



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

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

TEMA:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN
MOCACHE AÑO 2023.

AUTOR:

ING. JIXON ALEXANDER COELLO PONCE

DIRECTORA:

ING. ELIZABETH JULIANA NÚÑEZ BARTOLOMÉ, MSC

QUEVEDO – ECUADOR

2025

CERTIFICACIÓN

Ing. Elizabeth Juliana Núñez Bartolomé, MSc. Directora del Proyecto de investigación previo a la obtención de Grado académico de Magíster en Gestión Pública.

CERTIFICACIÓN

Que el Ing. **JIXON ALEXANDER COELLO PONCE** ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE AÑO 2023”**, el mismo que se encuentra apto para la presentación.

Quevedo, marzo del 2025

Ing. Elizabeth Juliana Núñez Bartolomé, Msc

DIRECTORA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Ing. **Jixon Alexander Coello Ponce**, con cédula número **1311083230** declaro que el trabajo aquí descrito titulado: **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE AÑO 2023**, es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que cuenta con la consulta de las referencias bibliográficas que se incluye en este documento.

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

Ing. Jixon Alexander Coello Ponce

CI # 1311083230

AUTOR

DEDICATORIA

Dedico este logro en primer lugar Jehová Dios y a mi familia, mis padres Rafael Wilfrido Coello Aspiazu y Lilia Madali Ponce Ruiz quienes siempre me han guiado por el sendero de rectitud, aconsejándome y ayudándome en todo momento.

A otro de mis pilares, mi amada esposa Gabriela Fernanda Barrionuevo Rivas mi ayuda idónea, con quien cuento siempre y me soporta con su apoyo incondicional.

A mis hijos Angélica Juliana Coello Sánchez y Federick Roberto Coello Barrionuevo, mi mayor orgullo, mi razón de ser, las personas que amo con todo mi corazón.

A cada uno de ustedes, le dedico este logro. Los amo!!

Ing. Jixon Alexander Coello Ponce

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por darme la fuerza para seguir adelante, a mis padres quienes han sido mis guías a lo largo de mi vida, quienes instauraron los valores y el trabajo duro en mí.

A mi amada esposa, mi apoyo, ayuda idónea y soporte que siempre a estado a mi lado en los momentos de felicidad y tristeza. A mis amados hijos, quienes han sido mi orgullo y mi inspiración para poder alcanzar este logro.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por permitirme la apertura de sus puertas para cursar mis estudios de maestría en tan prestigiosa institución.

A mis docentes, ingenieros y licenciados quienes siempre compartieron de sus conocimientos para poder alcanzar este logro y prepararme profesionalmente.

A mi tutora Ing. Elizabeth Juliana Núñez Bartolomé, MSc, quien me brindó de su apoyo, conocimientos y paciencia para el desarrollo de este trabajo de investigación

A mis compañeros con quienes compartí diversos momentos a lo largo de este recorrido.

A todos ustedes, gracias.

Ing. Jixon Alexander Coello Ponce

PRÓLOGO

La gestión del talento humano es un elemento clave para el desarrollo y sostenibilidad de las organizaciones, especialmente en un entorno competitivo. En el ámbito público, esta gestión cobra particular relevancia al influir directamente en la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Este estudio, titulado "Gestión del Talento Humano y su Incidencia en la Calidad de los Servicios a los Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, Año 2023", busca analizar y mejorar los procesos relacionados con el recurso humano en una institución esencial para la comunidad. Su finalidad es comprender cómo la adecuada administración del talento humano puede transformar la satisfacción de los usuarios.

El cantón Mocache enfrenta desafíos significativos en la prestación de servicios públicos de calidad, condicionados por la capacitación del personal, la gestión de competencias y la implementación de estrategias organizacionales efectivas. Este estudio identifica al talento humano como el eje central que determina el nivel de satisfacción de los usuarios y el éxito institucional. A través de un enfoque metodológico que combina técnicas cualitativas y cuantitativas, como entrevistas y encuestas, se recogen datos relevantes tanto de los colaboradores del GAD como de los usuarios beneficiarios, permitiendo un análisis profundo de los factores que afectan la calidad del servicio.

El objetivo principal del trabajo es evaluar la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache durante el año 2023., este estudio busca ser una referencia para otras instituciones públicas interesadas en mejorar la gestión del talento humano. La colaboración de los funcionarios y usuarios fue fundamental para el análisis y las propuestas presentadas, las cuales están orientadas a soluciones prácticas que benefician a toda la comunidad del cantón, promoviendo un impacto positivo y sostenible en los servicios públicos.

Ing. Pablo Santiago Villacres Vargas Mgs
Jefe de la Unidad de Gestión de Talento Humano

RESUMEN

El estudio abordó la problemática enfocada en ¿de qué manera la Gestión del Talento Humano incide en la calidad de los servicios a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal cantón Mocache, año 2023? El objetivo principal se centró en evaluar la gestión del talento humano y su incidencia en los servicios a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, año 2023. La metodología establecida delimitó los tipos de investigación exploratoria, descriptiva, mixta y de campo. Los métodos fueron el inductivo, deductivo, histórico – lógico, descriptivo, análisis estadístico. La población se centró en 1 alcaldesa, 5 concejales, 249 personas que integran el personal administrativo y operativo del GAD Municipal del cantón Mocache y 27335 personas mayores de 18 años que habitan en el mencionado cantón. La muestra de delimitó a una autoridad, 148 empleados y 379 habitantes del cantón Mocache. Entre los resultados más relevantes se destaca que, la gestión del talento humano en el GAD Municipal del cantón Mocache presenta una estructura organizativa definida, pero enfrenta desafíos en la aplicación efectiva de sus estrategias de capacitación y desarrollo. Dentro de las conclusiones se evidenciaron debilidades en la aplicación efectiva de estas estrategias, particularmente en la alineación de las capacitaciones con las necesidades reales del personal y en la gestión del cambio organizacional.

Palabras Claves: Talento Humano, Gestión Pública, Calidad del servicio, usuarios, satisfacción al cliente, Satisfacción laboral.

ABSTRACT

The study addressed the problem focused on how Human Talent Management affects the quality of services to users of the Decentralized Autonomous Municipal Government of the Mocache canton, year 2023? The main objective was to evaluate human talent management and its impact on services to users of the Decentralized Autonomous Municipal Government of the Mocache canton, year 2023. The established methodology delimited the types of exploratory, descriptive, mixed and field research. The methods were inductive, deductive, historical - logical, descriptive, statistical analysis. The population focused on 1 mayor, 5 councilors, 249 people who make up the administrative and operational staff of the Municipal GAD of the Mocache canton and 27,335 people over 18 years of age who live in the aforementioned canton. The sample was delimited to one authority, 148 employees and 379 inhabitants of the Mocache canton. Among the most relevant results, it is highlighted that the management of human talent in the Municipal GAD of the Mocache canton presents a defined organizational structure, but faces challenges in the effective application of its training and development strategies. Among the conclusions, weaknesses were evident in the effective application of these strategies, particularly in the alignment of training with the real needs of the staff and in the management of organizational change.

Keywords: Human Talent, Public Management, Service Quality, users, customer satisfaction, Job satisfaction.

ÍNDICE

	Pp.
PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRÓLOGO.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE.....	9
INTRODUCCIÓN.....	xvii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	3
1.2 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1 Problema General	4
1.3.2 Problemas Derivados	4
1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.4 OBJETIVOS	5
1.5.1. Objetivo General.....	5
1.5.2. Objetivos Específicos	5

1.5 JUSTIFICACIÓN	5
CAPÍTULO II.....	1
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	10
2.1.1. Talento humano.	10
2.1.2. Gestión del talento humano.	11
2.1.3. Usuario.	13
2.1.4. Calidad del servicio.	15
2.1.5. Satisfacción del cliente.	16
2.1.6. Satisfacción laboral	17
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	19
2.2.1. Administración de recursos humanos.	19
2.2.1.1. <i>Funciones de la Administración de recursos humanos.</i>	20
2.2.1.2. <i>Importancia de la gestión del talento humano en las organizaciones empresariales.</i>	21
2.2.1.3. <i>Objetivos de la gestión de talento humano.</i>	22
2.2.1.4. <i>Procesos de la Gestión de talento humano.</i>	22
2.2.1.5. <i>. Los seis procesos de la Gestión del talento humano.</i>	23
2.2.1.6. <i>. Beneficios de la Gestión del Talento Humano.</i>	24
2.2.2. Indicadores de Calidad en la Gestión del Talento Humano y los Servicios Públicos	25
2.2.3. Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral	27
2.2.4. Capacitación y desarrollo de competencias en el sector público	28
2.2.5. Liderazgo y su influencia en la gestión del talento humano	29

2.2.6. Modelo de Gestión del Talento Humano.....	30
2.2.7. Teoría de los Dos Factores de Herzberg	31
2.2.8. Modelo SERVQUAL.....	32
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	33
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador.....	33
2.3.2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía Y Descentralización.	34
2.3.3. Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.....	35
2.3.4. Código Orgánico Administrativo.....	36
2.3.5. Ley Orgánica de Servicio Público.....	38
2.3.6. Código Del Trabajo.....	39
CAPÍTULO III.....	1
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	1
3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.1.1 Investigación Exploratoria	37
3.1.2 Investigación Descriptiva	37
3.1.3 Investigación bibliográfica	37
3.1.4 Investigación de campo.....	37
3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.	38
3.2.1 Método inductivo.....	38
3.2.2 Método deductivo	38
3.2.3 Método Descriptivo	38
3.2.4 Método de análisis estadístico.....	38

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

39

3.3.1 Población y muestra.....	39
3.3.1.1. Población	39
3.3.1.2. Muestra.....	40
3.3.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	41
3.3.3. Instrumentos de la Investigación	42
3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	42
3.4.1. Fundamentación Conceptual	43
3.4.2. Fundamentación Teórica.....	43
3.4.3. Fundamentación Legal	43
3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	43
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	44
CAPÍTULO IV	1
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	1
4.1. SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE, IDENTIFICANDO FORTALEZAS, DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.	47
4.1.1. Entrevista dirigida al jefe de talento humano	48
4.1.2. Encuesta dirigida a Personal Administrativo y operativo del GAD Municipal del cantón Mocache	50
4.1.3. Análisis e interpretación de los resultados del objetivo #1.....	62
4.1.4. Discusión del objetivo #1	63

4.2. RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS, CONSIDERANDO FACTORES COMO CAPACITACIÓN, DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN CIUDADANA.....	66
4.2.1. Encuesta dirigida a habitantes del cantón Mocache.....	67
4.2.2. Análisis e interpretación de los resultados del objetivo #2.....	77
4.2.3. Discusión del objetivo #2	79
4.3. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE.....	83
Título de la propuesta.....	83
Objetivos de la propuesta.....	83
Ubicación sectorial y física	84
Descripción de la propuesta	85
CAPÍTULO V.....	93
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
5.1. CONCLUSIONES	94
5.2. RECOMENDACIONES	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
ANEXOS	108

ÍNDICE DE TABLAS

	Pp.
Tabla 1. Población del "GADMCM."	39
Tabla 2. Selección de personal.....	50
Tabla 3. Desarrollo profesional.....	51
Tabla 4. Respaldo por la institución	52
Tabla 5. Comunicación interna	53
Tabla 6. Ambiente laboral.....	54
Tabla 7. Atención de usuarios.....	55
Tabla 8. Talento humano	56
Tabla 9. Talento humano	57
Tabla 10. Talento humano	58
Tabla 11. Competencias técnicas y sociales	59
Tabla 12. Programas de capacitación.....	60
Tabla 13. Competencias laborales	61
Tabla 14. Atención a usuarios.....	67
Tabla 15. Tiempo de atención.....	68
Tabla 16. Instalaciones del GAD Mocache	69
Tabla 17. Suministro de información.....	70
Tabla 18. Agilidad en los tramites	71
Tabla 19. Horarios de atención	72
Tabla 20. Horarios de atención	73
Tabla 21. Mejora continua de los servicios	74
Tabla 22. Cumplimiento de expectativas	75
Tabla 23. Satisfacción en el servicio recibido	76
Tabla 24. Planificación de la capacitación	86

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pp.
Figura 1. Selección de personal	50
Figura 2. Desarrollo profesional	51
Figura 3. Respaldo de la institución	52
Figura 4. Selección de personal	53
Figura 5. Ambiente laboral	54
Figura 6. Atención de usuarios	55
Figura 7. Talento humano.....	56
Figura 8. Talento humano.....	57
Figura 9. Talento humano.....	58
Figura 10. Competencias técnicas y sociales.....	59
Figura 11. Programas de capacitación	60
Figura 12. Competencias laborales.....	61
Figura 13. Atención a usuarios	67
Figura 14. Tiempo de atención	68
Figura 15. Instalaciones del GAD Mocache.....	69
Figura 16. Suministro de información	70
Figura 17. Agilidad en los tramites.....	71
Figura 18. Agilidad en los tramites.....	72
Figura 19. Agilidad en los tramites.....	73
Figura 20. Mejora continua de los servicios	74
Figura 21. Cumplimiento de expectativas	75
Figura 22. Satisfacción en el servicio recibido	76
Figura 23. Ubicación geográfica del cantón Mocache	84

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pp.
Anexo 1. Certificado de antiplagio	108
Anexo 2. Oficio de solicitud para el desarrollo de la investigación en el GAD Municipal del cantón Mocache	109
Anexo 3. Oficio de solicitud para el desarrollo de la investigación en el GAD Municipal del cantón Mocache	110
Anexo 4. Instrumento de recolección de datos – Entrevista.....	111
Anexo 5. Instrumento de recolección de datos – Encuesta a Personal Administrativo y operativo	114
Anexo 6. Instrumentos de recolección de datos - Encuesta dirigida a habitantes del cantón Mocache.....	119
Anexo 7. Aplicación del instrumento de entrevista.....	123
Anexo 8. Aplicación del proceso de encuestas al personal del GAD Municipal del cantón Mocache.....	124
Anexo 9. Aplicación de encuestas a usuarios del GAD Municipal del cantón Mocache	126

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la gestión pública, la administración eficiente del talento humano es un pilar fundamental para garantizar la calidad de los servicios que reciben los ciudadanos. A nivel macro, los gobiernos y las instituciones públicas enfrentan el desafío de optimizar sus recursos humanos para responder a las crecientes demandas sociales, asegurando eficiencia, transparencia y satisfacción de los usuarios. En el nivel meso, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) en Ecuador tienen la responsabilidad de implementar estrategias de gestión del talento humano que fortalezcan su operatividad y promuevan un servicio público de excelencia. Finalmente, en el nivel micro, el GAD Municipal del cantón Mocache, objeto de estudio de esta investigación, requiere mecanismos efectivos de administración del personal para mejorar su desempeño y la percepción de calidad en la atención a los ciudadanos.

La gestión del talento humano no se limita únicamente a la contratación y distribución de funciones del personal, sino que abarca procesos estratégicos como la capacitación, el desarrollo profesional, la evaluación del desempeño y la motivación de los servidores públicos. Estas acciones son determinantes para elevar los niveles de eficiencia en la prestación de servicios municipales y generar confianza en la ciudadanía. No obstante, en muchos gobiernos locales persisten deficiencias en la gestión del recurso humano, lo que impacta negativamente en la calidad de los servicios prestados, afectando la satisfacción de los usuarios y la efectividad de la administración pública.

En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo analizar la incidencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio brindado por el GAD Municipal del cantón Mocache durante el año 2023. A través de esta investigación, se identificarán las fortalezas y debilidades en los procesos de gestión de personal, permitiendo proponer estrategias orientadas a optimizar la atención a los usuarios y mejorar la eficiencia de la administración municipal.

Este documento se estructura en cinco capítulos.

El Capítulo I contextualiza el entorno de la investigación, ofreciendo un panorama de las características socioeconómicas del Cantón Mocache y los principales retos de la

gestión del talento humano en la institución. Asimismo, plantea los objetivos y la pregunta central del estudio.

El Capítulo II desarrolla el marco teórico, analizando conceptos clave relacionados con la gestión del talento humano y su impacto en la calidad del servicio público.

El Capítulo III detalla el enfoque metodológico de la investigación explicando los procedimientos empleados para su análisis.

En el Capítulo IV, se exponen los resultados obtenidos, identificando las áreas críticas que requieren atención y contrastándolos con el marco teórico y los objetivos planteados.

El Capítulo V presenta las conclusiones y recomendaciones prácticas, orientadas a mejorar la gestión del talento humano en el GAD Mocache, con la esperanza de que estas puedan ser adoptadas como referencia por otras instituciones públicas del país.

CAPÍTULO I.

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

El misterio de la vida no es un problema a resolver, sino una realidad a experimentar.

Duna, Frank Herbert.

UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El presente estudio sobre la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios se enmarca en el análisis de las políticas y prácticas administrativas implementadas por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GAD) del cantón Mocache . Situado en la provincia de Los Ríos, Ecuador , este cantón ha experimentado un significativo crecimiento demográfico y económico en los últimos años, lo que ha incrementado la demanda de servicios públicos eficientes y de calidad. En este contexto, la capacidad del GAD para responder eficazmente a las necesidades de la ciudadanía depende en gran medida de una gestión efectiva de su talento humano.

El GAD Municipal de Mocache, ubicado en la avenida 28 de Mayo y calle Bolívar, es la principal entidad encargada de la prestación de servicios públicos en el cantón, a compartir áreas como infraestructura, desarrollo comunitario, saneamiento y servicios sociales. Actualmente, la institución cuenta con 239 empleados, quienes desempeñan un papel clave en la atención y satisfacción de los usuarios. Sin embargo, la calidad del servicio que se ofrece está directamente relacionada con la eficiencia en la gestión del talento humano, lo que implica procesos adecuados de reclutamiento, formación, evaluación del desempeño y bienestar laboral.

La problemática central de esta investigación radica en evaluar cómo las estrategias de gestión del talento humano afectan la prestación de los servicios municipales. Una administración ineficiente del personal puede traducirse en bajos niveles de atención, demoras en la tramitación de solicitudes, falta de motivación laboral y deficiencias en la capacitación del personal, lo que impacta negativamente en la percepción y satisfacción de los usuarios. En contraste, una gestión eficiente del talento humano puede mejorar la productividad, el compromiso del personal y, en consecuencia, la calidad del servicio.

En un contexto de crecimiento y demanda creciente de servicios, optimizar la gestión del talento humano se vuelve una prioridad estratégica para el GAD Municipal de Mocache. Por ello, esta investigación busca analizar el impacto de la gestión administrativa del personal en la calidad de los servicios, con el fin de proponer estrategias que contribuyan a fortalecer la eficiencia y mejorar la experiencia de los ciudadanos en su interacción con la entidad pública.

1.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La gestión del talento humano es un pilar fundamental en la administración pública, ya que incide directamente en la calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía. En el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GAD) del cantón Mocache, la adecuada gestión del personal es clave para garantizar eficiencia, transparencia y satisfacción en la atención al usuario. Sin embargo, actualmente se presentan deficiencias en varios subsistemas de la gestión del talento humano, lo que afecta la experiencia de los ciudadanos que acuden a la institución en busca de soluciones a sus necesidades.

Uno de los problemas más notorios es la falta de planificación estratégica en la administración del recurso humano, lo que se traduce en procesos ineficientes de selección, contratación, capacitación y evaluación del desempeño. La ausencia de criterios claros en estos procesos genera una plantilla laboral con habilidades desactualizadas o insuficientes para responder a las demandas de los usuarios. El déficit en formación y actualización constante en normativas, atención al cliente y herramientas tecnológicas impide una prestación de servicios ágil y efectiva, lo que ocasiona tiempos de espera prolongados, respuestas imprecisas y una percepción negativa de la institución.

Otro aspecto crítico es la deficiencia en la motivación y el clima organizacional. La falta de incentivos laborales, el escaso reconocimiento al desempeño y la sobrecarga de funciones generan desmotivación en el personal, lo que afecta la actitud y el compromiso con la calidad del servicio. Este factor impacta en la comunicación interna y en la capacidad de los empleados para coordinarse entre áreas, lo que repercute en la eficiencia de los trámites y en la orientación brindada a los ciudadanos.

Además, la falta de un sistema estructurado de evaluación del desempeño impide la identificación de oportunidades de mejora en el talento humano. Sin una medición adecuada del rendimiento laboral, no se pueden implementar planes de desarrollo que permitan optimizar la productividad y fortalecer las competencias del personal. Esto limita la capacidad del GAD para ofrecer servicios de calidad y responder a las expectativas de los usuarios de manera efectiva.

Por lo tanto, la ausencia de una gestión del talento humano integral y orientada a la mejora continua ha generado deficiencias en la calidad del servicio público en el cantón Mocache. Es imprescindible la implementación de estrategias de capacitación periódica, mecanismos de evaluación del desempeño, incentivos laborales y procesos organizativos eficientes para garantizar una atención ágil, eficaz y con altos estándares de calidad. La optimización de la administración del recurso humano no solo beneficiará a la institución y a sus trabajadores, sino que también fortalecerá la confianza y satisfacción de la ciudadanía en los servicios municipales.

1.2 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

- ¿De qué manera la Gestión del Talento Humano incide en la calidad de los servicios a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal cantón Mocache, año 2023?

1.3.2 Problemas Derivados

- ¿Cuál es la situación actual de la gestión del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, año 2023?
- ¿Cuáles son las características influyentes en la calidad de los servicios a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, año 2023?
- ¿De qué manera el diseño de un plan de capacitación mejoraría la calidad de atención de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, año 2023?

1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Ciencias Administrativas

ÁREA: Administración Pública

LÍNEA: Administración de servicios públicos.

LUGAR: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

TIEMPO: Año 2023-2024

1.4 OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

- Evaluar la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache durante el año 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Analizar la situación actual de la gestión del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.
- Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios a los usuarios, considerando factores como capacitación, desempeño laboral y satisfacción ciudadana.
- Diseñar un plan estratégico orientado a la optimización de la gestión del talento humano, con enfoque en la mejora continua de la calidad del servicio.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La gestión del talento humano es un factor determinante en la calidad de los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, ya que incide directamente en la eficiencia, el trato al usuario y la percepción de la institución. Actualmente, se evidencian deficiencias en varios subsistemas de la administración del talento humano, como la planificación estratégica, la capacitación, la

evaluación del desempeño y la motivación del personal. Estos aspectos repercuten en tiempos de atención prolongados, baja efectividad en la resolución de trámites y una experiencia insatisfactoria para los ciudadanos .

El presente estudio es relevante porque busca analizar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio , identificando las debilidades que afectan la atención a los usuarios y proponiendo estrategias de mejora. La optimización del talento humano no solo impacta en la productividad y el desempeño laboral, sino que también fortalece la confianza de la ciudadanía en la administración pública, promoviendo un servicio más eficiente, transparente y orientado a la satisfacción del usuario.

Además, esta investigación contribuirá a generar conocimientos aplicables en el ámbito de la gestión pública , proporcionando herramientas y lineamientos estratégicos que puedan ser utilizados para mejorar la formación del personal, implementar modelos de evaluación del desempeño y fortalecer el clima organizacional dentro del GAD Municipal de Mocache. Asimismo, los hallazgos del estudio podrían servir de referencia para otras instituciones municipales que enfrentan problemáticas similares , fomentando buenas prácticas en la administración del recurso humano en el sector público.

En definitiva, este estudio no solo permitirá entender cómo la gestión del talento humano afecta la calidad del servicio en el GAD de Mocache, sino que también planteará soluciones concretas para optimizar la atención a los ciudadanos , promoviendo una administración más eficiente y orientada a las necesidades de la comunidad.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

Nuestra fuerza se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado, un esfuerzo total es una vida completa.

