24223182.3041>
- Paiva De Báez, G. I. (2024). Evolución Histórica De La Gestión Del Talento Humano, Año 2023. Latam Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades, 5(1). <https://doi.org/10.56712/Latam.V5i1.1653>
- Palacios, M. (2020). Planeación Estratégica, Instrumento Funcional Al Interior De Las Organizaciones. Revista Nacional De Administración, 11(2), E2756. <https://doi.org/10.22458/Rna.V11i2.2756>
- Parrales, J., Villao, J., & Pisco, G. (2022). Motivación Laboral Como Herramienta Eficaz Para El Mejor Desarrollo De Las Organizaciones. Universidad Estatal Del Sur De Manabí, 8, 177–186.
- Pashanasi, A., Gárate, R., & Palomino, A. (2021). Desempeño Laboral En Instituciones De Educación Superior: Una Revisión Latinoamericana De Literatura.
- Patlán, J. (2021). What Is The Quality Of Life At Work? An Approximation From The Grounded Theory. Psicología Desde El Caribe, 37(2), 31–67. <https://doi.org/10.14482/Psdc.37.2.158.7>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2020). Desempeño Laboral Y Estabilidad Del Personal Administrativo Contratado De La Facultad De Medicina De La Universidad Del Zulia. Revista De Ciencias Sociales, 16(3), 493–505.

[Http://Ve.Scielo.Org/Scielo.Php?Script=Sci_Arttext&Pid=S1315-95182010000300010&Lng=Es&Nrm=Iso&Tlng=Es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Pérez, G., Pineda, U., & Arango, M. (2020). La Capacitación A Través De Algunas Teorías De Aprendizaje Y Su Influencia En La Gestión. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 1(33), 1–22.

Pérez, O. (2021). ¿Qué Es La Evaluación De Desempeño Laboral? Blog Peoplenext.

Poggi, E. A., & Macias, M. (2022). Modelo De Selección Del Personal En El Departamento De Ciencias Jurídicas, Universidad Técnica De Manabí. *Eca Sinergia*, 13(1), 102. [Https://Doi.Org/10.33936/Eca_Sinergia.V13i1.4071](https://doi.org/10.33936/Eca_Sinergia.V13i1.4071)

Quiñones, A. (2022). Revisión De Las Estrategias Que Se Usan Dentro De La Gestión De Recursos Humanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 332–340. [Https://Doi.Org/10.37811/Cl_Rcm.V6i1.1501](https://doi.org/10.37811/Cl_Rcm.V6i1.1501)

Quiroz, E., David, J., Guzmán, L., & Mejía, C. (2021). Capítulo 1 Bienestar En El Trabajo: Implicaciones Y Desafíos Para Las Organizaciones Saludables 1. [Https://Scholar.Google.Es/Citations?User=4-Hlwxyaaaaj&Hl=Es.](https://scholar.google.es/citations?user=4-Hlwxyaaaaj&hl=es)

Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, Aspectos Que Benefician A La Organización. *Revisión Sistemática De La Producción Científica. Trascender, Contabilidad Y Gestión*, 7(20), 189–208. [Https://Doi.Org/10.36791/Tcg.V8i20.166](https://doi.org/10.36791/Tcg.V8i20.166)

Ríos, P., Bolívar, C., Gomez, T., & León, R. (2023). Desarrollo De Una Escala. *Areté, Revista Digital Del Doctorado En Educación*, 9(17), 147–169. [Https://Doi.Org/10.55560/Arete.2023.17.9.7](https://doi.org/10.55560/Arete.2023.17.9.7)

Rodríguez, L. C., & Ordaz, A. (2021). La Evaluación Del Desempeño, Una Nueva Herramienta De La Cultura De La Transparencia Aplicada Al Sector Público En México. *Trascender, Contabilidad Y Gestión*, 18, 28–40. [Https://Doi.Org/10.36791/Tcg.V0i18.126](https://doi.org/10.36791/Tcg.V0i18.126)