Mahatma Gandhi

2.1.FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Talento humano.

El concepto de talento humano abarca todos los atributos que cada trabajador aporta a una organización, incluyendo conocimientos técnicos, habilidades prácticas, valores, motivación y competencias sociales. En el contexto de un gobierno local, como el del Cantón Mocache, el talento humano es el principal motor que permite a la institución cumplir su misión de servicio público, respondiendo de manera adecuada a las necesidades y expectativas de la comunidad. En el ámbito de los servicios municipales, la calidad de la atención y la capacidad de los servidores públicos para resolver problemas y asistir al ciudadano con amabilidad y precisión dependen en gran medida de la gestión del talento humano. Esta gestión, a su vez, debe enfocarse no solo en la adquisición de personal calificado, sino en el desarrollo continuo de sus habilidades para garantizar que el equipo mantenga altos estándares de eficiencia y responsabilidad social (Moreno et al., 2024).

En una organización pública, la administración del talento humano implica adoptar estrategias que maximicen el potencial individual y colectivo de los trabajadores, conectando sus competencias con los objetivos institucionales. Esto significa implementar procesos de selección rigurosos, diseñar planes de capacitación constantes y fomentar un ambiente de trabajo positivo que motive a los empleados. La capacitación en habilidades técnicas y atención de atención al usuario resulta esencial para mejorar la experiencia de los ciudadanos, quienes no solo buscan respuestas rápidas, sino también un trato respetuoso y comprensivo (Aucca et al., 2024).

A nivel operativo, el talento humano bien gestionado permite que los servicios sean fluidos, reduciendo los tiempos de espera y aumentando la calidad en la resolución de consultas y trámites. Esto es particularmente importante en Mocache, donde el crecimiento poblacional y las crecientes demandas de la ciudadanía exigen que los servidores públicos estén preparados para enfrentar desafíos diversos y responder de manera flexible y eficiente. La falta de una adecuada gestión del talento humano, en cambio, puede resultar en un servicio deficiente, en desmotivación de los empleados y en

una imagen institucional negativa, que afecta la relación de confianza entre el gobierno local y la comunidad (Rojas et al., 2023).

Además de las competencias individuales, la gestión del talento humano también debe fortalecer el trabajo en equipo y la colaboración interdepartamental. Un equipo cohesionado, donde cada miembro entiende y respeta el rol de los demás, facilita una cultura organizacional orientada a la excelencia en el servicio. Esto fomenta una visión compartida del servicio público, en la que cada trabajador entiende que su papel contribuye directamente a la satisfacción y al bienestar de los ciudadanos (Guillen y Guillen, 2024).

Por último, es fundamental que el talento humano sea gestionado con un enfoque en el desarrollo integral de los empleados, en su crecimiento personal y profesional. En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache, los servidores públicos no solo deben ser reconocidos por sus habilidades, sino también respaldados en su progreso laboral y motivados para mejorar continuamente. Esto genera un efecto positivo en el clima organizacional, promoviendo la retención de personal y atrayendo nuevos talentos comprometidos con la misión institucional. En definitiva, el talento humano constituye no solo un recurso vital para la operación diaria de una entidad pública, sino un activo estratégico para impulsar la confianza ciudadana y mejorar la calidad de vida de la comunidad, lo que convierte su adecuada gestión en una prioridad indiscutible. para cualquier institución orientada al servicio público.

2.1.2. Gestión del talento humano.

La gestión del talento humano es un proceso estratégico y sistemático orientado a maximizar el potencial, las habilidades y la motivación de los empleados para que alcancen su máximo rendimiento, al tiempo que se alinean con los objetivos institucionales de la organización. En el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache, esta gestión se convierte en un pilar fundamental para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos, ya que se encarga de seleccionar, desarrollar, motivar y retener a un equipo de trabajo competente. y confirmado. Esta función no se limita a la administración de recursos

humanos, sino que implica un conjunto de prácticas y políticas centradas en optimizar el desempeño y el bienestar de los trabajadores, lo cual repercute directamente en la eficiencia y calidad del servicio público (Álvarez y Cevallos, 2024).

La gestión del talento humano en un entorno gubernamental debe adaptarse a las necesidades y particularidades del servicio público, donde los servidores son responsables de atender a una ciudadanía diversa, que depende de la administración para resolver trámites, acceder a servicios básicos y satisfacer sus demandas de manera oportuna y adecuada. La clave de una buena gestión del talento humano radica en que cada trabajador no solo cuente con la preparación técnica necesaria, sino que también esté motivado y comprometido con la misión de la institución. Esto se logra mediante un enfoque integral que abarca desde la planificación de las contrataciones hasta el desarrollo de planes de capacitación que responden a las demandas cambiantes de los servicios públicos y las expectativas de los usuarios (Calle et al., 2024).

La gestión eficaz del talento humano también promueve una cultura organizacional sólida, donde el trabajo en equipo, la comunicación y el sentido de responsabilidad hacia la comunidad se ven reforzados. En el caso del Cantón Mocache, una gestión que considera estos aspectos permite reducir los tiempos de espera, mejorar la precisión en la información proporcionada y aumentar la satisfacción del usuario. Esto es posible cuando los trabajadores sienten que sus habilidades son valoradas, que cuentan con las herramientas y el conocimiento necesarios para desempeñar sus funciones y que sus logros son reconocidos. La gestión del talento humano debe, entonces, actuar como un agente de cambio y mejora continua, promoviendo el desarrollo profesional y personal de los empleados a través de la capacitación, el apoyo y la retroalimentación constructiva (Cedillo et al., 2024).

Además, una adecuada gestión del talento humano fomenta la retención de personal capacitado, reduce el ausentismo y disminuye el desgaste laboral, lo que a su vez refuerza la continuidad en la prestación de servicios. En un entorno de servicio público, esta estabilidad es vital, ya que asegura que los ciudadanos reciban atención de personas experimentadas y conocedoras de los procesos internos, facilitando un servicio más ágil y de mayor calidad. En este sentido, la gestión del talento humano no solo contribuye a la eficiencia operativa, sino también al fortalecimiento de la confianza

pública, pues cada interacción entre el servidor y el usuario puede influir en la percepción de la institución (Sánchez et al., 2023).

Por lo tanto, la gestión del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache, entonces, se plantea como un proceso clave para alcanzar una administración pública eficiente y sensible a las demandas ciudadanas. Requiere de un liderazgo enfocado en el desarrollo integral del personal, así como de estrategias que promuevan la colaboración, la innovación y el compromiso con el servicio público. A través de estos esfuerzos, la institución no solo logra cumplir con sus metas de servicio, sino que también consolida una cultura de trabajo orientada a la excelencia y al respeto hacia la comunidad, reflejando así una administración pública moderna, capaz y confiable.

2.1.3. Usuario.

El término usuario hace referencia a toda persona que recurre a los servicios de una institución o entidad pública, en este caso, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache. Los usuarios son ciudadanos de diferentes edades, necesidades y niveles de conocimiento, quienes, al acudir a la institución, esperan recibir atención, información y soluciones que contribuyan a mejorar su calidad de vida ya resolver sus inquietudes de manera efectiva. En este contexto, el usuario es la razón de ser de la administración pública, ya que cada servicio que presta el gobierno local tiene como fin último satisfacer las necesidades de la comunidad y fomentar un entorno de confianza y bienestar (López A. , 2020).

En una administración pública, el usuario no solo es quien utiliza o requiere un servicio, sino que representa también una fuente de retroalimentación sobre la calidad y efectividad de la atención recibida. Los usuarios en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocache son, por lo tanto, ciudadanos que tienen expectativas claras sobre la calidad de los servicios que buscan, y en muchos casos, una idea de los derechos que les corresponden como parte de una comunidad que debe ser bien atendida y escuchada. De este modo, el usuario no solo acude en busca de respuestas o de trámites específicos, sino que también establece una relación directa con la institución y sus

servidores públicos, una relación que debe ser respetuosa, eficiente y orientada al servicio (Reyes y Veliz, 2021).

Desde el enfoque de la gestión del talento humano, el usuario adquiere un papel fundamental en la medida en que las habilidades, actitudes y capacidades de los empleados deben estar orientadas hacia su satisfacción y bienestar. La experiencia del usuario en una entidad pública está marcada no solo por el resultado final del trámite, sino también por el proceso que vive dentro de la institución: el tiempo de espera, la claridad en la información, la actitud de los servidores públicos, y la agilidad en la resolución de sus problemas. En este sentido, el usuario espera un trato personalizado, empático y ágil, en el que se valore su tiempo y se respete su necesidad de una atención digna y eficiente (Vera y Vegas, 2021).

Además, el concepto de usuario en el sector público trasciende el de un mero receptor pasivo de servicios, pues representa a un actor activo dentro del sistema democrático, quien tiene el derecho de expresar sus necesidades, opiniones y sugerencias, y de participar en los procesos de mejora institucional. La satisfacción del usuario, por fin, es un indicador clave de la eficacia y calidad de la gestión pública, y su nivel de satisfacción se convierte en un reflejo de la eficiencia del talento humano en la entidad. En el caso del cantón Mocache, una buena gestión del talento humano permite que cada usuario sea atendido de acuerdo con sus necesidades particulares, generando una experiencia positiva que contribuye a consolidar la confianza ciudadana en la administración municipal y en el cumplimiento de sus responsabilidades hacia la comunidad (Incacutipa, 2021).

Por lo tanto, el usuario es un elemento central en el análisis de la gestión de los servicios públicos, pues representa tanto una obligación para la institución como un desafío para los servidores públicos. Garantizar la satisfacción del usuario implica optimizar cada aspecto de la gestión del talento humano y asegurar que todos los procesos y actitudes estén orientados a brindar una atención de calidad, comprometida y profesional, que cumpla con las expectativas de la comunidad y fortalezca el vínculo entre el gobierno local y sus ciudadanos.

2.1.4. Calidad del servicio.

El término calidad del servicio hace referencia a la medida en que un servicio ofrecido por una entidad, en este caso el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache, cumple y supera las expectativas y necesidades de sus usuarios. En el contexto del servicio público, la calidad del servicio se convierte en un parámetro crucial que determina no solo la satisfacción de los ciudadanos, sino también la percepción de eficiencia, transparencia y compromiso de la administración pública. La calidad del servicio implica que cada interacción entre el usuario y la entidad sea productiva, eficiente y respetuosa, generando confianza y una experiencia positiva en cada uno de los ciudadanos que acuden en busca de soluciones y asistencia (Medina et al., 2021).

Asimismo, la calidad del servicio en una entidad pública como el Gobierno Municipal del Cantón Mocache debe caracterizarse por ser coherente, accesible y transparente, con tiempos de espera razonables y respuestas claras y oportunas a las consultas y trámites de los ciudadanos. Es un proceso que abarca múltiples dimensiones: desde la infraestructura física y la disponibilidad de recursos, hasta la competencia técnica, empatía y profesionalismo de los servidores públicos. Este concepto es particularmente relevante en la administración pública porque, a diferencia del sector privado, donde la calidad del servicio suele asociarse a la satisfacción del cliente como medio para generar beneficios económicos, en el sector público la calidad del servicio representa un compromiso ético con la comunidad y la búsqueda del bienestar social (Horna et al., 2023).

De la misma manera, la calidad del servicio se ve directamente influenciada por la gestión del talento humano, ya que los servidores públicos son los encargados de materializar la misión y visión de la entidad en cada interacción con los usuarios. Para asegurar altos estándares de calidad en el servicio, es esencial que los servidores públicos cuenten con la capacitación necesaria en áreas clave, como atención al cliente, trabajo en equipo y conocimiento de los procesos institucionales. Además, deben desarrollarse en un entorno que impulse la motivación, el compromiso y la eficiencia. En el caso del cantón Mocache, mejorar la calidad del servicio implica capacitar al personal en competencias técnicas y en habilidades interpersonales, promoviendo una cultura de

trabajo en la que el respeto, la responsabilidad y la orientación al servicio se convertirán en valores esenciales (Cueto et al., 2020).

Por su parte, la calidad del servicio no se limita a la ejecución correcta de los trámites, sino que engloba el impacto total que tiene el servicio en la vida del usuario. Así, una calidad del servicio óptima en la administración pública debería aspirar a que cada ciudadano sienta que su tiempo y necesidades han sido respetados y que la institución ha resuelto sus inquietudes de manera justa y eficaz. Esto implica tanto minimizar los obstáculos burocráticos como fomentar una atención cercana y empática, en la que cada usuario se sienta valorado como parte de la comunidad que la entidad representa y sirve (Gutierrez y Ayvar, 2024).

Por lo tanto, la calidad del servicio en una entidad pública refleja el nivel de compromiso de la administración y del talento humano con la mejora continua y el fortalecimiento de la confianza ciudadana. Es una medida del impacto real que tiene la gestión pública en la vida cotidiana de las personas, y una herramienta indispensable para garantizar que la institución cumpla su función de servir y proteger los intereses de la comunidad.

2.1.5. Satisfacción del cliente.

La satisfacción del cliente en el contexto de la gestión pública se refiere al nivel de conformidad que los usuarios experimentan al interactuar con los servicios que brinda una institución, en este caso, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache. Este concepto se vuelve particularmente relevante en el sector público, donde la finalidad de los servicios no es únicamente el cumplimiento de los trámites, sino también la mejora de la experiencia ciudadana. La satisfacción del cliente implica que las expectativas de los usuarios han sido atendidas con precisión, respeto y eficiencia, generando una percepción positiva sobre la institución y fortaleciendo la relación de confianza entre los ciudadanos y el gobierno local (Villareal y Bejarano, 2022).

Al hablar de satisfacción del cliente en una entidad pública, es importante considerar que esta satisfacción no solo depende del resultado final del servicio, sino también del proceso mediante el cual el usuario fue atendido. Factores como la rapidez

en la atención, la accesibilidad a la información, la transparencia en los procedimientos y la amabilidad de los servidores públicos se convierten en elementos esenciales para construir una experiencia satisfactoria. En este sentido, la satisfacción del cliente es un indicador clave de la calidad del servicio y una señal de que los procesos internos de la entidad están alineados con las necesidades reales de la comunidad (Moreno et al., 2022).

De allí, la gestión del talento humano juega un papel determinante en la satisfacción del cliente, ya que los servidores públicos son quienes, a través de su trato y eficiencia, moldean la percepción de los ciudadanos sobre la institución. Una administración que invierte en capacitación, que promueve el desarrollo de competencias interpersonales y que fomenta un entorno laboral colaborativo está mejor posicionado para ofrecer una atención de calidad, lo cual se traduce en una mayor satisfacción de los usuarios. En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache, esta satisfacción es especialmente significativa, ya que impacta directamente en la confianza que los ciudadanos depositan en su gobierno local, en la disposición de los usuarios a volver a utilizar los servicios, y en su percepción del compromiso de la institución con el bienestar comunitario (Sacta y Carvallo, 2024).

Por lo tanto, la satisfacción del cliente en la gestión pública no es solo un objetivo deseable, sino una responsabilidad fundamental, pues la administración pública debe responder a las expectativas y derechos de los ciudadanos a recibir una atención digna y eficaz. Cuando los usuarios sienten que sus necesidades han sido comprendidas y atendidas de manera oportuna, se fortalece su percepción de la administración y su disposición a participar activamente en los asuntos comunitarios. En este contexto, la satisfacción del cliente se convierte en un reflejo de la efectividad de la gestión del talento humano y de la capacidad de la institución para adaptarse y responder a las expectativas ciudadanas, asegurando que cada experiencia con el gobierno local sea significativa y positiva.

2.1.6. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se refiere al grado de conformidad, bienestar y motivación que experimentan los empleados en su entorno de trabajo, influyendo directamente en su

desempeño y compromiso con la organización. En el ámbito del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, la satisfacción laboral es un factor determinante en la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía, ya que un personal motivado y valorado tiende a ofrecer una atención más eficiente, cordial y profesional. Este concepto está relacionado con diversos factores, como las condiciones laborales, la remuneración, el clima organizacional, las oportunidades de crecimiento y el reconocimiento por el trabajo realizado (Chiavenato, 2021).

La satisfacción laboral no solo beneficia a los trabajadores, sino que también impacta en la productividad y la efectividad de la organización. Cuando los empleados se sienten satisfechos con su trabajo, están más comprometidos con los objetivos institucionales, reduciendo el ausentismo, la rotación de personal y los conflictos internos. En el caso del GAD Municipal de Mocache, una gestión eficiente del talento humano, enfocada en el desarrollo profesional y en la generación de un ambiente de trabajo positivo, puede mejorar significativamente la calidad del servicio público. La motivación laboral y el sentido de pertenencia son aspectos clave para garantizar que los servidores municipales realicen sus funciones con entusiasmo y responsabilidad (Andino y Palacios, 2023).

Los principales factores que influyen en la satisfacción laboral incluyen la percepción de equidad en la distribución de tareas, la comunicación interna, el liderazgo ejercido por los directivos y las oportunidades de formación y ascenso dentro de la institución. En entornos donde estos factores son deficientes, los trabajadores pueden experimentar desmotivación, estrés y frustración, lo que repercute negativamente en la calidad de los servicios brindados a los usuarios. En este sentido, la gestión del talento humano en el GAD Municipal de Mocache debe centrarse en la implementación de estrategias que fomenten el bienestar del personal, como programas de capacitación continua, incentivos laborales y políticas de reconocimiento del desempeño (Moquillaza, 2020).

Por lo tanto, la satisfacción laboral es un pilar esencial para el buen funcionamiento de cualquier institución pública, ya que repercute tanto en la eficiencia interna como en la percepción externa de los servicios. Un equipo de trabajo motivado y satisfecho se traduce en mayor compromiso, mejor atención al usuario y un entorno

organizacional más armonioso. Por ello, es imprescindible que el GAD Municipal de Mocache desarrolle políticas de gestión del talento humano orientadas a fortalecer la motivación y el bienestar de sus servidores públicos, garantizando así una administración más eficiente y centrada en la mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad.

2.2.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Administración de recursos humanos.

Para Cieza et al. (2021) la administración de recursos humanos es el eje que impulsa la correcta organización y desarrollo del capital humano en las instituciones, siendo fundamental tanto en el sector privado como en el público. Se enfoca en optimizar el uso del talento humano, asegurando que las habilidades y conocimientos de los empleados se alineen con los objetivos de la organización, lo cual es vital para una entidad como el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache, donde el enfoque en la eficiencia y en la atención al ciudadano es crucial. Además, la administración de recursos humanos incluye un conjunto de políticas, prácticas y sistemas que influyen en el comportamiento, las actitudes y el desempeño del personal, configurando un ambiente que debe ser propicio para la motivación y el compromiso laboral en el contexto público.

En el ámbito del servicio público, Aliaga y Cofré (2021) la administración de recursos humanos adquiere una dimensión más compleja, ya que no solo se busca la eficiencia interna, sino también la satisfacción de la ciudadanía a través de una atención de calidad. Los empleados de instituciones públicas, como el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocache, no solo deben cumplir con sus tareas asignadas, sino que también deben ser conscientes de su rol como servidores públicos, comprometidos con brindar una atención que responda a las expectativas de los usuarios. . La administración de recursos humanos debe, por tanto, integrar métodos de capacitación y evaluación continua que permitan a los empleados desarrollar las competencias necesarias para cumplir con sus trabajos con eficiencia y empatía.

De manera que, el papel de la administración de recursos humanos en el sector público también implica la implementación de estrategias de desarrollo profesional que ayuden a los empleados a mejorar sus habilidades y avanzar en sus carreras. Esto no solo motiva a los empleados, sino que también permite a la organización adaptarse a los cambios y responder a nuevas demandas de los usuarios. Además, una buena administración de recursos humanos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocache puede mejorar la percepción pública de la institución, fomentando una cultura de transparencia, servicio y compromiso con la comunidad.

2.2.1.1. Funciones de la Administración de recursos humanos.

Las funciones de la administración de recursos humanos abarcan según Zayas (2020) un amplio espectro que incluye el reclutamiento, la selección, la capacitación, la evaluación de desempeño y la retención de talento, entre otras actividades. Estas funciones son esenciales para garantizar que la institución cuente con personal competente y motivado, capaz de cumplir con sus funciones y de responder adecuadamente a las demandas de los usuarios. En el contexto de una entidad pública como el Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocache, estas funciones son aún más críticas, ya que los empleados representan a la institución frente a la ciudadanía y son responsables de mantener la confianza pública en los servicios que se brindan.

Para Bolaños (2020) la función de reclutamiento y selección, por ejemplo, debe enfocarse en identificar a candidatos que no solo posean las habilidades necesarias, sino que también compartan los valores y la misión de la institución. Esto es importante para asegurar que los nuevos empleados estén comprometidos con brindar un servicio de calidad y con satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Además, la capacitación continua es clave en la administración de recursos humanos en el sector público, ya que permite a los empleados desarrollar nuevas competencias y adaptarse a cambios en las políticas o en los servicios ofrecidos por la institución.

Por otro lado, la evaluación del desempeño y la retención de talento son funciones que permiten a la institución mantener un equipo de trabajo sólido y motivado. La evaluación de desempeño ayuda a identificar áreas de mejora ya premiar el buen trabajo,

mientras que las estrategias de retención aseguran que la institución no pierda a sus empleados más valiosos. En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocache, estas funciones son cruciales para garantizar que el equipo de trabajo se mantenga estable y comprometido con brindar un servicio de calidad a la comunidad.

2.2.1.2. Importancia de la gestión del talento humano en las organizaciones empresariales.

Según Zayas (2020), la gestión del talento humano es un componente estratégico en cualquier organización, ya que influye directamente en la productividad, la calidad de los servicios y el desarrollo de una cultura organizacional sólida. En el ámbito empresarial, la gestión del talento humano se orienta a maximizar el rendimiento de los empleados, promoviendo la eficiencia y la innovación. Esto no es diferente en las organizaciones públicas, donde la gestión del talento humano es esencial para garantizar que los servicios se brinden de manera eficiente y que se mantenga una relación de confianza con la ciudadanía.

Asimismo, Auca et al. (2024) mencionan que la gestión del talento humano también contribuye a crear un ambiente de trabajo positivo y motivador, lo cual es fundamental para el bienestar de los empleados y para su rendimiento. En el Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocache, una buena gestión del talento humano permite que los empleados se sientan valorados y comprometidos con su trabajo, lo que se traduce en un mejor servicio para los ciudadanos. Esto demuestra que la gestión del talento humano no solo tiene un impacto en el rendimiento de los empleados, sino también en la calidad de los servicios y en la satisfacción de los usuarios.

En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocache, la gestión del talento humano tiene un papel crucial en la calidad de los servicios que se ofrecen a los usuarios. Un equipo bien gestionado es capaz de responder con rapidez y eficacia a las necesidades de los ciudadanos, lo que mejora la percepción pública de la institución y contribuye a fortalecer la confianza de la comunidad en el gobierno local. Además, la gestión del talento humano en el sector público debe enfocarse en la transparencia y la rendición de cuentas, ya que estos son valores fundamentales en el servicio público.

2.2.1.3. Objetivos de la gestión de talento humano.

Los objetivos de la gestión de talento humano se centran en asegurar que la organización cuente con un equipo de trabajo competente y comprometido, capaz de cumplir con los objetivos institucionales y de contribuir al logro de la misión de la organización. En una entidad pública como el Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocache, estos objetivos incluyen la creación de un ambiente de trabajo que fomente la motivación, la innovación y el compromiso con el servicio público. Además, la gestión del talento humano busca asegurar que los empleados se sientan valorados y que tengan oportunidades de desarrollo profesional (Castro y Delgado, 2020).

Otro objetivo importante de la gestión del talento humano según Quiñónez y Saltos (2024) es fomentar una cultura organizacional sólida y coherente con los valores y la misión de la institución. En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocache, esto implica promover una cultura de servicio, transparencia y responsabilidad hacia la comunidad. La cultura organizacional es un factor clave en la calidad del servicio, ya que influye en la forma en que los empleados interactúan con los usuarios y en cómo se percibe la institución.

Finalmente, la gestión del talento humano busca asegurar la continuidad y la estabilidad de la institución mediante la retención de empleados capacitados y comprometidos. Esto es especialmente importante en el sector público, donde los empleados deben desarrollar un conocimiento profundo de los servicios que ofrecen y de las necesidades de la comunidad. La retención de talento permite al Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocache mantener un equipo de trabajo sólido y eficiente, capaz de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos y de contribuir al desarrollo de la comunidad.

2.2.1.4. Procesos de la Gestión de talento humano.

Para Aucca et al. (2024), la gestión de talento humano involucra diversos procesos que buscan optimizar las capacidades de los empleados en función de los objetivos institucionales. Estos procesos incluyen desde el reclutamiento y selección, la capacitación, hasta la evaluación de desempeño y la promoción interna. Cada uno de estos pasos permite a la organización no solo captar el talento más adecuado, sino también

mantener y potenciar el desarrollo profesional de sus empleados. En el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocache, estos procesos adquieren una relevancia adicional, ya que una adecuada selección y desarrollo del personal impacta directamente en la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos.

Según Misad et al. (2022) el proceso de reclutamiento y selección es el punto de partida, donde se identifican y eligen candidatos que cumplen con los perfiles de las vacantes disponibles. En las entidades públicas, el desafío radica en seleccionar a personas con una vocación de servicio y un compromiso genuino con los valores institucionales, lo cual garantiza una atención de calidad al público. Posteriormente, la capacitación es un proceso clave que permite actualizar y especializar a los empleados en aspectos necesarios para el servicio público, asegurando que cuenten con las herramientas y conocimientos necesarios para su desempeño efectivo.

De modo que, la evaluación de desempeño y la promoción dentro de la institución son procesos esenciales para mantener la motivación y reconocer el esfuerzo de los empleados. En el Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocache, la evaluación de desempeño no solo mide la efectividad de los empleados, sino que también identifica áreas de mejora que pueden ser abordadas con programas específicos de formación y desarrollo. Estos procesos aseguran que el talento humano no solo se mantiene alineado con los objetivos institucionales, sino que también se sienta valorado y motivado, lo cual es fundamental para una prestación de servicios de calidad.

2.2.1.5.. Los seis procesos de la Gestión del talento humano.

Según Noriega y Farfán (2024) los seis procesos de la gestión del talento humano, reconocidos en la literatura, abarcan desde la planeación hasta la retención, todos diseñados para gestionar eficazmente el recurso humano dentro de una organización. Estos procesos incluyen la planeación de los recursos humanos, el reclutamiento y selección, la capacitación y el desarrollo, la evaluación del desempeño, la compensación y beneficios, y la retención. En el sector público, y particularmente en instituciones como el Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocache, estos procesos permiten mantener un personal motivado y competente, lo cual es fundamental para asegurar una buena relación con los usuarios y mejorar la percepción pública de la institución.

De allí, Campi et al. (2020) destacan que la planeación de recursos humanos implica prever las necesidades de personal, identificando tanto los cargos como las habilidades necesarias para cumplir los objetivos estratégicos. En una institución pública, esta planeación es esencial para garantizar que se cuente con un equipo adecuado para atender a la ciudadanía de manera eficaz. A continuación, el reclutamiento y la selección buscan atraer y elegir a candidatos que cumplan con el perfil ideal y que compartan el compromiso con los valores del servicio público. La capacitación y el desarrollo permiten actualizar y fortalecer las competencias de los empleados, lo cual es particularmente importante en el ámbito gubernamental, donde los cambios normativos y las demandas ciudadanas requieren una constante actualización de conocimientos.

Por ende, la evaluación de desempeño, la compensación y la retención son los últimos procesos y son clave para motivar y reconocer el esfuerzo de los empleados, promoviendo un clima organizacional positivo. En el Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocache, estos procesos ayudan a fortalecer el compromiso de los empleados, ya que les permite recibir un reconocimiento por su desempeño, lo que incide directamente en la calidad del servicio y en la satisfacción de los usuarios.

2.2.1.6.. Beneficios de la Gestión del Talento Humano.

La gestión del talento humano aporta múltiples beneficios a las organizaciones, ya que contribuye a mejorar el ambiente laboral, aumentar la productividad, optimizar el uso de los recursos y, en el caso de las entidades públicas, a fortalecer la relación entre la institución y la ciudadanía. En el Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocache, la gestión efectiva del talento humano puede generar un impacto positivo en la calidad de los servicios brindados, al asegurar que los empleados estén debidamente capacitados y comprometidos con su labor. Esto, a su vez, reduce el margen de errores y mejora la eficiencia operativa, lo cual es crucial en el sector público, donde la percepción de la comunidad depende directamente de la experiencia con los servicios recibidos (Canossa y Peraza, 2024).

Según Laoyza et al. (2023) destacan que, otro beneficio es la creación de una cultura organizacional basada en la colaboración y el compromiso con el servicio público.

Al implementar una gestión de talento humano efectiva, la organización no solo obtiene mejores resultados, sino que también crea un ambiente de trabajo donde los empleados se sienten valorados y respetados. Esto es particularmente importante en instituciones públicas, donde un equipo motivado y bien gestionado se traduce en una mayor disposición para atender con empatía y profesionalismo a los usuarios.

Además, la gestión del talento humano permite una mejor adaptabilidad al cambio, facilitando la implementación de nuevos procesos y tecnologías. En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocache, esta adaptabilidad es crucial para responder a las crecientes demandas y expectativas de la ciudadanía. Un equipo bien gestionado y capacitado es capaz de adaptarse rápidamente a los cambios y de implementar mejoras en la calidad de los servicios de manera eficiente.

2.2.2. Indicadores de Calidad en la Gestión del Talento Humano y los Servicios Públicos

La calidad en la gestión del talento humano y en la prestación de servicios públicos puede medirse a través de diversos indicadores de calidad, los cuales permiten evaluar el desempeño organizacional y la satisfacción de los ciudadanos. Estos indicadores incluyen la consistencia del servicio, la tasa de error, la tasa de reclamos, el cumplimiento de estándares, la productividad, la innovación y la mejora continua de la calidad (Noreira y Rodríguez, 2024). En el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Mocache, la implementación de estos indicadores es fundamental para garantizar un servicio eficiente, transparente y orientado a las necesidades de la comunidad. Una gestión adecuada del talento humano no solo mejora el rendimiento laboral de los funcionarios, sino que también impacta en la percepción y confianza de los ciudadanos en la institución.

Es por ello que, uno de los principales indicadores de calidad en los servicios públicos es la consistencia del servicio, que se refiere a la capacidad de la institución para mantener estándares uniformes de atención y eficiencia a lo largo del tiempo. La variabilidad en la prestación de los servicios puede generar insatisfacción en los ciudadanos, por lo que es fundamental establecer protocolos estandarizados que

garanticen la uniformidad en los procesos administrativos. Asimismo, la tasa de error en la gestión interna y en la resolución de trámites es un factor crítico, ya que errores frecuentes pueden retrasar la atención al usuario y afectar la reputación del GAD. Para reducir esta tasa, es necesario fortalecer la capacitación del personal y optimizar los procedimientos internos mediante el uso de herramientas tecnológicas y mecanismos de supervisión continua (Canaza et al., 2021).

Otro indicador relevante es la tasa de reclamos, que mide la cantidad de quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos en relación con la calidad del servicio recibido. Un alto índice de reclamos puede indicar deficiencias en la gestión del talento humano, en la capacitación del personal o en la eficiencia de los procesos administrativos (Macias et al., 2024). Para mejorar este aspecto, el GAD de Mocache debe implementar sistemas de retroalimentación que permitan atender las quejas de manera ágil y efectiva, asegurando que las preocupaciones de los ciudadanos sean resultados de manera oportuna. De igual manera, el cumplimiento de los estándares establecidos por normativas nacionales e internacionales es un factor clave para medir la calidad del servicio. Garantizar el respeto a estos estándares no solo mejora la eficiencia institucional, sino que también contribuye a fortalecer la confianza de la ciudadanía en la administración pública.

Finalmente, la productividad, la innovación y la mejora continua de la calidad son indicadores esenciales para evaluar la gestión del talento humano y su impacto en la calidad del servicio público. La productividad mide el rendimiento del personal y la eficiencia en la realización de sus funciones, mientras que la innovación implica la implementación de nuevas estrategias, tecnologías y metodologías que permitan mejorar los procesos administrativos (Demera y Bravo, 2024). En este sentido, el GAD de Mocache debe fomentar una cultura de mejora continua, donde se promuevan capacitación constante, incentivos para el desempeño eficiente y la optimización de los servicios. Aplicar estos indicadores permitirá a la institución elevar la calidad de la atención a los ciudadanos, reducir los tiempos de espera y generar un impacto positivo en la percepción pública de la gestión municipal.

2.2.3. Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral

El clima organizacional se refiere a la percepción colectiva de los empleados sobre el ambiente laboral en una institución. Este aspecto es fundamental porque determina el nivel de satisfacción, motivación y compromiso del personal con los objetivos organizacionales (Pedraza et al., 2020). En el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache, un clima organizacional positivo puede influir directamente en la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios, dado que fomenta una cultura de trabajo colaborativo y eficiente. Por el contrario, un entorno laboral conflictivo o poco favorable genera desmotivación, altas tasas de rotación y bajo rendimiento, lo que afecta negativamente la atención al ciudadano.

En cuanto al impacto del clima organizacional en el desempeño laboral se manifiesta en varios niveles. En el nivel individual, los trabajadores que perciben apoyo, respeto y reconocimiento en su entorno suelen estar más comprometidos con sus tareas, lo que se traduce en un mejor desempeño y una actitud proactiva hacia la resolución de problemas. A nivel colectivo, un buen clima organizacional fortalece la comunicación y el trabajo en equipo, minimizando errores y optimizando procesos internos (Méndez et al., 2023). En el caso de una institución pública como el GAD Mocache, esto resulta esencial para reducir los tiempos de espera, mejorar la atención personalizada y cumplir con los estándares de calidad que esperan los usuarios.

Asimismo, el estudio del clima organizacional es clave para identificar factores de riesgo que puedan estar limitando el rendimiento de los empleados. Desde una perspectiva estratégica, medir y gestionar el clima organizacional permite implementar políticas efectivas que favorecen el desarrollo del talento humano y promueven un entorno más productivo (Guatemala et al., 2023). En este sentido, evaluar el clima organizacional dentro del GAD Mocache contribuirá a entender cómo las percepciones y actitudes de los empleados inciden en la prestación de servicios y cómo este aspecto puede transformarse en una ventaja competitiva para la institución.

2.2.4. Capacitación y desarrollo de competencias en el sector público

La capacitación y el desarrollo de competencias son pilares fundamentales para garantizar un servicio público eficiente y orientado a las necesidades de los ciudadanos. En instituciones como el GAD Mocache, la constante actualización y formación de su personal no solo mejora las habilidades técnicas de los empleados, sino que también fortalece su capacidad de resolver problemas, innovar y adaptarse a los cambios en las demandas sociales. La formación continua se convierte, así, en una herramienta estratégica para incrementar la calidad de los servicios, ya que dota al talento humano de las competencias necesarias para responder con eficacia y profesionalismo (Aguilera et al., 2024).

En el sector público, la capacitación no debe ser vista únicamente como una obligación institucional, sino como una inversión en el recurso humano. Programas de formación que incluyen tanto habilidades técnicas como competencias blandas, tales como la comunicación y la atención al cliente, permiten que los servidores públicos se desempeñen con mayor confianza y efectividad en sus roles (Macías y Vanga, 2021). Este enfoque es particularmente relevante en el GAD Mocache, donde el contacto directo con los usuarios requiere empleados empáticos, capacitados y con conocimientos actualizados sobre normativas y procesos administrativos.

Además, el desarrollo de competencias fomenta una cultura de aprendizaje continuo que beneficia tanto a la institución como a sus trabajadores (Zambrano et al., 2023). Para el GAD Mocache, implementar un programa de capacitación bien estructurado no solo mejorará el desempeño individual de los empleados, sino que también fortalecerá la percepción que los ciudadanos tienen sobre la entidad. Por lo tanto, este tema se convierte en un eje central para el análisis, ya que establece un vínculo directo entre el fortalecimiento del talento humano y la calidad del servicio público, contribuyendo a la misión institucional de atender las demandas de la comunidad de manera eficiente y efectivo.

2.2.5. Liderazgo y su influencia en la gestión del talento humano

El liderazgo es un elemento crucial en la gestión del talento humano, ya que define la dirección, el tono y las prioridades dentro de una organización (Hart et al., 2024). En el contexto de GAD Mocache, un liderazgo efectivo puede transformar la forma en que los empleados perciben su rol, su compromiso con los objetivos institucionales y su desempeño laboral. Los líderes no solo guían las operaciones diarias, sino que también inspiran y motivan a su equipo para alcanzar metas comunes. Esta capacidad de influir en las personas es fundamental para fomentar una cultura organizacional basada en la excelencia, el respeto y la orientación al servicio.

Además, el liderazgo en el sector público tiene características particulares, dado que no solo busca maximizar la productividad, sino también garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y el bienestar de la comunidad. Los estilos de liderazgo, como el transformacional o el participativo, han demostrado ser especialmente efectivos en este ámbito, ya que promueven la comunicación abierta, la confianza y el empoderamiento de los empleados (Sumba et al., 2022). Para el GAD Mocache, adoptar un enfoque de liderazgo centrado en las personas podría ser clave para superar desafíos relacionados con la desmotivación, la resistencia al cambio y la falta de compromiso, problemas comunes en muchas instituciones públicas.

Conjuntamente, los líderes tienen la responsabilidad de diseñar e implementar políticas que fortalezcan el desarrollo del talento humano. Esto incluye fomentar la capacitación, facilitar condiciones laborales adecuadas y establecer sistemas de evaluación justos y transparentes (Canizales, 2021). En el caso del GAD Mocache, analizar el rol del liderazgo permitirá identificar áreas de mejora y proponer estrategias que potencien la gestión del talento humano. De esta manera, el liderazgo se convierte en un motor de cambio que no solo optimiza el desempeño interno, sino que también mejora la calidad de los servicios percibidos por los usuarios, alineando las operaciones institucionales con las expectativas de la comunidad.

2.2.6. Modelo de Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano es un proceso estratégico que impacta directamente en la productividad y eficiencia de una organización. Según Chiavenato (2021), este modelo se basa en la administración adecuada del personal a través de la atracción, desarrollo, motivación y retención del talento, asegurando que los empleados cuenten con las competencias necesarias para cumplir con los objetivos institucionales. En el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Mocache, esta teoría resulta fundamental para evaluar la efectividad de los procesos de gestión del talento humano y su relación con la calidad del servicio público. Un personal capacitado y motivado no solo mejora el desempeño organizacional, sino que también genera una mejor experiencia para los ciudadanos que dependen de los servicios municipales.

Uno de los aspectos clave del modelo de Chiavenato (2021) es la capacitación y desarrollo continuo, ya que permite a los empleados actualizarse en procedimientos administrativos, normativas y atención al usuario. En una entidad pública como el GAD de Mocache, donde la interacción con la ciudadanía es constante, la formación del personal es un factor determinante para garantizar una atención eficiente y profesional. Además, este modelo enfatiza la necesidad de contar con mecanismos de evaluación del desempeño, los cuales permiten identificar áreas de mejora en los servidores públicos y aplicar estrategias correctivas que optimicen la prestación de los servicios municipales.

Otro componente relevante es la motivación y retención del talento, elementos fundamentales para asegurar la permanencia de empleados altamente capacitados en la institución. Chiavenato sostiene que un entorno laboral adecuado, junto con incentivos económicos y no económicos, influye en el compromiso de los trabajadores con la organización. En el caso del GAD de Mocache, la implementación de políticas de reconocimiento y beneficios laborales podría reducir la rotación del personal y garantizar que los funcionarios se sientan valorados en su trabajo, lo que se traduciría en una mejora en la calidad del servicio.

Por lo tanto, la aplicación del modelo de Gestión del Talento Humano de Chiavenato en el GAD de Mocache permitiría mejorar la organización y administración del personal, asegurando que los empleados cuenten con los recursos y condiciones necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficiente. Una institución que

invierte en su talento humano no solo logra optimizar sus procesos internos, sino que también fortalece la relación con la ciudadanía al ofrecer servicios públicos de mayor calidad, con tiempos de atención reducidos y una atención más efectiva y personalizada.

2.2.7. Teoría de los Dos Factores de Herzberg

La Teoría de los Dos Factores de Herzberg establece que la satisfacción laboral se ve influenciada por dos tipos de factores: los motivacionales y los higiénicos. Los primeros están relacionados con el crecimiento profesional y el reconocimiento, mientras que los segundos se refieren a las condiciones de trabajo, el salario y la estabilidad laboral (Guiñez et al., 2022). En el caso del GAD Municipal de Mocache, esta teoría resulta crucial para evaluar el nivel de satisfacción de los empleados y su impacto en la calidad del servicio que brindan a los ciudadanos. Un personal motivado y con condiciones laborales adecuadas es más eficiente, comprometido y capaz de ofrecer una atención de calidad.

Asimismo, los factores motivacionales incluyen elementos que impulsan el desempeño laboral, como el reconocimiento por logros, el desarrollo de nuevas habilidades y la autonomía en la toma de decisiones. Si los empleados municipales perciben que su esfuerzo es valorado y tienen oportunidades de crecimiento, su nivel de compromiso con la institución aumenta significativamente (Guzmán et al., 2021). En este sentido, el GAD de Mocache podría implementar estrategias como programas de formación, ascensos basados en méritos y sistemas de incentivos para mejorar la satisfacción de sus servidores públicos.

Por otro lado, los factores higiénicos se refieren a condiciones básicas que, si no se cumplen, generan insatisfacción en el personal. Aspectos como el salario, la estabilidad laboral, el ambiente de trabajo y la relación con los superiores son fundamentales para evitar la desmotivación y el bajo rendimiento (Guiñez et al., 2022). En el caso del GAD de Mocache, es esencial garantizar que los empleados cuenten con espacios de trabajo adecuados, beneficios laborales competitivos y una cultura organizacional que promueva el respeto y la comunicación efectiva entre las diferentes áreas.

Por lo tanto, la aplicación de la Teoría de Herzberg en la gestión del talento humano en el GAD de Mocache permitiría identificar cuáles son las principales causas de insatisfacción laboral y qué estrategias pueden implementarse para mejorar el bienestar del personal. Un equipo de trabajo motivado y satisfecho no solo se traduce en mayor eficiencia operativa, sino también en un servicio público más humano y de calidad, donde los ciudadanos reciben atención ágil, amable y eficiente.

2.2.8. Modelo SERVQUAL

El Modelo SERVQUAL es una metodología ampliamente utilizada para medir la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario. Desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, este modelo propone que la percepción de la calidad del servicio depende de cinco dimensiones fundamentales, siendo la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Silva y Machado, 2024). En el contexto del GAD de Mocache, la aplicación de este modelo es clave para evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales y determinar en qué áreas es necesario mejorar.

Igualmente, la tangibilidad hace referencia a la infraestructura y los recursos físicos que la institución pone a disposición de los usuarios, como oficinas bien equipadas, materiales informativos accesibles y un ambiente cómodo para la atención (Pazmiño et al., 2021). La confiabilidad, por su parte, se relaciona con la capacidad del GAD para cumplir con sus promesas y garantizar que los trámites y servicios se ejecutarán de manera eficiente y sin errores. Un ciudadano que experimenta demoras o dificultades en sus gestiones tendrá una percepción negativa de la institución, lo que puede afectar la confianza en la administración municipal.

Otro aspecto crucial es la capacidad de respuesta, que mide la rapidez y disponibilidad del personal para atender a los usuarios. En el GAD de Mocache, mejorar este indicador significaría reducir tiempos de espera, optimizar los procesos administrativos y garantizar que los ciudadanos reciban información clara y precisa. La seguridad, por otro lado, evalúa la confianza que los empleados generan en los usuarios

a través de su conocimiento y profesionalismo, asegurando que cada trámite se realiza con transparencia y eficiencia (Kwan et al., 2022).

Finalmente, la empatía juega un papel determinante en la satisfacción del usuario, ya que implica una atención personalizada y el trato cordial por parte del personal municipal. Aplicar el Modelo SERVQUAL en el GAD de Mocache permitiría identificar deficiencias en la prestación del servicio y diseñar estrategias de mejora enfocadas en las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Una administración pública que prioriza la calidad del servicio no solo mejora su imagen institucional, sino que también fortalece la relación de confianza con la comunidad.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

2.3.1.1. Título IV. Participación y organización del poder. Capítulo séptimo. Administración pública

- Artículo 227

“**Art. 227.-** La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (Constitución de la República del Ecuador, 2021, p. 120)

Este artículo establece los principios fundamentales de la administración pública: eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, entre otros. En el contexto del estudio, la gestión del talento humano en el GAD del Cantón Mocache debe orientarse por estos principios para garantizar servicios públicos de calidad a los usuarios. La relevancia radica en que este marco define cómo debe operar la institución pública para responder a las necesidades de la ciudadanía, destacando la calidad como un eje transversal. Esto implica

que la selección, capacitación y evaluación del talento humano deben alinearse con la búsqueda de eficiencia en la prestación de servicios.

- Artículo 228

“**Art. 228.-** El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora” (Constitución de la República del Ecuador, 2021, p. 120).

La carrera administrativa basada en mérito y oposición asegura que el talento humano en las instituciones públicas esté compuesto por profesionales competentes. Este artículo es crucial para el estudio porque garantiza que las decisiones de contratación y ascenso no solo sean transparentes, sino que también estén fundamentadas en criterios objetivos. Esto impacta directamente en la calidad de los servicios, ya que el personal seleccionado adecuadamente puede desempeñar sus funciones con mayor eficiencia y profesionalismo, promoviendo la satisfacción de los usuarios.

2.3.2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía Y Descentralización.

2.3.2.1. Título I. Principios generales

- Artículo 1

“**Art. 1.-** **Ámbito.** - Este Código establece la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio: el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera. Además, desarrolla un modelo de descentralización obligatoria y progresiva a través del sistema nacional de competencias, la institucionalidad responsable de su administración,

las fuentes de financiamiento y la definición de políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial” (Código Orgánico De Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010, p. 5).

Este artículo define el marco organizacional y funcional de los GAD, resaltando la autonomía política, administrativa y financiera. En el caso de Mocache, la gestión del talento humano debe integrarse en un modelo descentralizado que permita mayor autonomía para diseñar estrategias específicas que mejoren los servicios públicos. Este artículo es relevante porque otorga a los GAD la responsabilidad de implementar políticas internas que fortalezcan su capacidad administrativa y humana, adecuándose a las necesidades locales.

2.3.3. Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas

2.3.3.1. Capítulo III. Del componente de presupuesto. Sección IV. Ejecución presupuestaria

- Artículo 113

“**Art. 113.-** Contenido y finalidad. - Fase del ciclo presupuestario que comprende el conjunto de acciones destinadas a la utilización óptima del talento humano, y los recursos materiales y financieros asignados en el presupuesto con el propósito de obtener los bienes, servicios y obras en la cantidad, calidad y oportunidad previstos en el mismo” (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, 2010, p. 32)

Este artículo enfatiza la utilización óptima del talento humano y los recursos asignados en el presupuesto para cumplir con los objetivos institucionales. En el estudio, este artículo se relaciona con la necesidad de planificar y asignar recursos de manera estratégica para fortalecer al personal del GAD y mejorar los servicios públicos. Además,

refuerza la importancia de la vinculación entre planificación financiera y gestión del talento humano, asegurando que las inversiones en capacitación y bienestar laboral se traduzcan en resultados tangibles para los usuarios.