- Rodríguez, L., & Ordaz, A. (2021). La Evaluación Del Desempeño, Una Nueva Herramienta De La Cultura De La Transparencia Aplicada Al Sector Público En México. *Trascender, Contabilidad Y Gestión*, 6(18), 28–40. <https://doi.org/10.36791/Tcg.V0i18.126>
- Rojas, O., Vivas, A., Mota, K., & Quiñonez, J. (2020). El Liderazgo Transformacional Desde La Perspectiva De La Pedagogía Humanista. *Sophía*, 28, 237–262. <https://doi.org/10.17163/Soph.N28.2020.09>
- Sagbay-Llivichuzhca, M.-C., Bermeo-Pazmiño, K. V., & Ochoa-Crespo, J. D. (2021). Determinación Del Nivel De Satisfacción De Los Consumidores En Los Supermercados Del Cantón Sígsig. *Cienciamatria*, 7(12), 277–309. <https://doi.org/10.35381/Cm.V7i12.430>
- Salazar, J., Guerreo, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2020). Clima Y Cultura Organizacional: Dos Componentes Esenciales En La Productividad Laboral. Universidad De Guadalajara, 20. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004
- Sánchez, E., Hurel, C., & Aguirre, M. (2022). Motivación Laboral: Una Mirada Desde Los Incentivos A Los Trabajadores De La Ciudad De Machala En Ecuador. *593 Digital Publisher Ceit*, 7(4–1), 462–473. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1243>
- Sanchez, F. (2020). Orientación Para El Desarrollo Profesional. Universidad Estatal A Distancia.
- Sánchez, S., & Reina, J. (2024). Bienestar Laboral Empresarial Y Desarrollo Profesional: El Caso De Una Empresa Bananera Del Ecuador. *Revista San Gregorio*, 1(59), 1–10. <https://doi.org/10.36097/Rsan.V1i59.2911>
- Solarte, M. (2020). Clima Organizacional Y Su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual The Organizational Climate And Its Diagnosis A Conceptual Approximation. Universidad Del Valle.

- Toro, R., Peña, M., Avendaño, B., Mejía, S., & Bernal, A. (2022). Análisis Empírico Del Coeficiente Alfa De Cronbach. Universidad Católica De Colombia, 2. <https://www.redalyc.org/journal/4596/459671926003/html/>
- Torres, D., & Gutiérrez, S. (2023). Las Compensaciones. Tendencias, 24(1), 110–129. <https://doi.org/10.22267/rtend.222302.217>
- Tsuchida, F., Bandres, M., & Guevara, X. (2020). Nivel De Satisfacción General. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 14(4).
- Ulloa, N. (2021). Vista De Cultura Organizacional ¿Un Paradigma Social? Pontificia Universidad Católica Del Ecuador, 10. <https://www.comhumanitas.org/index.php/comhumanitas/article/view/201/194>
- Valencia, C., & Pinzón, C. A. (2024). Empresas Colombianas Dinamizadoras Del Comercio Internacional En La Alianzadel Pacífico. Revista Científica Pensamiento Y Gestión, 50, 186–216. <https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- Vallejo, M. (2021). Satisfacción Laboral. Universidad César Vallejo.
- Victoria, & Giarrizzo. (2020). Incentivos Monetarios Y No Monetarios. Revista Científica “Visión De Futuro”, 16(2), Undefined. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935612001>
- Zambrano, F., & Molina, C. (2021). Gestión Del Talento Humano Y Gestión Del Conocimiento. Revista Publicando, Dialnet.
- Zangaro, M., & Szlechter, D. (2022). Reconocimiento Y Trabajo: Una Mirada Desde El Posfordismo. Universidad Nacional De Santiago Del Estero., 23, 105–125.
- Zaragoza, W., Pineda, J., Salazar, L., & Silva, G. (2023). Desempeño Laboral. Revisión Literaria. *Commercium Plus*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>