2.3.4. Código Orgánico Administrativo

2.3.4.1. Título I. Preliminar – Capítulo Primero. Principios generales.

- Artículo 5

“**Art. 5.-** Principio de calidad. Las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos” (Código Orgánico Administrativo, 2017, p. 4).

El principio de calidad exige que las administraciones públicas satisfagan las expectativas de los ciudadanos de manera eficiente. Este artículo es crucial para el estudio porque conecta la calidad de los servicios públicos con la gestión del talento humano, destacando que la capacitación, la motivación y el desempeño laboral son factores clave para cumplir con las demandas de la ciudadanía.

- Artículo 8

“**Art. 8.-** Principio de descentralización. Los organismos del Estado propenden a la instauración de la división objetiva de funciones y la división subjetiva de órganos, entre las diferentes administraciones públicas” (Código Orgánico Administrativo, 2017,

p. 4). Considerando lo que se describe en el artículo anterior, El principio de descentralización permite a los GAD adaptar su estructura administrativa a las realidades locales. Esto es relevante para el tema porque implica que el talento humano debe estar alineado con las dinámicas específicas del Cantón Mocache, lo que exige una gestión personalizada y eficiente que favorezca la prestación de servicios de calidad.

*2.3.4.2. Capítulo Tercero. Recurso Extraordinario de Revisión – Título VI.
Procedimientos para la provisión de Bienes y Servicios*

- Artículo 242

“**Art. 242.-** Procedimientos para la provisión de bienes y servicios públicos. Para la provisión de bienes y servicios públicos se observará al menos:

1. Estar organizados conforme con los mejores métodos, técnicas y herramientas provistos por el área de conocimiento pertinente.
2. Asignar el talento humano y los medios adecuados para satisfacer oportunamente la demanda de bienes y servicios, previamente definidos.
3. Emplear criterios de mejora continua en los procesos previamente diseñados.

Los procedimientos administrativos para la provisión de bienes o servicios están regulados a través de los actos normativos de carácter administrativo, expedidos por la máxima autoridad administrativa. Estos procedimientos estarán sujetos a las normas generales del procedimiento administrativo, previstas en este Código” (Código Orgánico Administrativo, 2017, p. 31).

Los procedimientos para la provisión de bienes y servicios públicos deben emplear los mejores métodos y asignar los recursos adecuados. Este artículo refuerza la importancia de utilizar técnicas modernas de gestión del talento humano para garantizar que los servicios sean oportunos y eficaces. Además, enfatiza la mejora continua, un aspecto crítico en la calidad del servicio público.

2.3.5. Ley Orgánica de Servicio Público

2.3.5.1. Título I. Preliminar – Capítulo Primero. Principios generales.

- Artículo 22

“**Art. 22.-** Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos:

a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;

f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;

h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;

j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y, Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización” (Ley Orgánica de Servicio Publico, 2010, pp. 14-15)

Este artículo establece los deberes de los servidores públicos, incluyendo la atención debida al público y la prestación de servicios de calidad. Es relevante porque subraya la relación directa entre el compromiso del talento humano y la satisfacción de los usuarios. Además, destaca la necesidad de evaluaciones periódicas, lo que implica un sistema de monitoreo continuo del desempeño laboral para asegurar que los estándares de calidad se mantengan.

2.3.6. Código Del Trabajo

2.3.6.1. Título I. Preliminar

- Artículo 2

“**Art. 2.-** Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social.

El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes” (Código del Trabajo, 2005, p. 2).

El trabajo como derecho y deber social resalta la responsabilidad de los GAD de garantizar condiciones laborales adecuadas para su personal. Este artículo es fundamental para el estudio porque subraya que la gestión del talento humano debe considerar aspectos de bienestar y derechos laborales, lo que impacta en la motivación y productividad del personal.

- Artículo 3

“**Art. 3.-** Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio.

Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado” (Código del Trabajo, 2005, pp. 2-3)

La libertad de trabajo y la obligatoriedad de remuneración justa enfatizan que los servidores públicos deben recibir incentivos adecuados por su desempeño. Este artículo se vincula con el estudio al destacar que una buena gestión del talento humano implica no solo capacitación, sino también garantizar condiciones laborales que promuevan el compromiso y la eficiencia en la prestación de servicios

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

*La libertad está en ser dueños de la
propia vida*

Platón

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Investigación Exploratoria

Este método de investigación posibilitó la recopilación y exploración de datos sobre el problema y su contexto, con el propósito de obtener una perspectiva general sobre el tema analizado y los elementos significativos de la gestión del talento humano. El objetivo fue profundizar en la comprensión de la problemática, identificando así los aspectos que debían ser tratados en la investigación para llegar a conclusiones definitivas.

3.1.2 Investigación Descriptiva

El empleo de la investigación descriptiva permitió establecer límites en los hechos y situaciones relacionadas con la problemática analizada, a través del análisis de la incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache.

3.1.3 Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica fue un componente fundamental del estudio, ya que permitió analizar y recopilar información de diversas fuentes secundarias, como libros, artículos académicos y documentos oficiales, para sustentar teóricamente la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos. Este enfoque facilitó la comprensión de conceptos clave y teorías relevantes que proporcionaron un marco teórico sólido para este estudio.

3.1.4 Investigación de campo.

Este tipo de investigación permitió recolectar información directamente desde la perspectiva de la problemática, puntualmente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache. Para ello, se ejecutó una entrevista con la alcaldesa del GADM y se aplicaron encuestas dirigidas tanto a los trabajadores como a los usuarios externos.

3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

En este estudio, se aplicaron múltiples métodos y tipos de investigación, con el objetivo de contribuir a la recopilación y análisis de datos significativos para el estudio.

3.2.1 Método inductivo

Se utilizó el enfoque inductivo, lo que facilitó la formulación de conclusiones generales a partir de un conjunto de conceptos y teorías específicas, en consonancia con la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio. Además, se realizó una entrevista con la alcaldesa de la institución, lo que permitió obtener una visión clara del problema y generar las conclusiones necesarias.

3.2.2 Método deductivo

El enfoque deductivo respaldó las teorías y conceptos asociados con el tema de estudio. Este método se implementó después de recopilar toda la información requerida, con el objetivo de deducir casos específicos relacionados con la gestión del talento humano y su conexión con la satisfacción de usuarios y trabajadores, lo que constituyó la base de los hallazgos de la investigación.

3.2.3 Método Descriptivo

Se realizó un análisis descriptivo utilizando la técnica de la entrevista, lo que permitió caracterizar la gestión actual del talento humano.

3.2.4 Método de análisis estadístico.

El enfoque de análisis estadístico cualitativo fue una técnica empleada para inspeccionar la información obtenida a través de entrevistas y encuestas. Este método permitió analizar los datos recolectados y llegar a las conclusiones del estudio.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

La formulación metodológica del tema de investigación implicó definir una estrategia para realizar el estudio del tema elegido. En este caso, se determinó la incidencia de la Gestión del Talento Humano en el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache.

Inicialmente, se llevó a cabo un análisis bibliográfico riguroso para familiarizarse con la conceptualización y teorías relacionadas con el tema y destacar los elementos más importantes a considerar en la investigación. Posteriormente, se realizó una investigación de campo para recolectar datos de primera mano mediante encuestas a los usuarios y entrevistas con la alcaldesa del cantón. Este estudio permitió comprender las perspectivas de los diferentes participantes involucrados y complementar la información recabada en el análisis bibliográfico.

3.3.1 Población y muestra.

3.3.1.1.Población

El universo de estudio para la encuesta sobre la gestión del Talento Humano estuvo constituido por el personal administrativo y operativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache. A continuación, se presenta un resumen de la población:

Tabla 1. Población del "GADMCM."

PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DEL GADMCM	
Jefe del departamento de talento humano	1
Personal Administrativo y operativo	239
Habitantes del cantón Mocache (Mayores 18 años)	27.335
TOTAL	27.590

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache

Elaboración: Jixon Alexander Coello Ponce

Para la encuesta de satisfacción al usuario el universo de estudio se determinó por la una muestra de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache.

3.3.1.2.Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra de usuarios, considerando el elevado número de usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, se calculó utilizando la fórmula de muestreo estadístico. Primeramente, se procedió a calcular la muestra del personal administrativo y operativo que cuenta con una totalidad de población de 249 personas. Cabe destacar que, se consideró el 95% de confianza y el 5% del margen de error.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (1 - p)}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * p * (1 - p)}$$

Dónde:

N	239	Personal Administrativo y operativo
N	27.335	Población del cantón Mocache (Mayores 18 años)
Z	1.960	Nivel de confianza alfa
P	0.5	Probabilidad de ocurrencia
Q	0.5	Probabilidad de no ocurrencia
E	0.05	Margen de error

Sustituyendo los valores en la fórmula, obtenemos los datos calculando la muestra para el personal administrativo y operativo:

$$n = \frac{239 * (1.96)^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(239 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{229,5356}{1,5554}$$

$$n = 147,57 \rightarrow n = 148$$

Esto implica que, para garantizar la fiabilidad de la investigación, requerimos una muestra de 148 personas que integran el personal administrativo y operativo. En cuanto al cálculo de la muestra dirigido a la población del cantón Mocache, se puede desarrollar el siguiente cálculo;

$$n = \frac{27.335 * (1.96)^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(27.335 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{26.252,534}{69,2954}$$

$$n = 378,84 \rightarrow n = 379$$

De manera que, la muestra considerada para el desarrollo de este estudio fue de 379 habitantes del cantón Mocache. Considerando que, ambos cálculos de muestras se realizaron bajo un 95% de confianza y solo un 5% de error muestra.

3.3.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.3.2.1. Entrevista

Se desarrolló un cuestionario estructurado para entrevistar al jefe del departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache. El objetivo de la entrevista fue obtener información relevante sobre los procesos de gestión del talento humano, incluyendo la selección, capacitación y evaluación del desempeño. Además, se buscó conocer la percepción del jefe del departamento respecto a la calidad del servicio prestado y las estrategias implementadas para su mejora.

3.3.2.2. Encuesta

Se aplicaron cuestionarios dirigidos tanto al personal administrativo y operativo del GAD del cantón Mocache como a los usuarios externos de la institución. Estas

encuestas permitieron recopilar información sobre la percepción del talento humano en la organización, la eficiencia de los procesos administrativos y la calidad del servicio brindado a los ciudadanos. Se diseñaron preguntas cerradas y abiertas para identificar los factores que influyeron en la satisfacción de los usuarios y en la eficiencia laboral del personal.

3.3.3. Instrumentos de la Investigación

3.3.3.1. Cuestionario de encuesta

Se diseñó un cuestionario estructurado con preguntas dirigidas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, con el propósito de evaluar su grado de satisfacción con los servicios recibidos. Asimismo, se elaboró un cuestionario específico para el personal administrativo y operativo, con el fin de conocer su percepción sobre la gestión del talento humano y su impacto en la calidad del servicio. Estos cuestionarios fueron aplicados de manera digital y presencial, permitiendo una recopilación de datos más amplia y precisa.

3.3.3.2. Cuestionario de entrevista

Se elaboró un cuestionario de entrevista dirigido al jefe del departamento de talento humano, con preguntas orientadas a obtener información sobre la planificación, gestión y optimización del talento humano en la institución. Además, se incluyen preguntas sobre la capacitación del personal, la evaluación del desempeño y las estrategias de mejora implementadas. La entrevista se llevó a cabo en un entorno estructurado, garantizando respuestas detalladas y fundamentadas.

3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

El marco teórico de la investigación sobre la Gestión del Talento Humano y su incidencia en la calidad de los servicios se fundamentó en un análisis riguroso de literatura especializada. Este análisis permitió establecer las bases teóricas necesarias para comprender el problema y explorar posibles soluciones. Se estructuró en tres partes principales:

3.4.1. Fundamentación Conceptual

Comprendió conceptos relacionados con las variables de estudio, como talento humano, gestión del talento humano, usuarios, calidad de servicio y satisfacción del cliente.

3.4.2. Fundamentación Teórica

Incluyó teorías y estudios relevantes sobre administración de recursos humanos, funciones administrativas, reclutamiento, selección, evaluación de desempeño, y otros procesos relacionados con la gestión del talento humano.

3.4.3. Fundamentación Legal

Abordó las disposiciones legales pertinentes, incluyendo la Constitución del Ecuador (2008), la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y el Código de Trabajo.

3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El proceso de recolección de información fue diseñado para maximizar la eficiencia y la accesibilidad, utilizando herramientas digitales como Google Forms para la recopilación de datos primarios. Esto obtener información permitida de manera ágil, práctica y organizada tanto de los usuarios como del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache.

En el caso de los usuarios, se diseñó una encuesta estructurada que fue distribuida mediante enlaces digitales, facilitando su acceso y aumentando la tasa de participación. La muestra seleccionada de 379 usuarios, calculada con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, respondió preguntas enfocadas en la calidad del servicio, la atención recibida y la percepción de eficiencia en los procesos administrativos. La utilización de Google Forms permitió capturar las respuestas en tiempo real y organizarlas automáticamente para su posterior análisis.

Para el personal administrativo y operativo, se aplicó un cuestionario a una muestra de 148 empleados, también utilizando Google Forms. Este cuestionario abordó

temas como la comunicación interna, la estructura organizativa, la evaluación del desempeño, la satisfacción laboral y los niveles de responsabilidad. Su distribución a través de medios digitales garantizó la rapidez y la simplicidad en el proceso de recolección.

Además, se llevó a cabo una entrevista al jefe del Departamento de Talento Humano, con un cuestionario previamente estructurado y desarrollado en formato digital. Esto permitió registrar las respuestas de manera eficiente y segura. Finalmente, se complementó la recolección de información con observaciones directas, realizada en las oficinas del GADM Mocache, para identificar dinámicas laborales, procesos clave y posibles áreas de mejora.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

La información recolectada fue procesada utilizando herramientas digitales, principalmente Google Forms, que facilitó la recolección y la generación automatizada de gráficos para el análisis de los datos cuantitativos. Estos resultados permitieron identificar patrones y tendencias relacionadas con la calidad de los servicios y la gestión del talento humano en el GAD Municipal del cantón Mocache.

Para los datos cualitativos obtenidos mediante entrevistas, se aplican técnicas de análisis de contenido, como la codificación y categorización de respuestas. Esto permitió destacar temas claves y aspectos críticos, como los desafíos en la gestión del talento humano y su impacto en la percepción de los usuarios sobre los servicios públicos.

El uso de Google Forms redujo significativamente los tiempos de análisis y minimizó errores, asegurando un procesamiento ágil y efectivo de la información. Los resultados se interpretaron conforme a los objetivos de la investigación, proporcionando conclusiones alineadas con los datos obtenidos y una base sólida para recomendaciones futuras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

*Trata a las personas como un fin,
nunca como un medio para un fin.*

Kant.

4.1.SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE, IDENTIFICANDO FORTALEZAS, DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.

La gestión del talento humano en las instituciones públicas es un pilar fundamental para garantizar la eficiencia y efectividad en la prestación de servicios a la ciudadanía. En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, la adecuada administración del personal influye directamente en la calidad de la atención brindada a los usuarios, impactando en la satisfacción ciudadana y en el desempeño institucional. Este proceso abarca diversas dimensiones, como la planificación estratégica del recurso humano, la capacitación continua, la evaluación del desempeño y la motivación laboral, factores clave para la optimización de los servicios municipales.

En este contexto, el presente estudio tiene como propósito analizar la situación actual de la gestión del talento humano en el GAD Municipal de Mocache durante el año 2023. A través de un análisis detallado de los procesos y estrategias implementadas en la administración del personal, se busca identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la gestión interna de la institución. Este diagnóstico permitirá evaluar en qué medida las prácticas de talento humano contribuyen a la eficiencia organizacional y a la calidad del servicio prestado a los ciudadanos.

Asimismo, comprender la relación entre la gestión del talento humano y la prestación de servicios municipales es esencial para el desarrollo de estrategias orientadas a la mejora continua. Con base en los hallazgos obtenidos, se podrán proponer acciones concretas para fortalecer las capacidades del personal, optimizar los procesos administrativos y garantizar un servicio público más eficiente, accesible y alineado con las necesidades de la comunidad.

4.1.1. Entrevista dirigida al jefe de talento humano

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE TALENTO HUMANO

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS	ANÁLISIS
1	Mencione los años de experiencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Mocache hasta la actualidad.	2 años	La experiencia de 2 años en la institución indica que el entrevistado tiene un conocimiento relativamente reciente de los procesos y dinámicas internas del GAD. Este tiempo de experiencia puede ser suficiente para observar los procesos de gestión del talento humano, aunque también puede limitar su perspectiva sobre cambios a largo plazo o la implementación de políticas anteriores.
2	¿Existe un plan estratégico claro para la gestión del talento humano en el GAD?	Si como parte de los subsistemas tenemos el Plan de talento Humano, el plan de Capacitación, y la actualización del Manual de Valoración, clasificación y descripción de puestos y también el Estatuto de gestión Organizacional por procesos.	La respuesta muestra que el GAD tiene una estructura formal para la gestión del talento humano, lo cual es positivo para la organización. La existencia de planes y manuales específicos indica un enfoque organizado, aunque es importante evaluar la efectividad de estos documentos en la práctica y si se actualizan y aplican constantemente.
3	¿Cómo se mide la calidad del servicio que ofrece el GAD a los ciudadanos?	Aplicamos encuestas de calidad de servicio y realizamos revisiones periódicas para detectar oportunidades de mejora.	Evaluar la calidad del servicio a través de encuestas es una herramienta útil, pero se debe garantizar que los resultados obtenidos sean utilizados para implementar cambios concretos y mejorar la experiencia de los usuarios.
4	¿Considera que el personal del GAD está adecuadamente capacitado para atender a los ciudadanos?	En general sí, aunque hay áreas donde se necesita fortalecer las competencias del personal, especialmente en la atención al usuario y el uso de nuevas tecnologías.	Se identifica una oportunidad clave para mejorar la calidad del servicio a través de capacitaciones dirigidas, lo que podría optimizar la eficiencia en los trámites y mejorar la percepción ciudadana sobre el servicio.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE TALENTO HUMANO

5	¿Qué tan frecuentes son las capacitaciones y cómo se determinan las necesidades de formación?	Se realizan capacitaciones anuales y se determinan a partir de evaluaciones internas y sugerencias de cada área.	La capacitación anual es una buena práctica, pero podría mejorarse con capacitaciones más frecuentes y específicas, enfocadas en las necesidades del personal para optimizar el desempeño y la calidad del servicio.
6	¿Cómo describiría el clima laboral dentro del GAD?	Ha mejorado significativamente en los últimos años.	Un ambiente laboral positivo favorece la motivación y el compromiso de los empleados, lo que repercute en un mejor servicio a los ciudadanos. Sin embargo, es importante identificar qué estrategias han contribuido a esta mejora y si hay aspectos por fortalecer.
7	¿Qué tan satisfecho cree que está el personal con su entorno laboral?	Aproximadamente un 70%. Sin embargo, hay resistencia al cambio en parte del antiguo personal.	La resistencia al cambio puede ser un obstáculo para la modernización de los servicios. Es fundamental implementar estrategias de adaptación y capacitación para fomentar una actitud proactiva y abierta al aprendizaje en el personal.
8	¿Qué estrategias se han implementado para mejorar la capacitación del personal?	Hemos desarrollado un Plan de Capacitación anual y promovemos cursos en coordinación con otras instituciones.	La capacitación debe alinearse con las necesidades actuales del GAD y las demandas de los ciudadanos. Es importante evaluar si los cursos impartidos realmente fortalecen las habilidades del personal y si se requiere una mayor inversión en formación.
9	¿Se han implementado programas de formación en atención al cliente?	Sí, pero con oportunidad de mejorar. Se han realizado capacitaciones en atención al usuario, pero se necesita reforzar este aspecto.	La calidad del servicio depende en gran medida del trato al ciudadano. Es crucial fortalecer la capacitación atención en al cliente y garantizar que todos los empleados cuenten con herramientas para mejorar su desempeño.
10	¿Cómo valora el impacto de la capacitación en la calidad del servicio brindado a los ciudadanos?	La capacitación tiene un impacto directo en la eficiencia y satisfacción de los usuarios, por lo que es necesario seguir fortaleciendo estos procesos.	Se reconoce la importancia de la capacitación como un factor clave en la calidad del servicio. Para mejorar la percepción del ciudadano, es fundamental continuar con estrategias de formación y evaluación del desempeño del personal.

4.1.2. Encuesta dirigida a Personal Administrativo y operativo del GAD Municipal del cantón Mocache

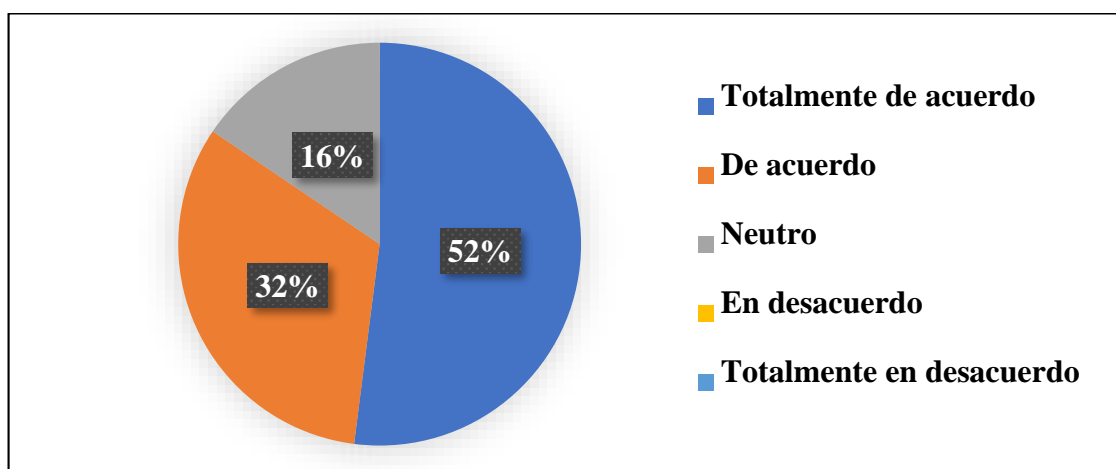
Tabla 2. Selección de personal

Pregunta 1: ¿Considera que la institución cuenta con procesos adecuados de selección de personal?		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	77	52%
De acuerdo	48	32%
Neutro	23	16%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: Coello (2025)

Fuente: Encuesta

Figura 1. Selección de personal



Análisis: Los datos indican que el 84% de los encuestados ("totalmente de acuerdo" 52% y "de acuerdo" 32%) perciben que los procesos de selección de personal son adecuados, lo cual refleja una percepción positiva sobre la transparencia y efectividad en esta área. Sin embargo, el 16% de las respuestas "neutro" sugiere que existe un margen de mejora en la comunicación o comprensión de los criterios de selección, con el fin de garantizar que todos los empleados estén alineados con los procedimientos establecidos.