ANEXOS

Anexo A, Documento de plagio

Quevedo, abril 21 de 2025

Ing. Byron Oviedo Bayas PhD.
DECANO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Presente,
De mi consideración:

Por medio del presente, me permito hacer llegar los resultados obtenidos del análisis con la herramienta anti plagio COMPILATIO, respecto al trabajo de investigación titulado: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL PÚBLICO DE ELEPCO S.A. AGENCIA LA MANÁ.”**. a cargo de la aspirante a Magister: **ING. LOOR CHAVARRÍA MARÍA**, portadora de la cédula de identidad No.0941242547, postgradista de la maestría en Gestión Pública, cuyo resultado de análisis es el siguiente:

INFORME DE ANÁLISIS
magister

ING. LOOR CHAVARRIA MARÍA

7%
Textos sospechosos

0% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas

0% Idiomas no reconocidos

7% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: ING LOOR CHAVARRIA MARÍA.pdf
ID del documento: 3317ba3da2aca657a163db1cb5f614e91160291a
Tamaño del documento original: 1.02 MB

Depositante: RUTH ELIZABETH RACINES MACIAS
Fecha de depósito: 18/4/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 18/4/2025

Número de palabras: 20.897
Número de caracteres: 140.462

Ubicación de las similitudes en el documento.

Atentamente,



Ing. Elizabeth Racines Macías, MAE.
DIRECTORA DEL PROYECTO

Anexo B, Operacionalización de variables

Variable dependiente

Tabla 9

Definición de la variable dependiente

Concepto	Dimensión	Indicadores	Ítem
Desempeño laboral: es el resultado de la eficiencia y la efectividad con que los empleados realizan sus funciones	Productividad	Números de tareas cumplidas en el tiempo estimado	Percepción sobre su productividad en el trabajo
	Eficiencia y calidad	Precisión en la entrega de tareas asignadas	Opinión sobre la calidad de su trabajo
	Cumplimientos de metas	Logros de objetivos establecidos por la organización	Frecuencia en el cumplimiento de metas
	Compromiso organizacional	Identificación con los valores de la empresa	Grado de compromiso con la visión de la organización

Nota. Tabla de definición de variable dependiente Fuente: autor

Variable independiente

Tabla 10

Definición de la variable independiente

Concepto	Dimensión	Indicadores	Ítem
Gestión del talento humano: es el resultado de la eficiencia y la efectividad con que los empleados realizan sus funciones	Selección y reclutamiento	Proceso de incorporación de personal adecuado	Nivel de satisfacción con el proceso de selección
	Capacitación y desarrollo	Frecuencia y relevancia de los programas de capacitación	Participación en programas de capacitación
	Evaluación del desempeño	Uso de herramientas para evaluar resultados laborales	Percepción sobre la justicia en la evaluación del desempeño
	Clima organizacional	Grado de satisfacción con el ambiente laboral	Opinión sobre relaciones interpersonales y liderazgo

Políticas de Satisfacción con Percepción sobre
compensación salario y beneficios equidad en las
políticas de
compensación

Nota. Tabla de definición de variable independiente Fuente: autor

Anexo C, Encuesta realizada al personal en Google forms

Figura 27

Anexo de la encuesta realizada al personal de la agencia La Maná

UTEO
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE QUEVEDO

DESEMPEÑO LABORAL

B *I* U

EXCELENTE DIA.

Estimado/a colaborador/a:
El presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información clave sobre los factores que inciden en el desempeño laboral con la finalidad de cumplir con la investigación del proyecto con fines educativos, por lo tanto la siguiente encuesta tiene como objetivo evaluar la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal público ELEPOO S.A. agencia La Maná, sus respuestas serán tratadas de manera confidencial.

Agradecemos de antemano su colaboración y sinceridad al responder. ¡su opinión es muy valiosa!

NO LE TOMARA MAS DE 5 MINUTOS, RESPONDER LAS PREGUNTAS.