Tabla 3. Desarrollo profesional

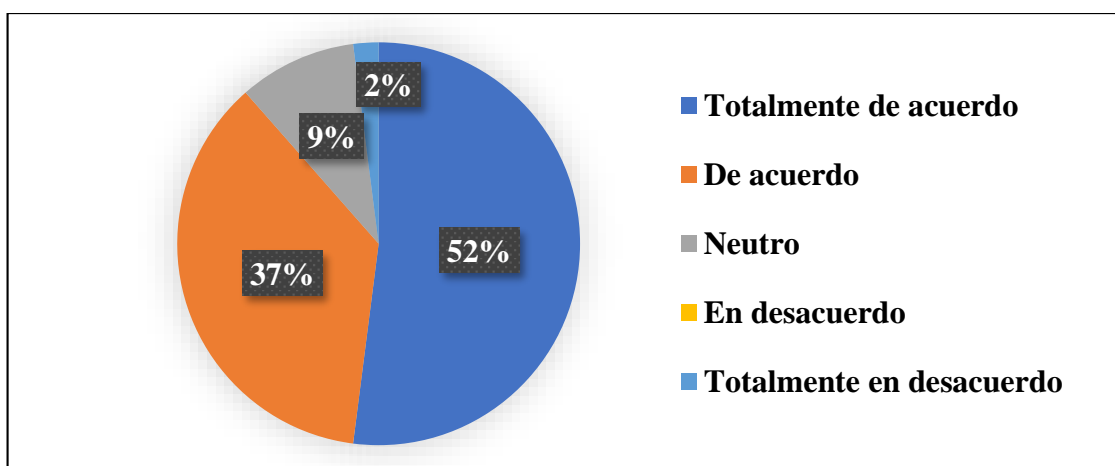
Pregunta 2: ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal proporciona oportunidades de desarrollo profesional (capacitaciones, cursos, etc.)?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	77	52%
De acuerdo	54	37%
Neutro	14	9%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	3	2%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: Coello (2025)

Fuente: Encuesta

Figura 2. Desarrollo profesional



Análisis: Un 89% de los encuestados ("totalmente de acuerdo" 52% y "de acuerdo" 37%) considera que la institución proporciona oportunidades de desarrollo profesional. Esto evidencia un compromiso institucional con la capacitación y el crecimiento del personal, lo cual se alinea con los principios de desarrollo organizacional. Sin embargo, el 11% restante ("neutro" 9% y "totalmente en desacuerdo" 2%) señala la necesidad de diversificar y personalizar las ofertas de capacitación para que se adapten mejor a las necesidades específicas del personal.

Tabla 4. *Respaldo por la institución*

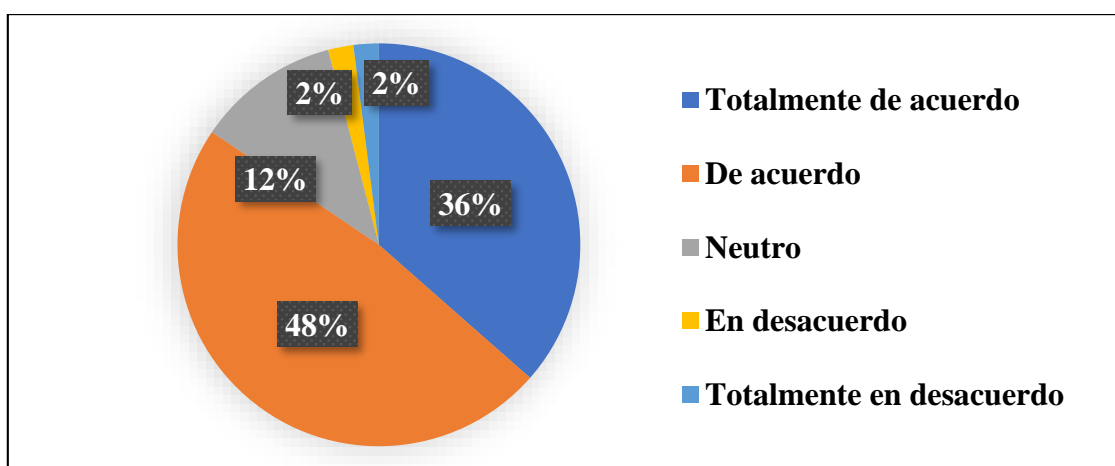
Pregunta 3: ¿Se siente respaldado(a) por la institución en cuanto a los recursos necesarios para realizar su trabajo eficientemente?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	54	36%
De acuerdo	71	48%
Neutro	17	12%
En desacuerdo	3	2%
Totalmente en desacuerdo	3	2%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: *Coello (2025)*

Fuente: *Encuesta*

Figura 3. *Respaldo de la institución*



Análisis: Los resultados muestran que el 84% de los encuestados ("totalmente de acuerdo" 36% y "de acuerdo" 48%) perciben que reciben respaldo adecuado de la institución para realizar su trabajo eficientemente. Esto indica que la dotación de recursos es una prioridad institucional. Sin embargo, el 16% restante ("neutro" 12%, "en desacuerdo" 2%, y "totalmente en desacuerdo" 2%) evidencia áreas donde los recursos podrían ser insuficientes o mal distribuidos. Esto refuerza la importancia de realizar evaluaciones continuas para mejorar la disponibilidad de recursos.

Tabla 5. Comunicación interna

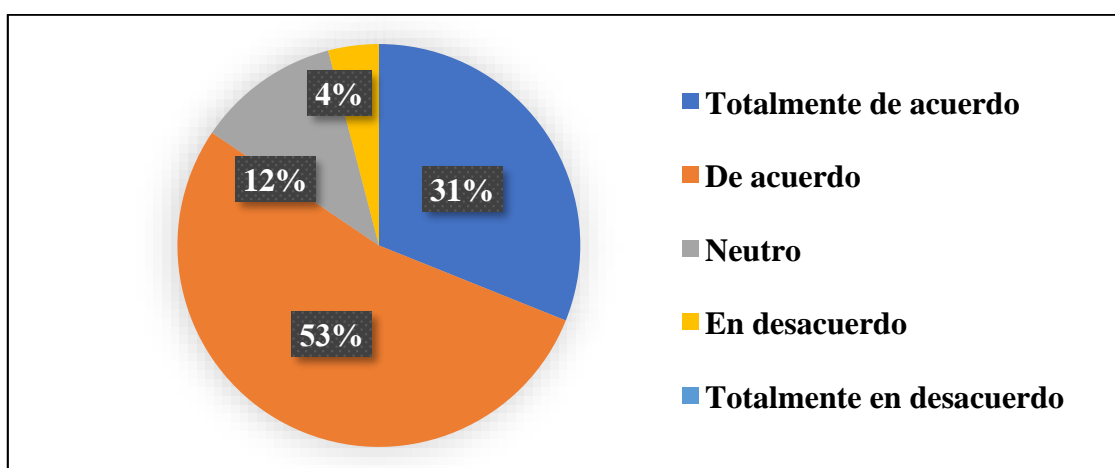
Pregunta 4: ¿La comunicación interna entre áreas facilita el cumplimiento de sus funciones?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	46	31%
De acuerdo	79	53%
Neutro	17	12%
En desacuerdo	6	4%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: Coello (2025)

Fuente: Encuesta

Figura 4. Selección de personal



Análisis: El 84% de los encuestados ("totalmente de acuerdo" 31% y "de acuerdo" 53%) considera que la comunicación interna entre áreas es adecuada y facilita el cumplimiento de sus funciones. Sin embargo, un 16% restante ("neutro" 12% y "en desacuerdo" 4%) indica que podrían existir brechas de comunicación en ciertos departamentos. Este dato subraya la necesidad de fortalecer la coordinación interdepartamental y de optimizar los canales de comunicación existentes.

Tabla 6. Ambiente laboral

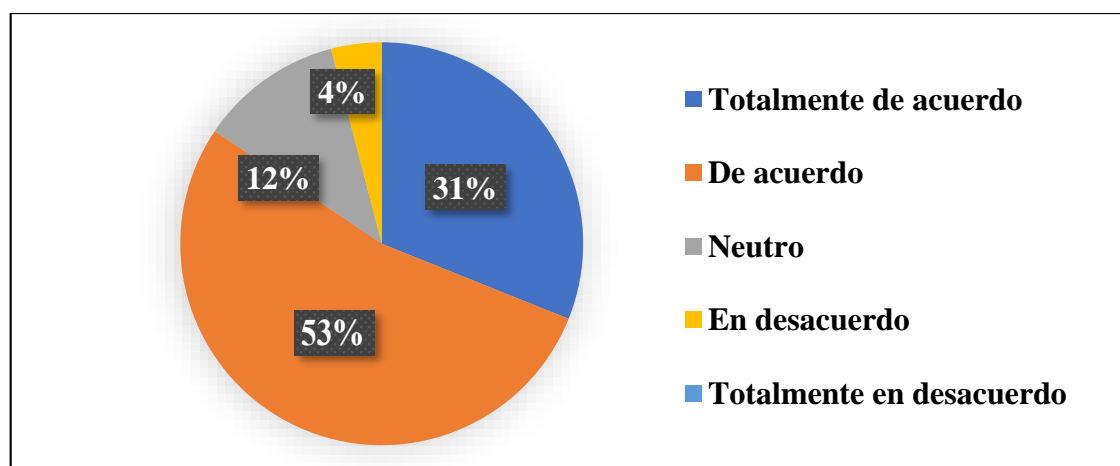
Pregunta 5: ¿Percibe un ambiente laboral positivo y colaborativo dentro de la institución?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	46	31%
De acuerdo	79	53%
Neutro	17	12%
En desacuerdo	6	4%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: Coello (2025)

Fuente: Encuesta

Figura 5. Ambiente laboral



Análisis: El 84% de las respuestas ("totalmente de acuerdo" 31% y "de acuerdo" 53%) refleja un ambiente laboral percibido como positivo y colaborativo. No obstante, un 16% restante ("neutro" 12% y "en desacuerdo" 4%) sugiere que aún hay aspectos relacionados con la integración y la gestión emocional que podrían mejorar. Implementar dinámicas de trabajo en equipo y promover un clima laboral más inclusivo podrían ser estrategias efectivas para abordar estas percepciones.

Tabla 7. *Atención de usuarios*

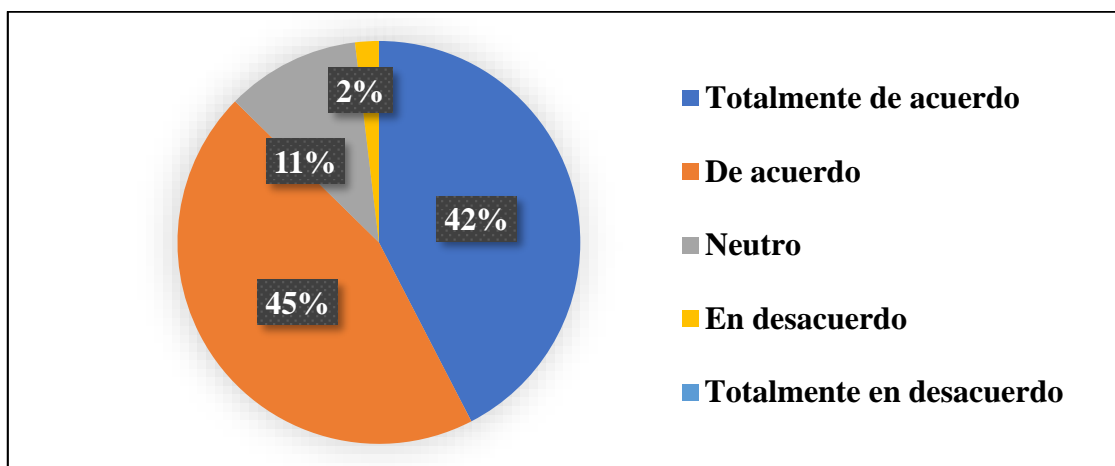
Pregunta 6: ¿Considera que cuenta con las competencias necesarias para atender a los usuarios de manera eficiente?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	67	42%
De acuerdo	71	45%
Neutro	17	11%
En desacuerdo	3	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: *Coello (2025)*

Fuente: *Encuesta*

Figura 6. *Atención de usuarios*



Análisis: Un 87% de los encuestados ("totalmente de acuerdo" 42% y "de acuerdo" 45%) considera que posee las competencias necesarias para atender a los usuarios de manera eficiente. Esto refleja un nivel de confianza alto en las habilidades del personal. Sin embargo, el 13% restante ("neutro" 11% y "en desacuerdo" 2%) indica la necesidad de reforzar ciertas competencias técnicas y sociales, asegurando así una atención al usuario que mantenga altos estándares de calidad.

Tabla 8. Talento humano

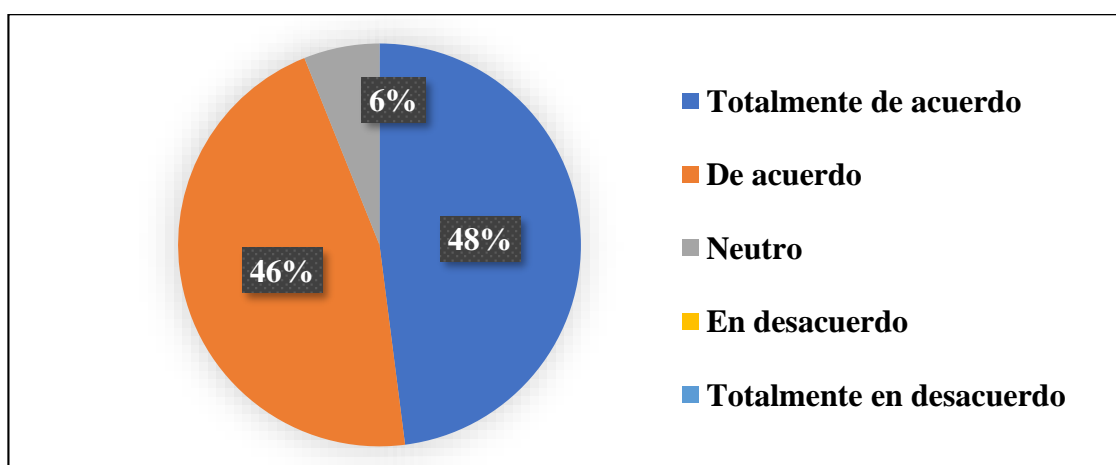
Pregunta 7: ¿Cree que la gestión del talento humano contribuye a mejorar la satisfacción de los usuarios?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	71	48%
De acuerdo	68	46%
Neutro	9	6%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: Coello (2025)

Fuente: Encuesta

Figura 7. Talento humano



Análisis: El 86% de las respuestas ("totalmente de acuerdo" 48% y "de acuerdo" 46%) confirma que la gestión del talento humano contribuye a mejorar la satisfacción de los usuarios. Este resultado refuerza la importancia de invertir en estrategias de gestión de talento humano como un eje clave para mejorar los servicios. Sin embargo, un 14% restante ("neutro" 6% y "en desacuerdo" 0%) resalta la necesidad de fortalecer esta relación para que todos perciban mejoras tangibles.

Tabla 9. Talento humano

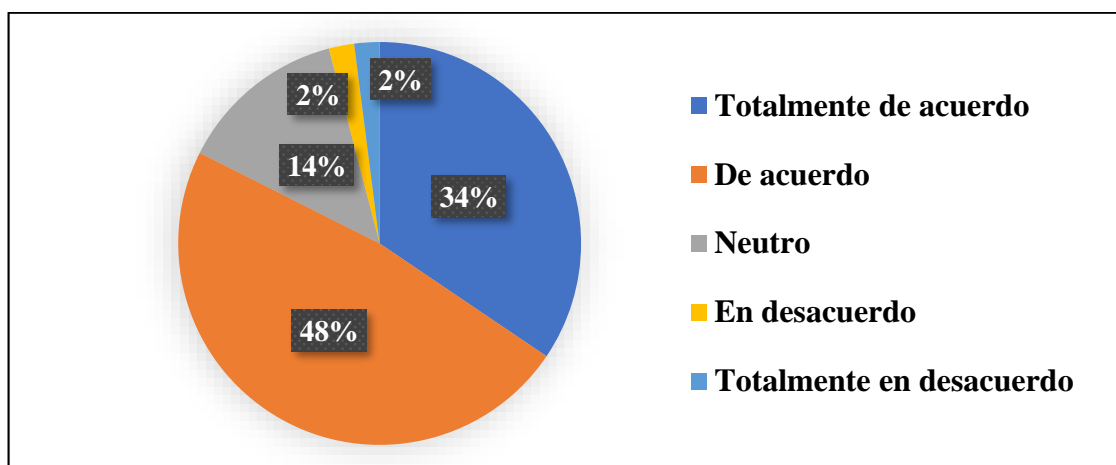
Pregunta 8: ¿Considera que los problemas relacionados con la calidad del servicio están siendo abordados de manera adecuada por la institución?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	3	2%
De acuerdo	20	14%
Neutro	3	2%
En desacuerdo	71	48%
Totalmente en desacuerdo	51	34%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: Coello (2025)

Fuente: Encuesta

Figura 8. Talento humano



Análisis: El 82% de los encuestados (en desacuerdo 48% y totalmente en desacuerdo 34%) considera que la institución no está resolviendo adecuadamente los problemas en la calidad del servicio. Solo un 16% tiene una percepción positiva, lo que sugiere una falta de estrategias efectivas para la mejora continua. Esta situación puede estar relacionada con la escasez de capacitaciones y la ausencia de un plan estructurado que permita a los empleados desarrollar sus habilidades y optimizar la atención al usuario.

Tabla 10. Talento humano

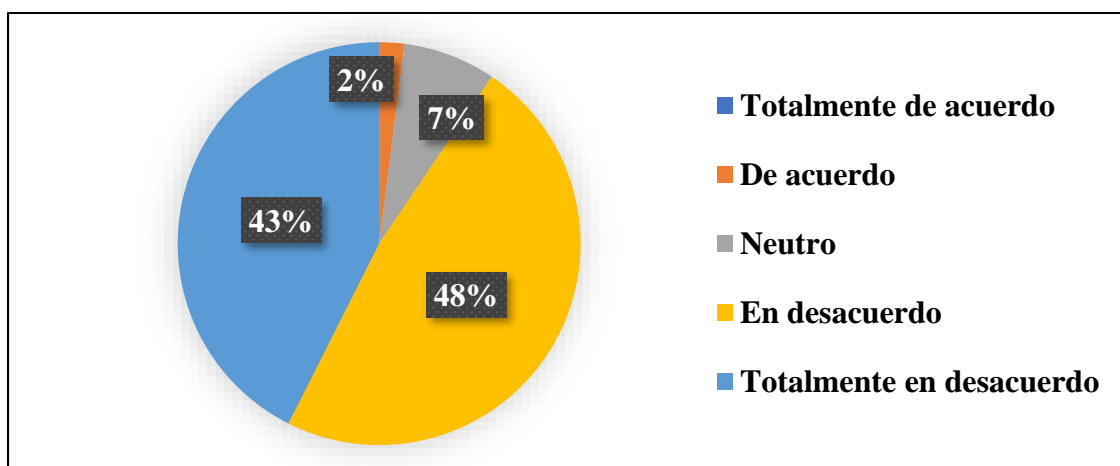
Pregunta 9: ¿Cree que la institución fomenta la mejora continua en la calidad de los servicios ofrecidos?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	2%
Neutro	11	7%
En desacuerdo	71	48%
Totalmente en desacuerdo	63	43%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: Coello (2025)

Fuente: Encuesta

Figura 9. Talento humano



Análisis: El 91% de los encuestados (en desacuerdo 48% y totalmente en desacuerdo 43%) cree que la institución no fomenta la mejora continua, lo que indica una falta de acciones concretas para optimizar el servicio. La ausencia de capacitaciones periódicas y estrategias de formación impide que los empleados adquieran nuevas competencias. Si la institución no impulsa una cultura de aprendizaje y actualización, será difícil garantizar la calidad en la atención a los ciudadanos.

Tabla 11. Competencias técnicas y sociales

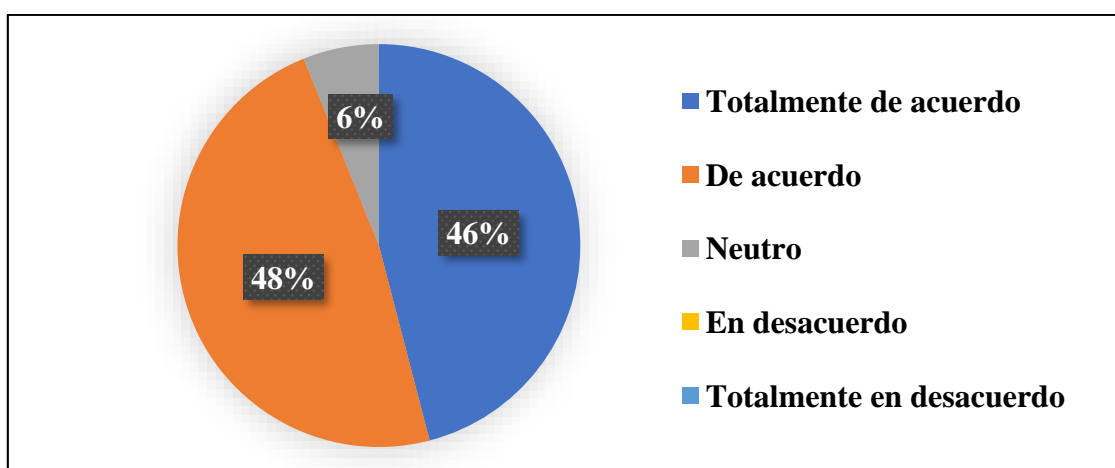
Pregunta 10: ¿Considera que se deben implementar más capacitaciones orientadas al desarrollo de competencias técnicas y sociales?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	68	46%
De acuerdo	71	48%
Neutro	9	6%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: Coello (2025)

Fuente: Encuesta

Figura 10. Competencias técnicas y sociales



Análisis: El 94% de los encuestados (totalmente de acuerdo 46% y de acuerdo 48%) considera que es necesario implementar más capacitaciones en competencias técnicas y sociales. Este alto porcentaje refleja que, a pesar de los esfuerzos actuales, existe una brecha en el desarrollo de habilidades esenciales para la mejora del desempeño laboral. El 6% que se mantiene neutral podría indicar incertidumbre sobre la efectividad de los programas actuales, lo que resalta la necesidad de reforzar no solo la capacitación, sino también los mecanismos de seguimiento y evaluación para garantizar su impacto real en la calidad del servicio.

Tabla 12. Programas de capacitación

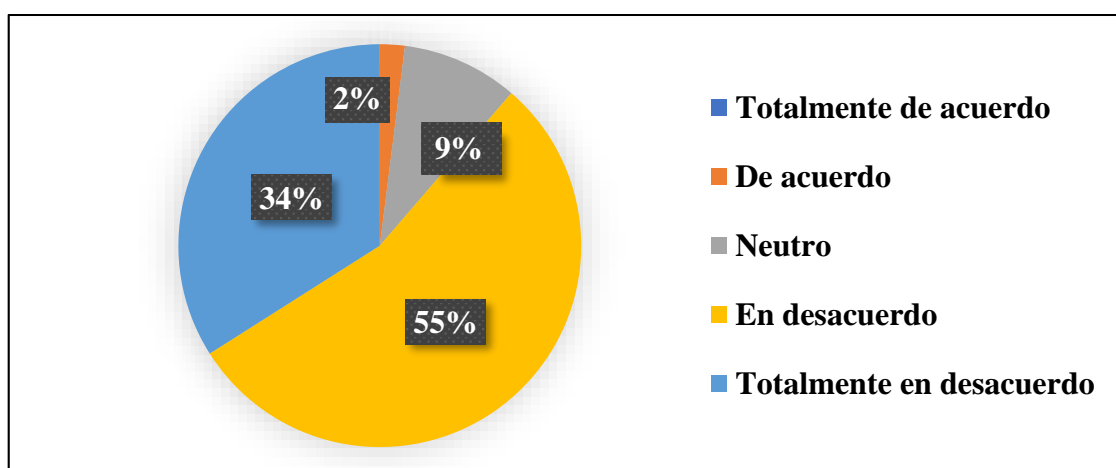
Pregunta 11: ¿Cree que los programas de capacitación actuales están alineados con las necesidades del personal y de los usuarios?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	3	2%
Neutro	14	9%
En desacuerdo	82	55%
Totalmente en desacuerdo	51	34%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: Coello (2025)

Fuente: Encuesta

Figura 11. Programas de capacitación



Análisis: El 89% de los encuestados (en desacuerdo 55% y totalmente en desacuerdo 34%) considera que los programas de capacitación no están alineados con sus necesidades. Esto sugiere que la formación que reciben no es suficiente o no aborda las competencias clave para mejorar el desempeño laboral. Para mejorar la calidad del servicio, es esencial diseñar capacitaciones específicas y ajustadas a las necesidades reales del personal.