¿Las actividades que usted realiza en su trabajo diario están acorde al puesto con el que fue vinculado a la institución? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

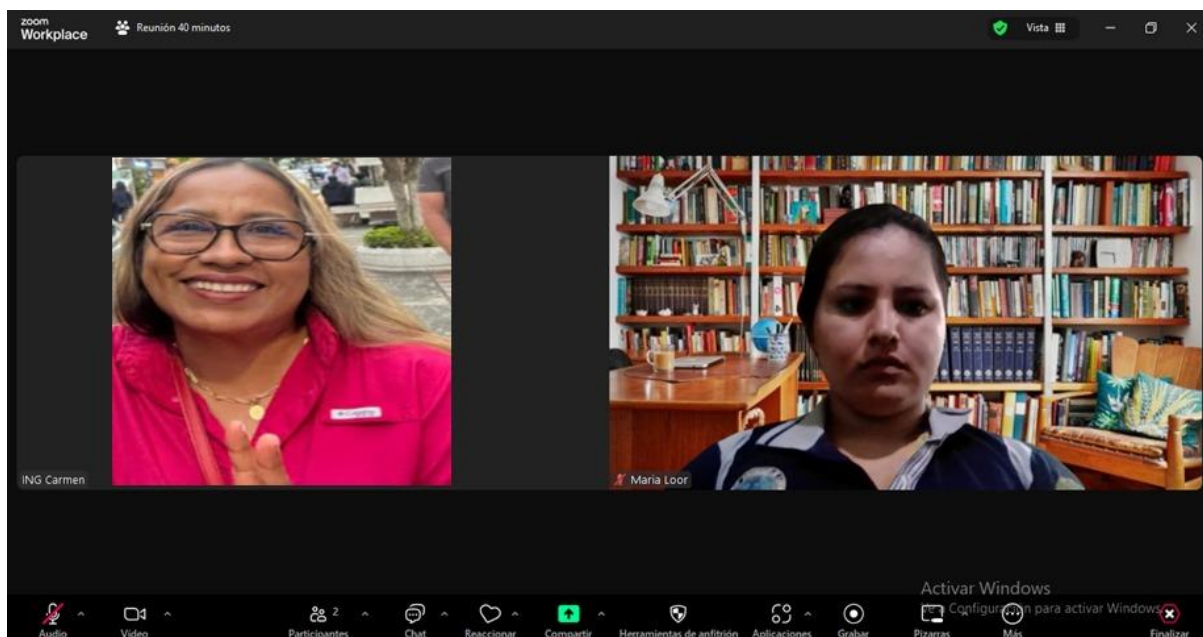
Anexo D, Reglamento interno de administración del talento humano

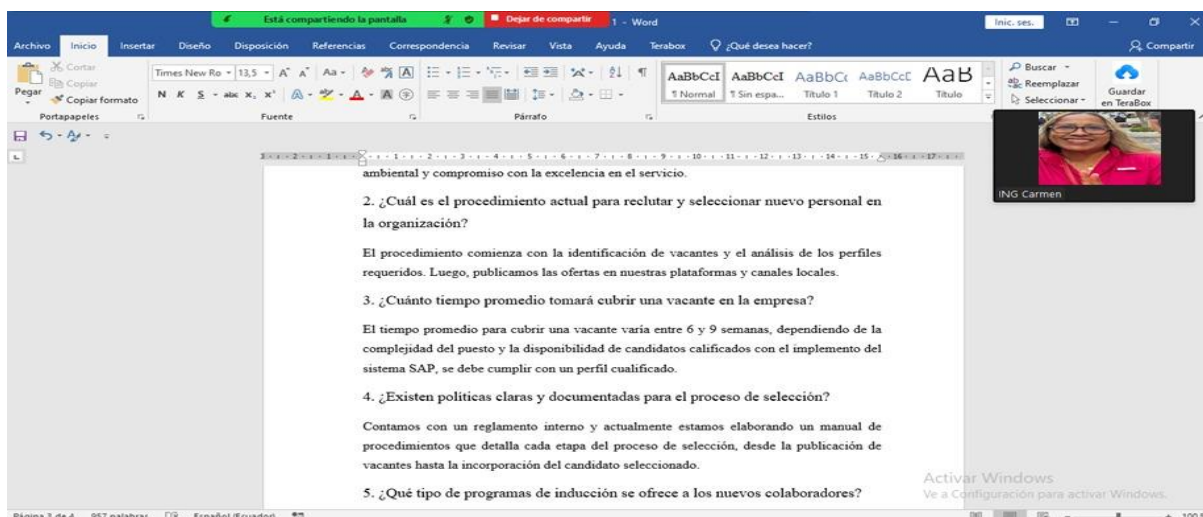
Figura 28

Reglamento interno de la ELEPCO S.A. PDF digital de 100 pág.



Anexo E, entrevista a través de la plataforma zoom





Anexo F, Tablas de frecuencias de las preguntas de la encuesta

Pregunta # 1

Tabla 11

Actividades diarias

Ítem	Respuesta	Frecuencia	porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	4	22,22%
4	De acuerdo	10	55,56%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,11%
2	En desacuerdo	0	0,00%
1	Totalmente desacuerdo	2	11,11%
	Total	18	100,00%

Nota. Tabla de frecuencia pregunta 1 Fuente: autor

Pregunta # 2

Tabla 12

Mayor productividad

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	8	44,44%
4	De acuerdo	8	44,44%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
2	En desacuerdo	0	0,00%
1	Totalmente desacuerdo	2	11,11%
	Total	18	100,00%

Nota. Tabla de frecuencia pregunta 2 Fuente: autor

Pregunta # 3

Tabla 13

Implementación de estrategias

Ítem	Respuesta	Frecuencia	porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	4	22,22%
4	De acuerdo	2	11,11%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22,22%
2	En desacuerdo	2	11,11%
1	Totalmente desacuerdo	6	33,33%
	Total	18	100,00%

Nota. Tabla de frecuencia de la pregunta 3 Fuente: autor

Pregunta # 4

Tabla 14

Cumplimiento de responsabilidades

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	4	22,22%
4	De acuerdo	14	77,78%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
2	En desacuerdo	0	0,00%
1	Totalmente desacuerdo	0	0,00%
	Total	18	100,00%

Nota. Tabla de frecuencia de la pregunta 4 Fuente: autor

Pregunta # 5

Tabla 15

Conocimientos actuales

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	4	22,22%
4	De acuerdo	10	55,56%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,11%
2	En desacuerdo	0	0,00%
1	Totalmente desacuerdo	2	11,11%
	Total	18	100,00%

Nota. Tabla de frecuencia de la pregunta 5 Fuente: autor

Pregunta # 6

Tabla 16

Condiciones de lugar

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	6	33,33%
4	De acuerdo	10	55,56%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
2	En desacuerdo	0	0,00%
1	Totalmente desacuerdo	2	11,11%
	Total	18	100,00%

Nota. Tabla de frecuencia de la pregunta 6 Fuente: autor

Pregunta # 7

Tabla 17

Valor y reconocimiento de su esfuerzo

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	2	11,11%
4	De acuerdo	6	33,33%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,56%
2	En desacuerdo	5	27,78%
1	Totalmente desacuerdo	4	22,22%
	Total	18	100,00%

Nota. Tabla de frecuencia de la pregunta 7 Fuente: autor

Pregunta # 8

Tabla 18

Fomentar el compañerismo y el trabajo equipo

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	6	33,33%
4	De acuerdo	5	27,78%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16,67%
2	En desacuerdo	0	0,00%
1	Totalmente desacuerdo	4	22,22%

Nota. Tabla de frecuencia de la pregunta 8 Fuente: autor

Pregunta # 9

Tabla 19

Clima organizacional

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	5	27,78%
4	De acuerdo	10	55,56%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,11%
2	En desacuerdo	0	0,00%
1	Totalmente desacuerdo	1	5,56%
	Total	18	100,00%