Tabla 13. Competencias laborales

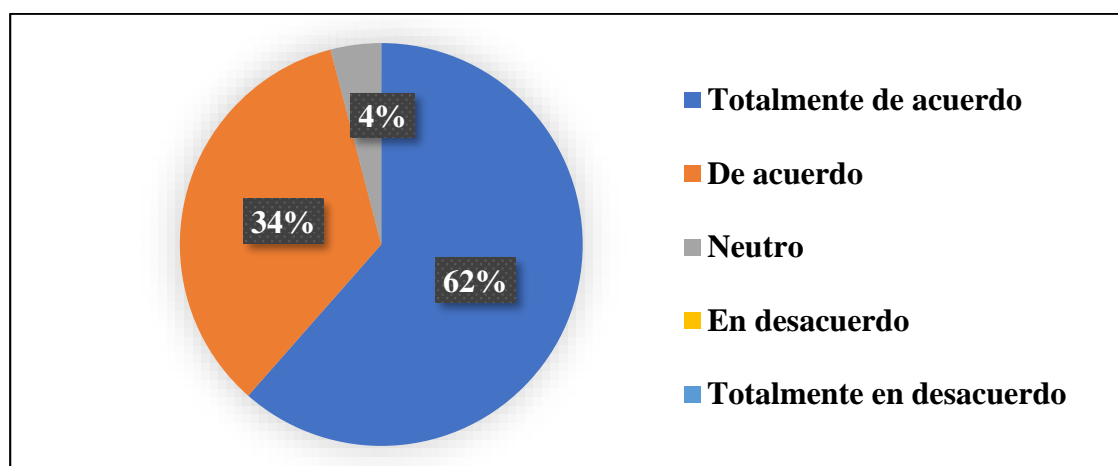
Pregunta 12: ¿Estaría dispuesto(a) a participar activamente en procesos de capacitación para mejorar sus competencias laborales?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	91	62%
De acuerdo	51	34%
Neutro	6	4%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	148	100%

Elaborado por: Coello (2025)

Fuente: Encuesta

Figura 12. Competencias laborales



Análisis: El 96% de las respuestas ("totalmente de acuerdo" 61% y "de acuerdo" 55%) indica una alta disposición del personal para participar en procesos de formación para mejorar sus competencias laborales. Este dato resalta la importancia de diseñar programas de capacitación participativos y alineados con las necesidades del equipo para mantener una cultura de mejora continua.

4.1.3. Análisis e interpretación de los resultados del objetivo #1

El análisis de los resultados obtenidos en la entrevista y encuesta aplicadas al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache permite evaluar la situación actual de la gestión del talento humano, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en relación con la calidad de los servicios brindados a los usuarios. A pesar de contar con un plan estratégico formal, los resultados reflejan desafíos significativos en la implementación efectiva de estrategias de desarrollo y capacitación del personal, lo que impacta directamente en la percepción de los empleados y en la calidad del servicio al ciudadano.

En cuanto a las fortalezas, la existencia de un Plan de Talento Humano, un Plan de Capacitación y la actualización de manuales de valoración y descripción de puestos demuestra un esfuerzo por estructurar la gestión del talento humano dentro de la institución. Asimismo, la mayoría del personal considera adecuados los procesos de selección de personal y percibe que la institución les brinda respaldo en recursos para realizar sus funciones. Estos elementos reflejan un compromiso institucional con la gestión del recurso humano, aunque su impacto en la práctica necesita ser revisado y optimizado.

Sin embargo, los resultados también evidencian debilidades críticas, particularmente en la capacitación y el desarrollo profesional del talento humano. Aunque el 89% de los encuestados indicó que la institución proporciona oportunidades de capacitación, el 89% también expresó que los programas actuales no están alineados con sus necesidades. Además, el 91% afirmó que la institución no fomenta la mejora continua, lo que evidencia una desconexión entre las capacitaciones ofrecidas y las competencias realmente requeridas. La falta de programas de formación adecuados limita el desempeño de los empleados y afecta la calidad del servicio, lo que requiere una reestructuración del plan de capacitación para ajustarlo a las necesidades reales del personal y de los usuarios.

Otro aspecto preocupante es la resistencia al cambio por parte de ciertos empleados, especialmente el personal con mayor tiempo en la institución. Si bien el clima laboral ha mejorado significativamente, esta resistencia puede representar un obstáculo para la modernización de los procesos y la implementación de nuevas estrategias. Es fundamental fortalecer la gestión del cambio y el liderazgo organizacional para fomentar

una cultura de adaptación y mejora continua, garantizando que el talento humano se integre activamente en la transformación institucional.

En cuanto a las oportunidades de mejora, los resultados sugieren que la institución puede fortalecer la transparencia en sus procesos de gestión del talento humano, en especial en el reclutamiento y selección de personal, donde un 16% de los empleados aún expresa incertidumbre sobre los criterios utilizados. Además, es necesario aumentar la frecuencia de las evaluaciones de desempeño y mejorar la retroalimentación al personal, asegurando que las evaluaciones sean un instrumento real de mejora y crecimiento profesional.

Finalmente, el 94% del personal expresó interés en recibir más capacitaciones orientadas al desarrollo de competencias técnicas y sociales, lo que representa una oportunidad clave para optimizar la gestión del talento humano. Para lograrlo, la institución debe rediseñar sus programas de capacitación, asegurando que sean frecuentes, específicos y alineados con las necesidades reales del personal. Además, la implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación permitirá medir su impacto y ajustar estrategias en función de los resultados obtenidos.

Por lo tanto, la gestión del talento humano en el GAD Municipal del cantón Mocache presenta una estructura organizativa definida, pero enfrenta desafíos en la aplicación efectiva de sus estrategias de capacitación y desarrollo. Las principales áreas de mejora incluyen la alineación de los programas de formación con las necesidades del personal, la gestión del cambio organizacional y el fortalecimiento de la cultura de mejora continua. La optimización de estos aspectos no solo beneficiará el desempeño de los empleados, sino que también impactará directamente en la calidad de los servicios brindados a la comunidad, promoviendo una institución más eficiente y orientada a la satisfacción del ciudadano.

4.1.4. Discusión del objetivo #1

Los resultados obtenidos sobre la gestión del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GAD) del cantón Mocache reflejan un avance estructural, pero también desafíos en la aplicación efectiva de estrategias que impactan en la calidad del servicio a los ciudadanos. La existencia de un Plan de Talento Humano, un Plan de Capacitación y manuales actualizados evidencia una intención clara de

fortalecer la gestión organizacional, lo que concuerda con Díaz y Quintana (2021), quienes sostienen que una planificación estratégica en la gestión del talento humano es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales. No obstante, la planificación por sí sola no es suficiente; su éxito depende de una implementación efectiva, monitoreo continuo y ajuste de estrategias con base en resultados tangibles.

En cuanto a los procesos de reclutamiento y selección, el nivel moderado de confianza (70%) sugiere que, aunque se emplean sistemas externos como la Bolsa de Empleo del MIES, aún existe incertidumbre sobre su transparencia y efectividad. Esto concuerda con Cordero et al. (2020), quienes destacan que un reclutamiento alineado con las competencias organizacionales es clave para el éxito institucional. La dependencia de entidades externas puede limitar la capacidad del GAD para seleccionar perfiles que se ajusten a sus necesidades específicas, por lo que sería recomendable fortalecer los mecanismos internos de evaluación de candidatos, garantizando coherencia entre los seleccionados y las exigencias del entorno laboral.

La capacitación del personal es uno de los aspectos más críticos en la gestión del talento humano del GAD. Aunque se reconoce el esfuerzo por actualizar a los empleados, los resultados evidencian que los programas de formación actuales no están alineados con las necesidades reales del personal y de los usuarios. Esto coincide con González et al. (2021), quienes afirman que la capacitación continua es un factor determinante para el desempeño organizacional. Sin embargo, los resultados sugieren que las capacitaciones deben enfocarse no solo en aspectos técnicos, sino también en habilidades interpersonales, liderazgo y servicio al ciudadano. Además, es esencial que las capacitaciones sean más dinámicas y frecuentes, permitiendo una mejor adaptación a los cambios en el entorno laboral y las crecientes demandas ciudadanas.

El proceso de evaluación del desempeño, realizado semestralmente, es una práctica valiosa, pero su impacto dependerá de la retroalimentación y las acciones correctivas que se implementen. Aceves (2023) sugiere que modelos más integrales, como la retroalimentación 360 grados, pueden complementar este proceso, proporcionando una visión más amplia del rendimiento del personal. La implementación de un modelo de evaluación más estructurado e inclusivo permitiría detectar fortalezas individuales y áreas de mejora, promoviendo así una cultura organizacional basada en el desarrollo continuo.

En términos de clima laboral, si bien se reporta una mejora significativa, persiste una fuerte resistencia al cambio, especialmente entre el personal más antiguo. Mialdea (2023) afirma que la resistencia al cambio es común en las organizaciones, y su adecuada gestión requiere estrategias que fomenten la comunicación interna, el liderazgo participativo y la inclusión del personal en los procesos de transformación. La falta de adaptación puede afectar la productividad y la calidad del servicio, por lo que es imprescindible fortalecer la gestión del cambio mediante programas de sensibilización y formación que promuevan una mentalidad proactiva.

Las estrategias de resolución de conflictos basadas en la integración y la sana competencia han sido identificadas como un punto positivo en la gestión del talento humano. Sin embargo, Bustos et al. (2021) sugiere que los sistemas formales de mediación pueden mejorar la gestión de conflictos y garantizar un ambiente laboral más armonioso. Si bien el GAD ha desarrollado iniciativas para fortalecer la cohesión del equipo, es recomendable implementar protocolos más estructurados que faciliten la resolución de problemas internos, evitando que los conflictos escalen y afecten la dinámica organizacional.

Finalmente, el compromiso del GAD con el desarrollo profesional parece estar enfocado en necesidades operativas inmediatas, como la contratación y optimización de trámites internos. Sin embargo, Puche (2024) enfatiza que el desarrollo profesional debe ser un proceso continuo, que no solo incluye formación técnica, sino también oportunidades de crecimiento personal y preparación para asumir nuevos retos. La falta de programas de formación personalizados limita el crecimiento del personal y afecta su motivación. Para mejorar este aspecto, se recomienda diseñar planes de desarrollo individualizados, que incluyan itinerarios de formación adaptados a cada puesto de trabajo y estrategias claras de promoción interna.

Por lo tanto, el GAD Municipal del cantón Mocache ha logrado avances en la gestión del talento humano, pero enfrenta desafíos en la aplicación efectiva de sus estrategias. Es necesario fortalecer los procesos de selección, mejorar la efectividad de las capacitaciones, gestionar adecuadamente los cambios organizacionales y promover el desarrollo profesional del personal. La optimización de estos aspectos permitirá elevar la calidad del servicio público y responder de manera más efectiva a las necesidades de la comunidad.

4.2.RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS, CONSIDERANDO FACTORES COMO CAPACITACIÓN, DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN CIUDADANA.

La calidad de los servicios públicos es un indicador clave del nivel de eficiencia y efectividad de las instituciones gubernamentales. En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, la prestación de servicios a los ciudadanos está directamente influenciada por la gestión del talento humano, la capacitación del personal, el desempeño laboral y el grado de satisfacción ciudadana. Una administración eficiente del recurso humano no solo garantiza un mejor servicio, sino que también impacta en la percepción y confianza de la comunidad en la gestión pública.

Este apartado tiene como propósito analizar cómo la gestión del talento humano influye en la calidad del servicio brindado por el GAD Municipal de Mocache. Para ello, se evaluarán aspectos fundamentales como la capacitación y preparación del personal, la distribución de funciones, el nivel de compromiso de los servidores públicos y su impacto en la atención al usuario. También se considera la agilidad en los procesos administrativos y la capacidad del personal para resolver consultas y trámites de manera efectiva, elementos que inciden en la percepción de los ciudadanos sobre la eficiencia de la institución.

El estudio permitirá establecer una relación entre las estrategias de gestión del talento humano y la experiencia del usuario en los servicios municipales, proporcionando información clave para la toma de decisiones orientadas a la optimización del desempeño organizacional. Con base en los resultados obtenidos, se podrán formular estrategias que contribuyan a la mejora continua de la administración pública, promoviendo un servicio más accesible, eficiente y alineado con las necesidades de la comunidad del cantón Mocache.

4.2.1. Encuesta dirigida a habitantes del cantón Mocache

Tabla 14. Atención a usuarios

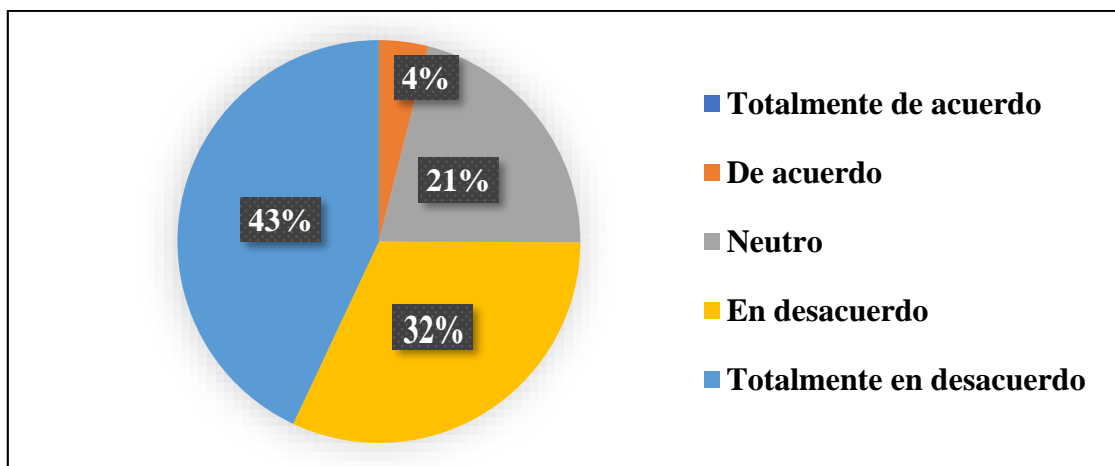
Pregunta 1: ¿Los funcionarios del GAD brindan una atención amable y respetuosa durante el servicio?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	15	4%
Neutro	80	21%
En desacuerdo	121	32%
Totalmente en desacuerdo	163	43%
TOTAL	379	100%

Elaborado por: Coello (2025)

Fuente: Encuesta

Figura 13. Atención a usuarios



Análisis: El 75% de los encuestados (en desacuerdo 32%, totalmente en desacuerdo 43%) percibe una falta de amabilidad y respeto en la atención del GAD, lo que refleja una deficiencia en la formación del personal en atención al cliente. Esta insatisfacción sugiere la necesidad de implementar capacitaciones en comunicación efectiva y calidad del servicio, con el fin de mejorar la relación entre funcionarios y ciudadanos.

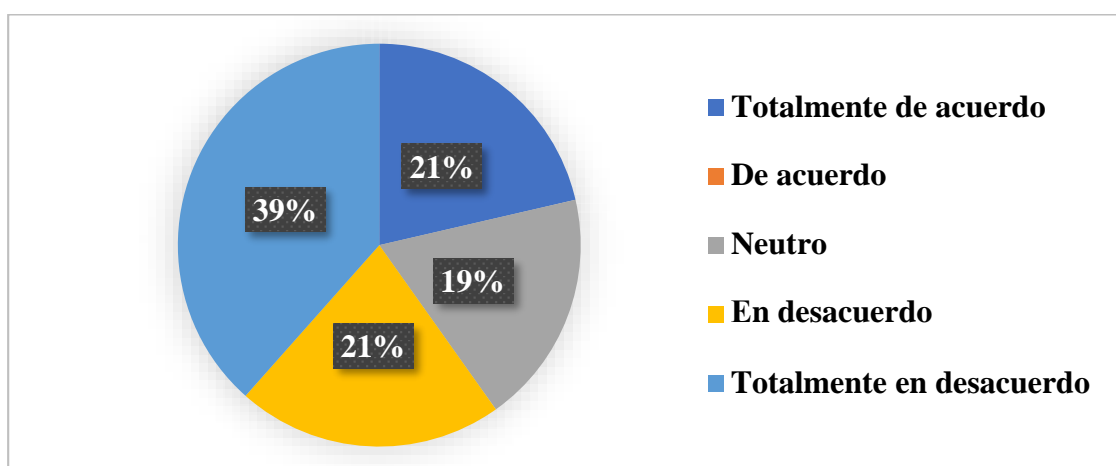
Tabla 15. Tiempo de atención

Pregunta 2: ¿Los tiempos de espera para ser atendido son razonables y adecuados?		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	99	26%
De acuerdo	0	0%
Neutro	87	23%
En desacuerdo	99	26%
Totalmente en desacuerdo	178	47%
TOTAL	379	100%

Elaborado por: Coello (2025)

Fuente: Encuesta

Figura 14. Tiempo de atención



Análisis: El 73% de los encuestados (en desacuerdo 26%, totalmente en desacuerdo 47%) considera que los tiempos de espera no son adecuados, lo que indica deficiencias en la organización y gestión del personal. La demora en los trámites sugiere la necesidad de optimizar los procesos administrativos, capacitar al personal en gestión eficiente del tiempo e incorporar herramientas tecnológicas para agilizar la atención.

Tabla 16. *Instalaciones del GAD Mocache*

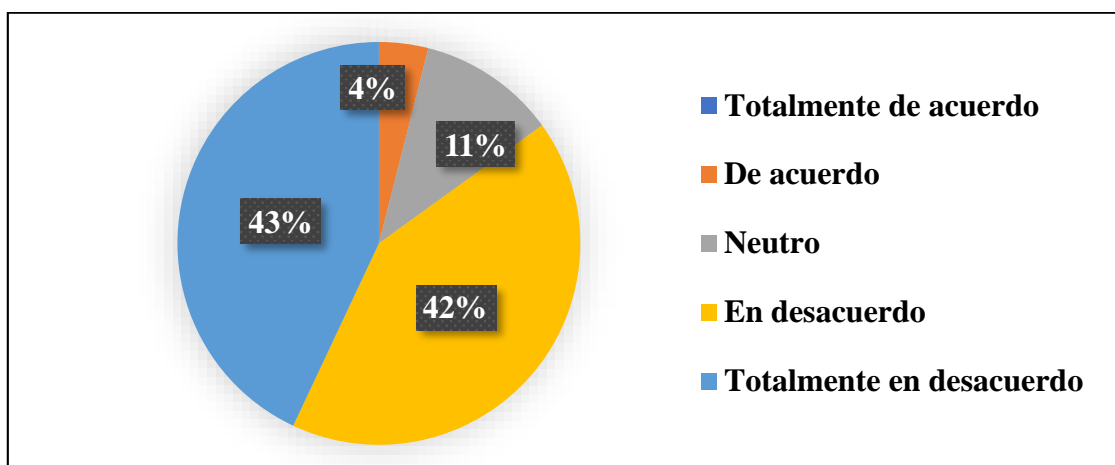
Pregunta 3: ¿Las instalaciones del GAD son adecuadas para atender a los usuarios de manera eficiente?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	15	4%
Neutro	42	11%
En desacuerdo	159	42%
Totalmente en desacuerdo	163	43%
TOTAL	379	100%

Elaborado por: *Coello (2025)*

Fuente: *Encuesta*

Figura 15. *Instalaciones del GAD Mocache*



Análisis: Un 85% de los encuestados (en desacuerdo 42%, totalmente en desacuerdo 43%) considera que las instalaciones no son adecuadas para la atención eficiente de los usuarios, lo que resalta la necesidad de mejoras en infraestructura y accesibilidad. Se recomienda evaluar las condiciones del espacio físico, mejorar la señalización e incorporar áreas de espera más funcionales.

Tabla 17. *Suministro de información*

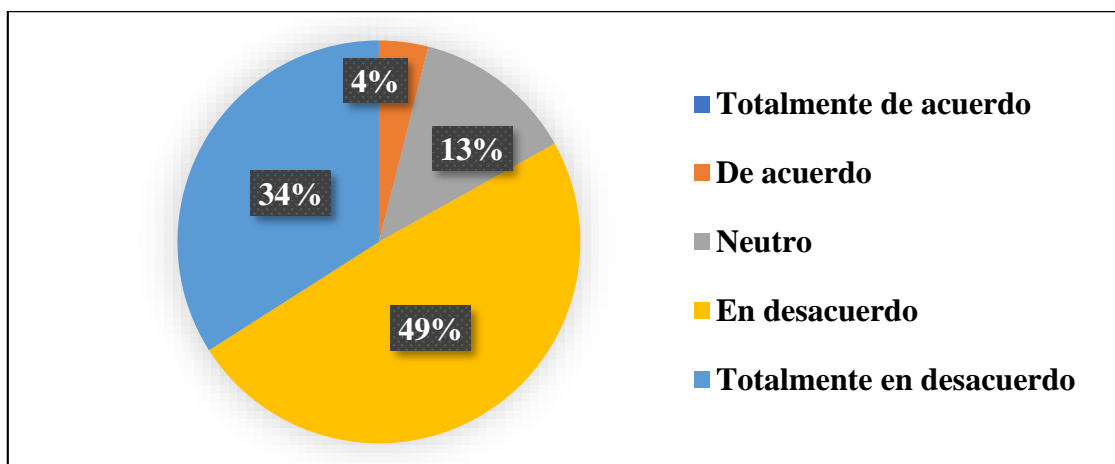
Pregunta 4: ¿La información proporcionada por el personal del GAD es clara y completa?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	15	4%
Neutro	49	13%
En desacuerdo	186	49%
Totalmente en desacuerdo	129	34%
TOTAL	379	100%

Elaborado por: *Coello (2025)*

Fuente: *Encuesta*

Figura 16. *Suministro de información*



Análisis: El 83% de los ciudadanos (en desacuerdo 49%, totalmente en desacuerdo 34%) considera que la información proporcionada por el personal del GAD no es clara ni completa, lo que evidencia falta de capacitación en orientación al usuario. Para mejorar este aspecto, es fundamental capacitar a los funcionarios en comunicación efectiva y estandarizar los procedimientos informativos.