Nota. Tabla de frecuencia de la pregunta 9 Fuente: autor

Pregunta # 10

Tabla 20

Ambiente saludable

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	7	38,89%
4	De acuerdo	9	50,00%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,56%
2	En desacuerdo	0	0,00%
1	Totalmente desacuerdo	1	5,56%
	Total	18	100,00%

Nota. Tabla de frecuencia de la pregunta 10 Fuente: autor

Pregunta # 11

Tabla 21

Proceso de inducción

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	4	22,22%
4	De acuerdo	8	44,44%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,11%
2	En desacuerdo	2	11,11%
1	Totalmente desacuerdo	2	11,11%
	Total	18	100,00%

Nota. Tabla de frecuencia de la pregunta 11 Fuente: autor

Pregunta # 12

Tabla 22

Capacitaciones

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	2	11,11%
4	De acuerdo	8	44,44%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22,22%
2	En desacuerdo	2	11,11%
1	Totalmente desacuerdo	2	11,11%
	Total	18	100,00%

Nota. Tabla de frecuencia de la pregunta 12 Fuente: autor

Pregunta # 13

Tabla 23

Programas de capacitación

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	6	33,33%
4	De acuerdo	8	44,44%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
2	En desacuerdo	2	11,11%
1	Totalmente desacuerdo	2	11,11%
	Total	18	100,00%

Nota. Tabla de frecuencia de la pregunta 13 Fuente: autor

Pregunta # 14

Tabla 24

Orientación y apoyo en sus tareas laborales

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	11	61,11%
4	De acuerdo	2	11,11%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22,22%
2	En desacuerdo	0	0,00%
1	Totalmente desacuerdo	1	5,56%

Nota. Tabla de frecuencia de la pregunta 14 Fuente: autor

Pregunta # 15

Tabla 25

Avances de metas y logros

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	4	22,22%
4	De acuerdo	4	22,22%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22,22%
2	En desacuerdo	4	22,22%
1	Totalmente desacuerdo	2	11,11%
	Total	18	100,00%

Nota. Tabla de frecuencia de la pregunta 15 Fuente: autor

Pregunta # 16

Tabla 26

Evaluación de desempeño

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	2	11,11%
4	De acuerdo	2	11,11%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	44,44%
2	En desacuerdo	4	22,22%
1	Totalmente desacuerdo	2	11,11%
	Total	18	100,00%

Nota. Tabla de frecuencia de la pregunta 16 Fuente: autor

Pregunta # 17

Tabla 27

Notificación de las evaluaciones

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente De Acuerdo	0	0,00%
4	De Acuerdo	6	33,33%
3	Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	6	33,33%
2	En Desacuerdo	2	11,11%
1	Totalmente Desacuerdo	4	22,22%
	Total	18	100,00%

Nota. Tabla de frecuencia de la pregunta 17 Fuente: autor

Pregunta # 18

Tabla 28

Incentivos o reconocimientos

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	0	0,00%
4	De acuerdo	8	44,44%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,11%
2	En desacuerdo	2	11,11%
1	Totalmente desacuerdo	6	33,33%
	Total	18	100,00%

Nota. Tabla de frecuencia de la pregunta 18 Fuente: autor

Pregunta # 19

Tabla 29

Participación de evaluaciones

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	0	0,00%
4	De acuerdo	8	44,44%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	33,33%
2	En desacuerdo	2	11,11%
1	Totalmente desacuerdo	2	11,11%
	Total	18	100,00%

Nota. Tabla de frecuencia de la pregunta 19 Fuente: autor

Pregunta # 20

Tabla 30

Retroalimentación útil

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	2	11,11%
4	De acuerdo	8	44,44%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	27,78%
2	En desacuerdo	1	5,56%
1	Totalmente desacuerdo	2	11,11%
	Total	18	100,00%

Nota. Tabla de frecuencia de la pregunta 20 Fuente: autor

Pregunta # 21

Tabla 31

Igualdad de oportunidades

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	2	11,11%
4	De acuerdo	5	27,78%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	38,89%
2	En desacuerdo	0	0,00%
1	Totalmente desacuerdo	4	22,22%
	Total	18	100,00%

Nota. Tabla de frecuencia de la pregunta 21 Fuente: autor

Anexo G, Tablas de frecuencia de indicadores del desempeño laboral

Tabla 32

Según indicadores de desempeño

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	47	26,11%
4	De acuerdo	75	41,67%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	11,11%
2	En desacuerdo	13	7,22%
1	Totalmente desacuerdo	25	13,89%
	Total	180	100,00%

Nota. Tabla de frecuencia de indicadores Fuente: autor

Anexo H, Tabla de frecuencia de nivel del desempeño laboral según la encuesta realizada

Tabla 33

Tabulación total de la encuesta

Ítem	Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
5	Totalmente de acuerdo	83	21,96%
4	De acuerdo	151	39,95%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	16,67%
2	En desacuerdo	28	7,41%
1	Totalmente desacuerdo	53	14,02%
	Total	378	100,00%

Nota. Tabulación de frecuencia del porcentaje total del nivel de desempeño fuente: autor

Oficio Nro. UTEQ-POSG-2024-0005-O

Quevedo, 11 de septiembre de 2024

Asunto: Solicitud de autorización para realizar un proyecto de investigación, previo a la obtención del grado de Magister

Señor Ingeniero
Diego Fernando Moscoso Calvopiña
Presidente Ejecutivo
EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A.
En su Despacho

De mi consideración:

En Calidad de Coordinadora del Programa de Maestrías en Gestión Pública y Desarrollo Local de La Universidad Técnica estatal de Quevedo, me permito dirigirme a usted respetuosamente para solicitar su autorización para la realización del proyecto de investigación de la Ing. María Selene Loor Chavarría, con cédula de identidad No. 0941242547, posgradista de la Maestría en Gestión Pública, titulado: **“Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. (ELEPCO S.A), Agencia La Maná”**, el cual es requisito previo a la obtención del título de Magíster en Gestión Pública.

El propósito de esta investigación es analizar y evaluar cómo la gestión del talento humano incide en el desempeño laboral de los servidores públicos de su prestigiosa institución, específicamente en la Agencia La Maná. Para llevar a cabo este estudio, será necesario acceder a información relevante sobre los procesos de gestión de talento humano, así como realizar entrevistas o encuestas a algunos colaboradores de la agencia.

Agradezco de antemano su atención y quedo a la espera de una respuesta favorable que permita desarrollar esta investigación en el marco de los principios éticos y de confidencialidad necesarios.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Oficio Nro. UTEQ-POSG-2024-0005-O