Tabla 18. *Agilidad en los tramites*

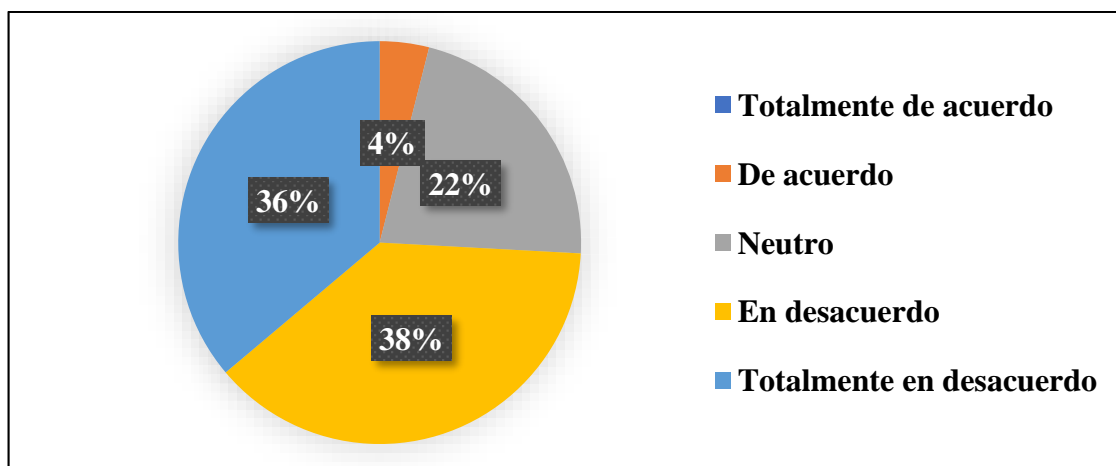
Pregunta 5: ¿Los trámites realizados en el GAD se resuelven de manera ágil y efectiva?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	15	4%
Neutro	83	22%
En desacuerdo	144	38%
Totalmente en desacuerdo	137	36%
TOTAL	379	100%

Elaborado por: *Coello (2025)*

Fuente: *Encuesta*

Figura 17. *Agilidad en los tramites*



Análisis: Un 74% de los encuestados (en desacuerdo 38%, totalmente en desacuerdo 36%) considera que los trámites no se resuelven de manera ágil ni efectiva, lo que demuestra fallas en la organización y gestión del talento humano. La optimización de los procesos administrativos, junto con la capacitación en eficiencia operativa, ayudaría a mejorar la percepción del servicio.

Tabla 19. Horarios de atención

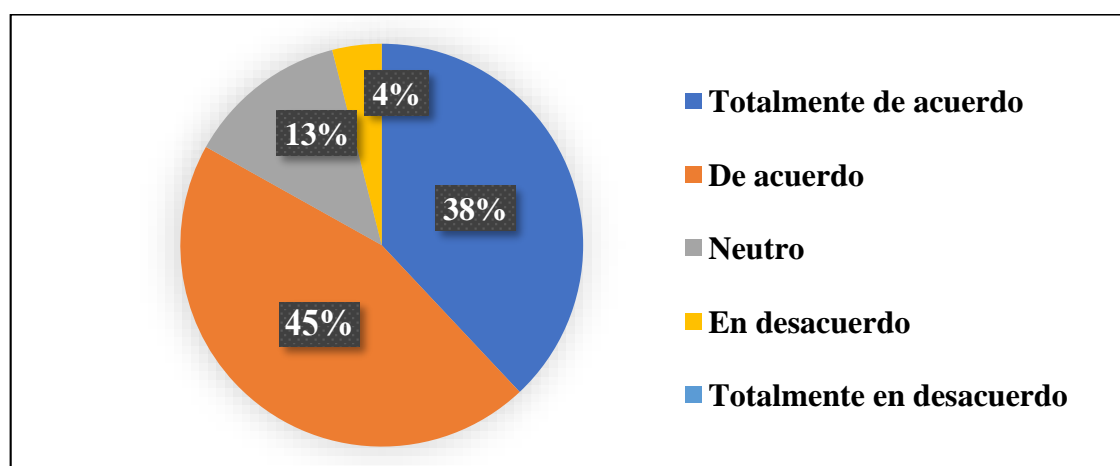
Pregunta 6: ¿Los horarios de atención del GAD son convenientes para la mayoría de los usuarios?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	144	38%
De acuerdo	171	45%
Neutro	49	13%
En desacuerdo	15	4%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	379	100%

Elaborado por: Coello (2025)

Fuente: Encuesta

Figura 18. Agilidad en los tramites



Análisis: El 83% de los encuestados considera que los horarios de atención son adecuados, sin embargo, el 17% restante (neutro 13%, en desacuerdo 4%) sugiere la necesidad de ampliar los horarios en días específicos o implementar atención en línea. Esto permitiría mayor accesibilidad para los ciudadanos con limitaciones de tiempo.

Tabla 20. Horarios de atención

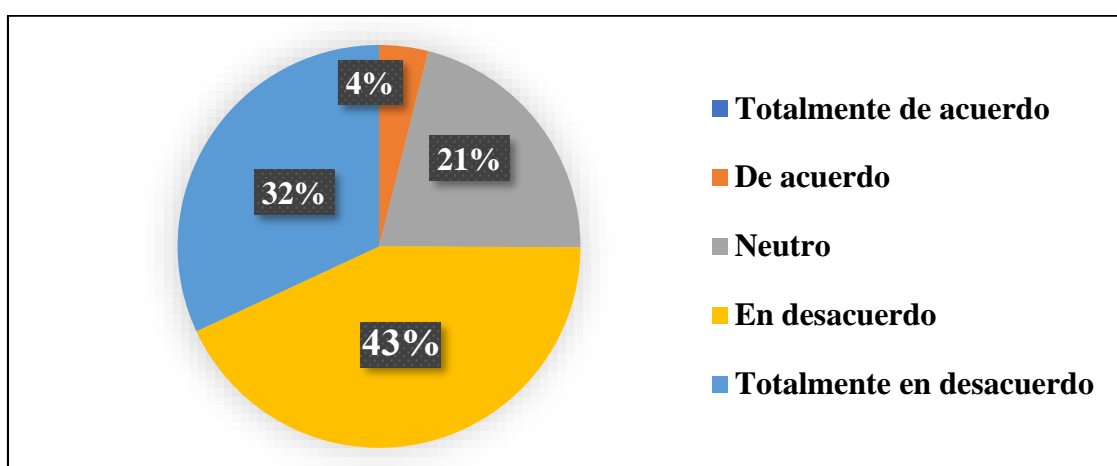
Pregunta 7: ¿Considere que el personal del GAD está capacitado para resolver problemas o consultas de los usuarios?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	15	4%
Neutro	80	21%
En desacuerdo	163	43%
Totalmente en desacuerdo	121	32%
TOTAL	379	100%

Elaborado por: Coello (2025)

Fuente: Encuesta

Figura 19. Agilidad en los tramites



Análisis: El 75% de los encuestados (en desacuerdo 43%, totalmente en desacuerdo 32%) considera que el personal del GAD no está capacitado para resolver problemas o consultas, lo que indica una falta de formación continua. La implementación de un plan de capacitación estructurado en resolución de problemas y gestión de usuarios es clave para mejorar la atención.

Tabla 21. *Mejora continua de los servicios*

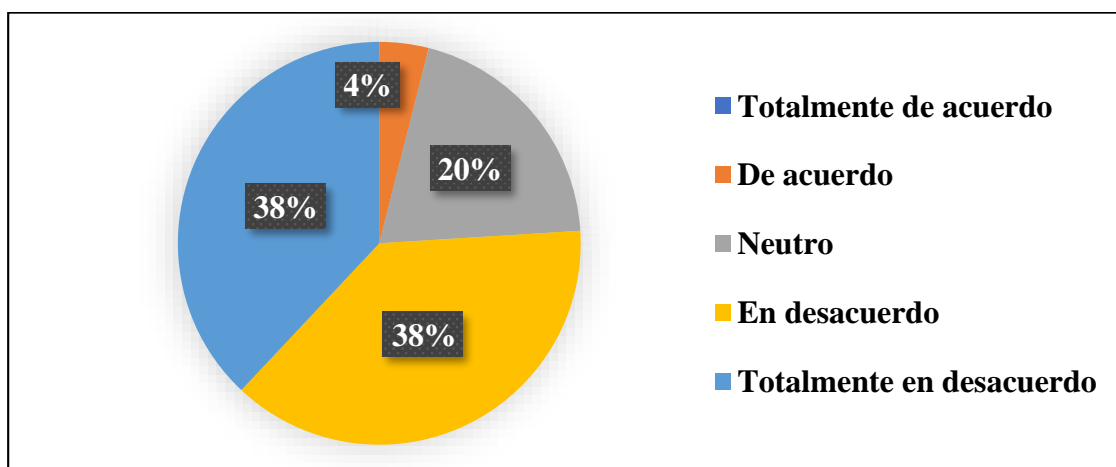
Pregunta 8: La institución está comprometida con la mejora continua de sus servicios.

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	15	4%
Neutro	76	20%
En desacuerdo	144	38%
Totalmente en desacuerdo	144	38%
TOTAL	379	100%

Elaborado por: *Coello (2025)*

Fuente: *Encuesta*

Figura 20. *Mejora continua de los servicios*



Análisis:

El 76% de los ciudadanos (en desacuerdo 38%, totalmente en desacuerdo 38%) no percibe un compromiso institucional con la mejora continua, lo que sugiere una falta de estrategias visibles de optimización del servicio. Es necesario que el GAD implemente mecanismos de seguimiento y evaluación del desempeño para garantizar avances en la calidad de la atención.

Tabla 22. *Cumplimiento de expectativas*

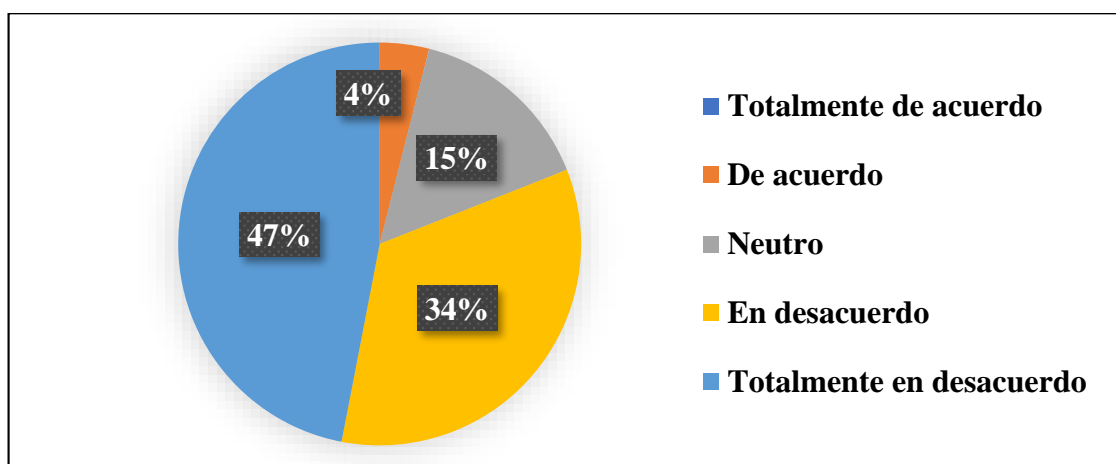
Pregunta 9: ¿La atención en el GAD cumple con las expectativas de calidad que usted espera como usuario?

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	15	4%
Neutro	57	15%
En desacuerdo	129	34%
Totalmente en desacuerdo	178	47%
TOTAL	379	100%

Elaborado por: *Coello (2025)*

Fuente: *Encuesta*

Figura 21. *Cumplimiento de expectativas*



Análisis: El 81% de los encuestados (en desacuerdo 34%, totalmente en desacuerdo 47%) considera que la atención del GAD no cumple con sus expectativas de calidad, lo que señala fallos en la gestión del talento humano y la prestación del servicio. Se requiere un enfoque más orientado a la eficiencia y satisfacción del usuario, fortaleciendo la capacitación del personal y la mejora de procesos internos.

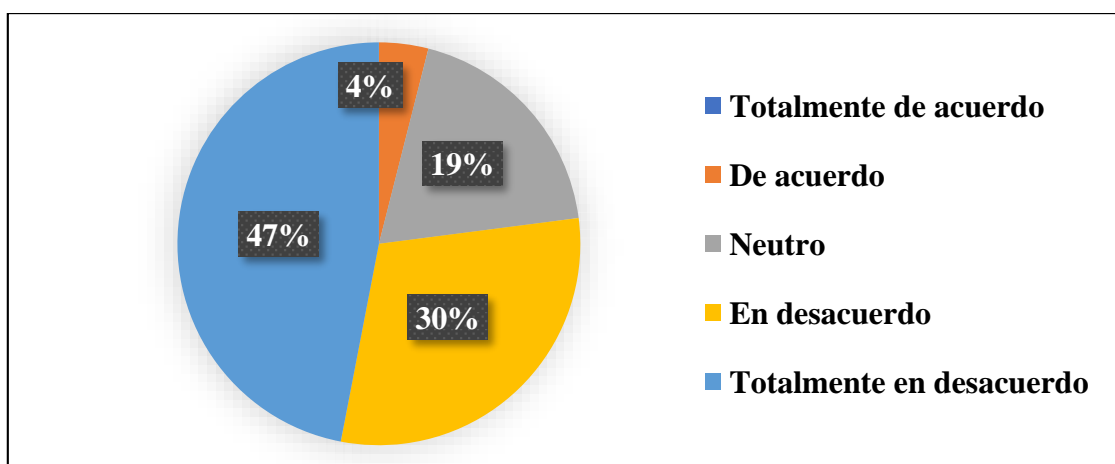
Tabla 23. Satisfacción en el servicio recibido

Pregunta 10: ¿Se siente satisfecho(a) con el servicio general recibido en el GAD?		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	15	4%
Neutro	72	19%
En desacuerdo	114	30%
Totalmente en desacuerdo	178	47%
TOTAL	379	100%

Elaborado por: Coello (2025)

Fuente: Encuesta

Figura 22. Satisfacción en el servicio recibido



Análisis: El 77% de los ciudadanos (en desacuerdo 30%, totalmente en desacuerdo 47%) no está satisfecho con el servicio general recibido, lo que indica deficiencias en la gestión del talento humano, falta de capacitación y una baja percepción de eficiencia. Para revertir esta situación, el GAD debe implementar planes de mejora continua, modernizar sus procesos y capacitar a su personal en atención ciudadana y gestión de trámites.

4.2.2. Análisis e interpretación de los resultados del objetivo #2

El análisis de los resultados obtenidos de las encuestas dirigidas a los habitantes del cantón Mocache revela deficiencias significativas en la gestión del talento humano y su relación con la calidad de los servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GAD). La percepción de los ciudadanos atención refleja un bajo nivel de satisfacción con la recibida, lo que evidencia fallos en la formación del personal, ineficiencia en la resolución de trámites y una infraestructura deficiente para la prestación de servicios públicos. La falta de estrategias claras en la administración del talento humano afecta directamente la experiencia del usuario, generando insatisfacción y desconfianza en la gestión institucional.

Uno de los aspectos más críticos identificados en el estudio es la atención al usuario, donde el 75% de los encuestados manifestó que los funcionarios del GAD no brindan un trato amable ni respetuoso. Este resultado demuestra una carencia en habilidades interpersonales y en la orientación al servicio, lo que impacta negativamente en la percepción ciudadana. La formación del personal en atención al usuario debe convertirse en una prioridad para la administración pública, ya que una interacción adecuada con los ciudadanos contribuye a fortalecer la relación entre la institución y la comunidad. Implementar programas de capacitación en comunicación efectiva, resolución de conflictos y trato al usuario permitiría mejorar la experiencia de servicio y garantizar que los ciudadanos sean atendidos con el respeto y la profesionalidad que merecen.

El tiempo de espera y la agilidad en los trámites también representan un problema significativo, con un 73% de los ciudadanos señalando que los tiempos de espera son excesivos y un 74% afirmando que los trámites no se resuelven de manera eficiente. Esta percepción refleja una distribución inadecuada del personal y una falta de optimización en los procesos administrativos, lo que genera demoras innecesarias y afecta la calidad del servicio. Para mejorar esta situación, es fundamental que el GAD implemente estrategias de digitalización de trámites, automatización de procesos y redistribución del personal en función de la demanda. Además, la capacitación en eficiencia operativa y gestión del tiempo permitiría que los servidores públicos manejen un mayor volumen de solicitudes sin comprometer la calidad del servicio.

Otro factor que influye en la insatisfacción ciudadana es la infraestructura del GAD, ya que el 85% de los encuestados considera que las instalaciones no son adecuadas para brindar una atención eficiente. Este problema no solo afecta la comodidad de los usuarios, sino que también limita la capacidad de los funcionarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva. La falta de espacios adecuados, la señalización deficiente y la ausencia de áreas de espera cómodas impactan negativamente en la experiencia del usuario. Es necesario que el GAD realice mejoras en su infraestructura, garantizando espacios accesibles para personas con discapacidad, áreas de espera adecuadas y una distribución más eficiente de los espacios físicos.

La falta de claridad y precisión en la información proporcionada por el personal del GAD es otro de los problemas detectados, ya que el 83% de los ciudadanos considera que no recibe información clara ni completa sobre los trámites y servicios. Esta deficiencia sugiere una falta de capacitación en normativas y procesos administrativos, lo que genera confusión y retrasa la gestión de solicitudes. Para mejorar este aspecto, es imprescindible que el personal reciba capacitación continua en normativas, procedimientos internos y habilidades de comunicación, asegurando que los ciudadanos obtengan información precisa y uniforme. Además, fortalecer los canales de comunicación institucional, como plataformas digitales y material informativo impreso, contribuiría a mejorar la orientación al usuario.

Otro hallazgo relevante es que el 75% de los encuestados considera que el personal del GAD no está capacitado para resolver problemas o consultas de los usuarios, lo que indica una falta de formación continua y especialización en la atención al ciudadano. La resolución efectiva de problemas es un pilar fundamental en la gestión del talento humano, ya que permite ofrecer respuestas rápidas y eficientes a las necesidades de la comunidad. Para fortalecer este aspecto, es crucial que la administración implemente planes de capacitación estructurados y permanentes, orientados a mejorar la capacidad del personal para resolver consultas y gestionar solicitudes de manera efectiva.

El compromiso con la mejora continua tampoco es percibido de manera positiva por los ciudadanos, ya que el 76% de los encuestados no identifica acciones concretas por parte del GAD para optimizar la calidad de los servicios. La ausencia de estrategias visibles de optimización genera desconfianza en la administración pública y contribuye a la insatisfacción ciudadana. Es fundamental que el GAD implemente mecanismos de

seguimiento y evaluación del desempeño, asegurando que las estrategias de mejora continua sean comunicadas de manera efectiva a la comunidad y que se realicen ajustes periódicos en función de las necesidades de los usuarios.

En términos de satisfacción ciudadana, los resultados reflejan una percepción negativa sobre los servicios brindados por el GAD. El 81% de los encuestados considera que la atención no cumple con sus expectativas de calidad, mientras que el 77% manifiesta no estar satisfecho con el servicio general recibido. Estos resultados evidencian fallos en la gestión del talento humano, la falta de capacitación del personal y la ineficiencia en los procesos administrativos, lo que impacta directamente en la percepción de los ciudadanos sobre la calidad del servicio público. Para revertir esta situación, es necesario que el GAD adopte un enfoque integral en la administración del talento humano, priorizando la formación continua, la optimización de los procesos y la implementación de estrategias de mejora en la atención al usuario.

Si el GAD del cantón Mocache no toma medidas correctivas en la gestión del talento humano, la insatisfacción ciudadana seguirá en aumento y la percepción del servicio público continuará deteriorándose. La implementación de un modelo eficiente de gestión del talento humano es clave para transformar la calidad del servicio, asegurando que los funcionarios estén capacitados para atender a la comunidad de manera efectiva y profesional. Un enfoque centrado en la capacitación continua, la optimización de procesos administrativos, la mejora de la infraestructura y el fortalecimiento de la comunicación institucional contribuirá a una administración más eficiente y transparente. Además, la aplicación de estrategias de mejora continua permitirá que el GAD se adapte a las necesidades cambiantes de la comunidad y garantice una atención de calidad que fortalezca la confianza de los ciudadanos en la gestión municipal.

4.2.3. Discusión del objetivo #2

El análisis de los resultados obtenidos en la evaluación de la gestión del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GAD) del cantón Mocache pone en evidencia la relación directa entre la calidad del servicio y la capacidad organizacional para administrar su recurso humano de manera efectiva. Si bien se han identificado avances en la formulación de estrategias para optimizar el desempeño interno

y mejorar la atención a los usuarios, los desafíos en su implementación han limitado significativamente su impacto en la satisfacción ciudadana.

Uno de los principales aspectos identificados es la planificación estratégica, representada en el Plan de Talento Humano, el Plan de Capacitación y la actualización de manuales organizacionales, lo que refleja un compromiso institucional con la estructuración y profesionalización de la gestión del talento humano. Esta planificación es fundamental para fortalecer la eficiencia organizacional y consolidar relaciones positivas con los ciudadanos, como señalan Borbor et al. (2024). No obstante, la brecha existente entre la planificación y la ejecución efectiva de estas estrategias limita el alcance de los beneficios esperados. Sin un seguimiento continuo y una evaluación periódica del impacto de estas iniciativas, el GAD enfrenta dificultades para traducir su planificación en mejoras tangibles en la calidad del servicio.

En relación con los procesos de reclutamiento y selección, la percepción moderada de los encuestados sobre su transparencia indica la necesidad de consolidar mecanismos que aseguren tanto la objetividad como la alineación de las contrataciones con las necesidades institucionales. Como señala Jaramillo (2020), un sistema de reclutamiento basado en competencias específicas mejora la productividad y la adaptación de los empleados a sus roles. Para el GAD, esto significa integrar herramientas de evaluación interna que garantizan la selección de candidatos con habilidades y actitudes adecuadas para la prestación de un servicio de calidad, reduciendo la dependencia de sistemas externos que pueden no estar alineados con las exigencias locales.

La capacitación del personal, si bien se reconoce como una fortaleza dentro de la institución, presenta deficiencias en su periodicidad, alcance y pertinencia en relación con las necesidades reales de los usuarios. Como menciona Vera (2021), la formación debe ser concebida como un proceso continuo y no solo como una obligación formal. En el caso del GAD, se observa que las capacitaciones se enfocan principalmente en aspectos operativos, dejando de lado áreas clave como la atención al usuario, habilidades interpersonales y liderazgo, aspectos esenciales para mejorar la experiencia ciudadana. Un enfoque integral de capacitación permitiría fortalecer el desempeño del personal en todas sus dimensiones, asegurando una atención más eficiente y orientada a la satisfacción del usuario.

La evaluación del desempeño es otra de las estrategias implementadas dentro del GAD, con la intención de monitorear la productividad del personal. No obstante, su efectividad depende en gran medida de la calidad de la retroalimentación y de su aplicación práctica en el desarrollo de los empleados. Según Cevallos (2024), la adopción de modelos de retroalimentación multidireccional, donde no solo los superiores evalúan a los trabajadores, sino que también existe un proceso bidireccional y participativo, permitiría obtener una visión más objetiva del rendimiento y generar planos de mejora específicos. Esto contribuiría a que la evaluación sea percibida no solo como un procedimiento administrativo, sino como un instrumento real de crecimiento profesional para los funcionarios.

En cuanto al clima laboral, los resultados indican que, aunque han existido mejoras, persisten resistencias al cambio, especialmente entre los empleados con mayor antigüedad. Este comportamiento es común en las organizaciones y está vinculado con la percepción de estabilidad laboral frente a cambios estructurales, como señalan Franco et al. (2021). Para superar este desafío, el GAD debe fomentar una cultura organizacional más flexible y participativa, implementando estrategias que refuercen el liderazgo colaborativo, la comunicación efectiva y la integración del personal en los procesos de transformación institucional. La resistencia al cambio solo puede ser mitigada si los empleados perciben que las nuevas estrategias no representan una amenaza, sino una oportunidad de crecimiento y mejora del entorno laboral.