Quevedo, 11 de septiembre de 2024

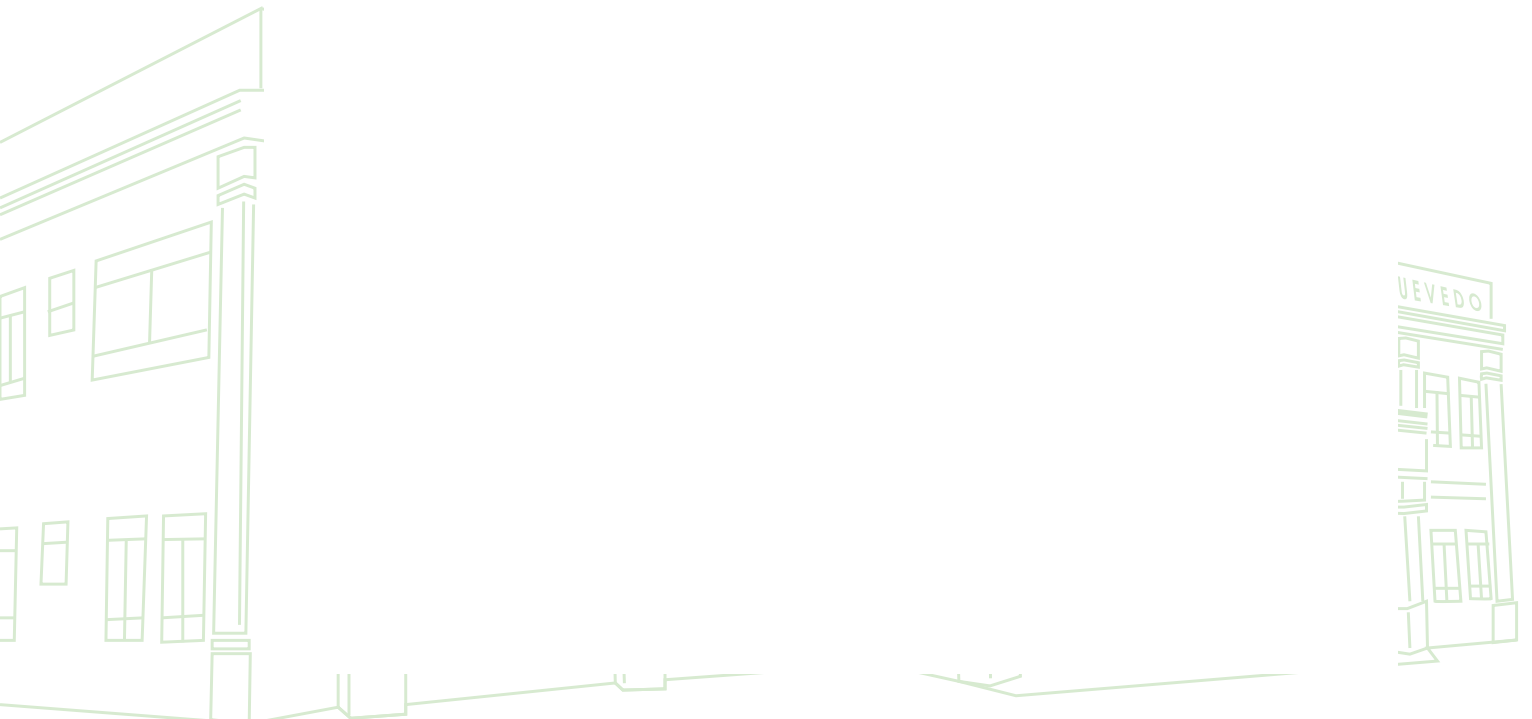
Documento firmado electrónicamente

Ing. Nuvia Aurora Zambrano Barros
**COORDINADORA DE MAESTRÍAS EN DESARROLLO LOCAL Y MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

Copia:

Señora Magíster
Carmen Lucía Toapanta Toapanta
Jefe de Zona Occidental
EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A.

Señor Ingeniero
Byron Wladimir Oviedo Bayas, PhD.
Decano de Postgrado



La Maná, 22 de noviembre del 2024

Ing. Nuvia Aurora Zambrano Barros

**Coordinadora del Programa de Maestría en Desarrollo Local y Gestión Pública
Universidad Técnica Estatal de Quevedo**

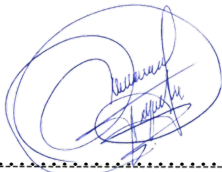
Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo. En atención a su oficio, en el que solicita autorización para realización del proyecto de investigación titulado: “Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal público de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. (ELEPCO S.A), Agencia La Maná”, a cargo de la Ing. María Selene Loor Chavarría, me permito comunicarle que se autoriza la ejecución del mencionado estudio en las instalaciones de nuestra agencia.

Agradecemos que se nos mantenga informados sobre el avance del estudio y los resultados obtenidos, los cuales pueden ser de utilidad para el desarrollo organizacional de nuestra empresa.

Sin otro particular, me suscribo con sentimientos de alta consideración y estima.



Atentamente,

Ing. Carmen Lucia Toapanta Toapanta, MSc.

Jefe de Zona Occidental

Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A