La gestión de conflictos, aunque cuenta con iniciativas centradas en la sana competencia y la inclusión, podría beneficiar de la implementación de sistemas formales de mediación. De acuerdo con Galvéz (2024), la resolución efectiva de conflictos contribuye a mantener un ambiente laboral armonioso y mejorar la eficiencia operativa. Un entorno laboral estable y colaborativo impacta directamente en la calidad del servicio, ya que un equipo de trabajo cohesionado y motivado se traduce en una mejor atención al ciudadano. Incorporar mecanismos estructurados de mediación permitirá abordar conflictos de manera objetiva y reducir tensiones internas que puedan afectar el desempeño del personal.

Por otro lado, si bien se reconoce un compromiso institucional con el desarrollo profesional de los empleados, este sigue estando enfocado principalmente en cubrir necesidades operativas inmediatas, sin una visión a largo plazo que incentive el

crecimiento continuo del talento humano. López (2024) destaca que la implementación de programas de formación profesional bien estructurados no solo fortalece las capacidades del personal, sino que también incrementa su compromiso y motivación. La capacitación debe ser concebida como un instrumento de desarrollo integral, brindando oportunidades de crecimiento que permitan a los empleados asumir nuevas responsabilidades y mejorar su desempeño dentro de la organización.

En conclusión, aunque el GAD del cantón Mocache ha desarrollado estrategias importantes para mejorar la gestión del talento humano, los resultados reflejan la necesidad de una implementación más efectiva y adaptativa. La gestión del talento humano debe estar alineada con principios de planificación estratégica, formación continua y flexibilidad organizacional, garantizando que los empleados cuenten con las herramientas y habilidades necesarias para ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía. La consolidación de una gestión más eficiente, transparente y orientada a la mejora continua será clave para fortalecer la relación entre la institución y los usuarios, asegurando que la administración pública responda de manera efectiva a las necesidades y expectativas de la comunidad.

4.3.PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE.

Título de la propuesta

Diseño de un plan de capacitación para mejorar la calidad de los servicios a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Optimizar la calidad de los servicios ofrecidos por el GAD Municipal de Mocache mediante la implementación de un plan de capacitación que desarrolle competencias técnicas, interpersonales y organizacionales en su personal, promoviendo una gestión más eficiente y orientada a resultados.

Objetivos específicos

- Elaborar un plan de capacitación integral basado en las necesidades específicas del personal, enfocándose en el fortalecimiento de competencias técnicas relacionadas con las funciones operativas y administrativas del GAD.
- Desarrollar programas de capacitación que promuevan habilidades interpersonales, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la atención al cliente, para mejorar la interacción del personal con los usuarios y entre compañeros.
- Implementar estrategias formativas que refuercen competencias organizacionales, como el liderazgo, la resolución de conflictos y la gestión del cambio, con el objetivo de fomentar una cultura organizacional orientada a resultados.

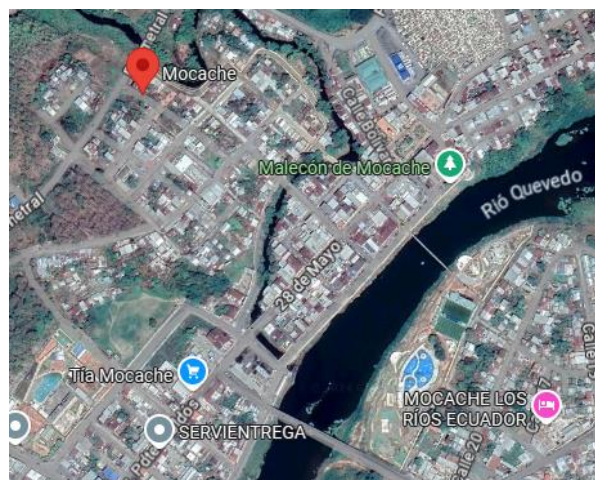
Ubicación sectorial y física

El proyecto se desarrollará en el cantón Mocache, ubicado en la provincia de Los Ríos, Ecuador. Mocache es un cantón caracterizado por su actividad agrícola y comercial, con una población que depende principalmente de la producción de cacao, plátano y otros cultivos propios de la región tropical. Administrativamente, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache se encuentra en el centro urbano del cantón, constituyendo el núcleo de la prestación de servicios públicos y la atención ciudadana.

Por su parte, la implementación del plan de capacitación se llevará a cabo en las instalaciones del GAD Municipal de Mocache, específicamente en las salas de reuniones y espacios destinados a actividades formativas. Estas áreas cuentan con recursos básicos, como mobiliario, proyector y acceso a internet, necesarios para el desarrollo de los programas. En caso de requerir mayor capacidad o tecnología adicional, se podrán gestionar convenios con instituciones educativas locales o centros comunitarios que cuenten con infraestructura adecuada para actividades de formación.

Sectorialmente, las actividades del plan de capacitación estarán dirigidas al personal administrativo y operativo que forma parte de las diferentes áreas del GAD Municipal, incluyendo departamentos clave como Atención al Ciudadano, Tesorería, Obras Públicas y Desarrollo Social. Esto garantizará que las competencias adquiridas sean aplicables y beneficien de manera directa la prestación de servicios en todos los sectores del cantón Mocache.

Figura 23. Ubicación geográfica del cantón Mocache



Fuente: Google Maps

Descripción de la propuesta

La propuesta consiste en el diseño e implementación de un plan de capacitación integral, adaptado a las necesidades del personal del GAD, que permita mejorar las competencias laborales y fortalecer la atención al usuario. El enfoque será progresivo y estará basado en un diagnóstico de necesidades, formación continua y evaluación de impacto.

a) Diagnóstico inicial de necesidades de capacitación

Objetivo: Identificar las áreas de mejora en las competencias laborales del personal y los factores que afectan la calidad de los servicios.

Acciones:

- Realizar encuestas y entrevistas al personal para identificar brechas de conocimiento y habilidades.
- Evaluar el desempeño actual en términos de calidad del servicio ofrecido a los usuarios.
- Analizar los principales reclamos y sugerencias de los usuarios del GAD para detectar patrones y áreas críticas.
- Consulte estándares de calidad en la gestión pública para establecer puntos de referencia.

b) Diseño del plan de capacitación

Objetivo: Desarrollar un programa estructurado que aborde las necesidades identificadas, promoviendo competencias clave.

Acciones:

- Establecer módulos de formación enfocados en:

- Atención al cliente y resolución de conflictos.
- Manejo de herramientas tecnológicas para la gestión administrativa.
- Gestión de tiempo y trabajo en equipo.
- Normativas y procesos legales aplicables al GAD.
- Diseñar metodologías participativas, como talleres prácticos, simulaciones y actividades interactivas.
- Priorizar la capacitación en habilidades blandas, como empatía, comunicación efectiva y liderazgo.
- Incorporar capacitadores especializados en gestión pública y servicio al cliente.

Planificación de la capacitación:

Tabla 24. *Planificación de la capacitación*

Módulo de Capacitación	Objetivo	Duración	Intervalo sugerido	Responsable	Áreas de destino
Atención al cliente y resolución de conflictos.	Mejorar las habilidades de comunicación, empatía y manejo de conflictos para atender eficazmente a los usuarios.	24 horas (3 días)	Primera semana	Facilitador experto en atención al cliente	Atención Ciudadana, Secretaría, Tesorería
Manejo de herramientas tecnológicas	Capacitar al personal en el uso de software y plataformas digitales relevantes para	32 horas (4 días)	Dos semanas después	Especialista en tecnología administrativa	Secretaría, Tesorería, Obras Públicas, Desarrollo Social

	la gestión administrativa.				
Gestión del tiempo y trabajo en equipo	Fomentar habilidades de organización, planificación y colaboración para mejorar la eficiencia operativa.	16 horas (2 días)	Tres semanas después	Facilitador en habilidades blandas	Todas las áreas
Normativas y procesos legales aplicables	Garantizar el conocimiento actualizado sobre normativas y procedimientos legales para la gestión pública.	24 horas (3 días)	Tres semanas después	Especialista en legislación pública	Secretaría, Procuraduría, Obras Públicas
Salud ocupacional y prevención de riesgos laborales	Promover el bienestar laboral y prevenir riesgos asociados a las actividades diarias.	16 horas (2 días)	Cuatro semanas después	Especialista en seguridad y salud ocupacional	Todas las áreas
Gestión de proyectos y planificación estratégica.	Desarrollar competencias en la formulación, ejecución y evaluación de proyectos institucionales.	24 horas (3 días)	Cinco semanas después	Especialista en gestión de proyectos	Obras Públicas, Desarrollo Social, Secretaría

Manejo de bases de datos y análisis de información.	Capacitar al personal en la organización, gestión y análisis de información para la toma de decisiones.	20 horas (2,5 días)	Seis semanas después	Especialista en sistemas de información	Secretaría, Tesorería, Obras Públicas
--	---	---------------------	----------------------	---	---------------------------------------

Fuente: Coello (2025)

Planificación de la capacitación:

Actividad	Responsable	Duración	Intervalo sugerido
Diagnóstico inicial de necesidades	Equipo de Recursos Humanos y consultores externos	2 semanas	Inicio del proyecto
Desarrollo de materiales y diseño del plan.	Equipo de capacitación	2 semanas	Inmediatamente después del diagnóstico
Capacitación: Atención al cliente	Facilitador especializado	24 horas (3 días)	Primera semana
Intervalo para retroalimentación y preparación	Equipo de capacitación	2 semanas	Posterior al primer módulo
Capacitación: Herramientas tecnológicas	Especialista en tecnología	32 horas (4 días)	Dos semanas después del primer módulo
Intervalo para aplicación práctica	Recursos humanos	3 semanas	Posterior al segundo módulo
Capacitación: Gestión del tiempo y trabajo en equipo	Facilitador en habilidades blandas	16 horas (2 días completos)	Tres semanas después del segundo módulo
Intervalo para ajustes organizacionales	Equipo de seguimiento	3 semanas	Posterior al tercer módulo
Capacitación: Normativas y procesos legales	Especialista en legislación	24 horas (3 días)	Tres semanas después del tercer módulo

Evaluación pre y post capacitación	Recursos humanos	1 semana	Después de la última capacitación
Encuestas de satisfacción de usuarios	Equipo de seguimiento	2 semanas	Inmediatamente después de la evaluación
Informe de resultados y ajustes finales del plan.	Coordinador de capacitación	1 semana	Después de recopilar todos los resultados.

Fuente: Coello (2025)

c) Implementación del plan de capacitación

Objetivo: Ejecutar el programa de capacitación con la participación activa del personal del GAD.

Acciones:

- Realizar una presentación inicial del plan para generar compromiso y alineación entre los participantes.
- Implementar las capacitaciones en módulos trimestrales, permitiendo una progresión gradual en el aprendizaje.
- Asegurar que las sesiones sean prácticas y adaptadas al contexto del GAD Mocache.
- Ofrecer materiales didácticos y guías accesibles para reforzar el aprendizaje continuo.

d) Seguimiento y evaluación del impacto

Objetivo: Monitorear los resultados del plan de capacitación y realizar ajustes para optimizar su efectividad.

Acciones:

- Aplicar evaluaciones pre y post capacitación para medir el progreso de los participantes.

- Implementar encuestas de satisfacción dirigidas a los usuarios del GAD para evaluar mejoras en la atención.
- Realizar reuniones periódicas con los participantes para recoger comentarios y ajustar contenidos según las necesidades emergentes.
- Analizar indicadores clave de desempeño, como tiempos de respuesta, resolución de problemas y satisfacción del usuario.

Recursos necesarios

Humanos:

- Especialistas en capacitación y desarrollo organizacional.
- Facilitadores expertos en atención al cliente, gestión pública y habilidades blandas.
- Personal del GAD involucrado en el diagnóstico y coordinación logística.

Tecnológicos:

- Salas equipadas con proyectores y equipos de sonido.
- Plataformas digitales para capacitaciones en línea y seguimiento de avances.
- Software para evaluar el desempeño y la satisfacción del usuario.

Financieros:

- Presupuesto para la contratación de capacitadores externos.
- Fondos para la elaboración de materiales didácticos y adquisición de recursos tecnológicos.
- Inversión en herramientas de seguimiento y evaluación del impacto.

Metodológicos:

- Enfoque participativo y basado en competencias para garantizar la transferencia efectiva de conocimientos.

- Evaluación continua mediante encuestas y análisis de indicadores clave de calidad del servicio.
- Uso de metodologías ágiles para ajustar el plan según los resultados obtenidos en cada etapa.

Indicadores de éxito:

- Incremento en la satisfacción de los usuarios del GAD.
- Mejora en los tiempos de respuesta y resolución de solicitudes.
- Reducción de quejas relacionadas con la atención al cliente.
- Incremento en la confianza y motivación del personal capacitado.

d) Presupuesto de la capacitación

Categoría	Detalle	Costo estimado (\$)
1. Diagnóstico inicial	Consultores externos y personales internos.	\$ 500,00
2. Materiales didácticos	Impresión, guías y recursos básicos	\$ 300,00
3. Facilitadores externos	Contratación de expertos (priorizando 3 módulos esenciales)	\$ 2.000,00
4. Infraestructura	Alquiler o adecuación de salas y equipos	\$ 500,00
5. Logística y alimentación	Refrigeradores para participantes	\$ 300,00
6. Evaluación y seguimiento	Encuestas y reuniones de retroalimentación	\$ 400,00
TOTAL		\$ 4.000,00

Fuente: Coello (2025)

e) Cronograma de la capacitación

Actividad	Responsable	Duración	Fecha estimada
------------------	--------------------	-----------------	-----------------------

1. Diagnóstico inicial de necesidades	Recursos Humanos y consultores externos	2 semanas	Semana 1-2
2. Desarrollo de materiales y diseño del plano.	Equipo de capacitación	1 semana	Semana 3
3. Capacitación: Atención al cliente	Facilitador especializado	72 horas	Semana 4
4. Intervalo: Retroalimentación y preparación	Equipo de capacitación	1 semana	Semana 5
5. Capacitación: Gestión del tiempo y trabajo en equipo	Facilitador en habilidades blandas	32 horas	Semana 6
6. Capacitación: Manejo de herramientas tecnológicas	Especialista en tecnología administrativa	32 horas	Semana 7
7. Evaluación pre y post capacitación	Recursos humanos	1 semana	Semana 8
8. Informe de resultados y ajustes finales	Coordinador de capacitación	1 semana	Semana 9

Fuente: Coello (2025)

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.CONCLUSIONES

El estudio evidencia que la gestión del talento humano en el GAD de Mocache tiene un impacto mixto en la calidad de los servicios. En el aspecto positivo, se identifican fortalezas como la existencia de un plan estratégico de talento humano, programas de capacitación y manuales de valoración de puestos, lo que proporciona una estructura organizativa con bases sólidas. No obstante, el impacto negativo se refleja en la deficiente aplicación de estas estrategias, especialmente en la falta de alineación entre la capacitación y las necesidades reales del personal, así como en la resistencia al cambio organizacional, particularmente en el personal con mayor antigüedad. Este último factor dificulta la modernización de los procesos y la optimización de los servicios brindados a la ciudadanía.

La relación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios se evidencia en la percepción negativa de los ciudadanos respecto a la atención que reciben en el GAD. Los hallazgos muestran que los usuarios consideran deficiente la capacitación del personal, lo que se traduce en una baja calidad en la atención, tiempos de espera prolongados y falta de claridad en la información proporcionada. La falta de competencias interpersonales y técnicas en algunos funcionarios ha generado insatisfacción en la comunidad, destacando la necesidad de fortalecer la formación en atención al usuario, resolución de problemas y comunicación efectiva. Asimismo, la ausencia de estrategias de mejora continua dentro de la institución ha contribuido a que los ciudadanos no perciban esfuerzos claros para optimizar la prestación de servicios públicos.

Ante estos hallazgos, el diseño de un plan estratégico para la optimización de la gestión del talento humano se torna fundamental para mejorar la calidad del servicio. La propuesta de capacitación integral presentada en este estudio aborda las necesidades específicas del personal y prioriza competencias técnicas, interpersonales y organizacionales. La implementación de este plan permitirá fortalecer el desempeño de los servidores públicos, mejorar la experiencia del usuario y optimizar los procesos administrativos, asegurando una gestión más eficiente y orientada a la satisfacción de la comunidad. Además, el seguimiento y la evaluación del impacto de las capacitaciones garantizarán que los esfuerzos en formación se traduzca en mejoras

tangibles en la calidad del servicio.

5.2.RECOMENDACIONES

- Para mejorar la aplicación de estrategias de gestión del talento humano y reducir la resistencia al cambio, se recomienda implementar un programa de sensibilización y formación en gestión del cambio, incluyendo talleres interactivos y reconocimientos para quienes adoptan nuevas metodologías de trabajo.
- Para fortalecer la capacitación del personal y mejorar la atención al usuario, se sugiere diseñar un plan de formación continua enfocado en habilidades interpersonales y técnicas, acompañado de evaluaciones periódicas de desempeño y encuestas de satisfacción para medir su impacto.
- Para garantizar la efectividad del plan estratégico en la calidad del servicio, se recomienda crear un comité de calidad del servicio que supervise la implementación de capacitaciones, ajuste estrategias según resultados y utilice herramientas tecnológicas para el seguimiento del desempeño del personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aceves, D. (2023). *Análisis documental sobre evaluación docente por competencias en el nivel superior*. IBERO Puebla. <https://repositorio.iberopuebla.mx/handle/20.500.11777/5681>
- Aguilera, R., Cedeño, D., Zambrano, H., y Tumbaco, A. (2024). La gestión pública desde el enfoque de la aplicación de normativas en el Ecuador. *Revista científica Ciencia y Desarrollo*, 27(2), 205-216. <https://doi.org/10.21503/cyd.v27i2.2614>
- Aliaga, O., y Cofré, D. (2021). La evolución del concepto de Capital Humano y los desafíos para la Gestión Estratégica de Recursos Humanos en Chile. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 14(40), 38-59. <https://doi.org/10.35588/gpt.v14i40.4862>
- Alvarado, G. (2024). *Estudio de factores que determinan la apertura de procedimiento administrativo disciplinario en servidores civiles del Hospital Militar Central, Lima-Perú 2023*. Escuela de Posgrado Newman. <https://repositorio.epnewman.edu.pe/>
- Álvarez, D., y Cevallos, P. (2024). Gestión del talento humano: Empresa pública de servicio de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. *Revista Científica Ciencia y Desarrollo*, 27(3), 446-455. <https://doi.org/10.21503/cyd.v27i3.2705>
- Andino, R., y Palacios, D. (2023). Investigación para la aplicación de una estrategia de mejoramiento del clima laboral en una unidad educativa. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(3), 52-75. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n3/73>
- Arenal Laza, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. UF0036. (Logroño, Ed.) San Millán: Tutor Formación. <https://elibro.net/es/ereader/uteq/122303>
- Aucca, J., Atajo, J., Visa, S., y Quispe, F. (2024). La gestión del talento humano y su relevancia en el desempeño laboral del docente en educación superior. *Revista de Climatología*, 24, 1531-1537. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.1530-1537>

- Bolaños, Á. (2020). Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal. *Revista BIUMAR*, 4(1), 134-146. <https://doi.org/10.31948/BIUMAR4-1-art11>
- Borbor, X., Palma, M., Martínez, D., y Garcés, F. (2024). Modelo de gestión pública para el servicio al cliente en una empresa distribuidora y comercializadora de energía eléctrica. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 28(123), 62-71. <https://doi.org/10.47460/uct.v28i123.802>
- Bouzas Ortiz, J. A., y Reyes Gaytán, G. (2019). *Gestión del talento humano*. México: IURE Editores. Retrieved 17 de Nov de 2023, from <https://elibro.net/es/ereader/uteq/130372>
- Bravo, P., y Galdames, S. (2023). Mirando detrás de la cortina: develando las subjetividades de formadores de formadores en los programas de desarrollo profesional continuo en ciencias. *Perspectiva Educativa*, 62(1), 88-112. <https://doi.org/10.4151/07189729-vol.62-iss.1-art.1410>
- Bustos, A., Guachún, S., y Molina, R. (2021). *La mediación: una alternativa para la gestión de conflictos socio - ambientales*. Universidad del Azuay. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10704>
- Calle, A., Álava, N., Tubay, K., y Villegas, R. (2024). La gestión del talento humano en la administración pública: Análisis de prácticas, políticas y desafíos. *Revista Científica Ciencia y Desarrollo*, 27(1), 356-366. <https://doi.org/10.21503/cyd.v27i1.2573>
- Campi, C., Saa, A., y Dicado, M. (2020). La educación profesional continua, la capacitación y el desarrollo laboral. *RECIMUNDO*, 4(3), 14-22. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.14-22](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.14-22)
- Canaza, H., Flores, Y., y Verónica, T. (2021). Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la Municipalidad de Usicayos. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 1(3), 7-17. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.03.001>

- Canizales, L. (2021). Responsabilidad social empresarial y el fortalecimiento del talento humano en las organizaciones. *RHS: Revista Humanismo y Sociedad*, 9(1), 1-17. <https://doi.org/10.22209/rhs.v9n1a04>
- Canossa, H., y Peraza, N. (2024). Gestión del Talento Humano en la Era de la Inteligencia Artificial. Retos y Oportunidades en el Entorno Laboral. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(1), 302-319. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2170>
- Castro, K., y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Cedillo, D., Jaya, I., Macías, B., y Barreno, D. (2024). Análisis de Modelos de Motivación Personal, como Estrategia de Cultura Organizacional, Caso de Estudio Empresa DC La Feria Electrodomésticos. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(1), 15-27. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2142>
- Cepeda, E. (2024). *El liderazgo empresarial en la continuidad de la empresa familiar en el sector automotriz del cantón Cevallos*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/2a6ab632-8829-49f6-88fe-36e83e86bec5>
- Cevallos, E. (2024). Estrategias para mejorar la gestión de competencias laborales en las PYMES. *Observatorio De Las Ciencias Sociales En Iberoamérica*, 5(2), 44-68. <https://doi.org/10.51896/ocsi.v5i2.533>
- Cevallos, H. (2024). *Perfil del líder educativo para optimizar procesos de gestión institucional en la Unidad Educativa Fray Vicente Solano*. Universidad Nacional de Educacion. <http://repositorio.unae.edu.ec/handle/56000/3541>
- Chiavenato, I. (2021). *Gestión de talento humano*. Mc Graw Hill. Retrieved 2 de Noviembre de 2023, from <https://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Gestion%20del%20talento%20humano.pdf>
- Cieza, J., Silva, J., y Silva, M. (2021). Gestión y desempeño laboral en trabajadores municipales. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(2), 270-287. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i2.2253>

- Código del Trabajo, 17 (16 de diciembre de 2005).
https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf
- Código Orgánico Administrativo, 31 (7 de julio de 2017).
<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/COA.pdf>
- Código Orgánico De Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 303 (19 de octubre de 2010). https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (22 de Octubre de 2010).
https://www.espol.edu.ec/sites/default/files/archivos_transparencia/CODIGO%20ORGANICO%20DE%20PLANIFICACION%20Y%20FINANZAS%20PUBLICAS.pdf
- Constitución de la República del Ecuador, 0 (25 de Enero de 2021).
https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Cordero, A., Córdova, N., Moreira, M., y Quevedo, J. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del conocimiento*, 5(5), 41-6. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i5.1399>
- Cueto, R., Geraldo, L., y Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas Industrial Data. *Industrial Data*, 23(1), 165-187. <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.17178>
- Dalgo Alban, D. S. (2020). *La gestión del talento humano como herramienta clave para el desarrollo organizacional*. Tesis, Instituto Tecnológico Superior Cordillera, Quito. <https://apidspace.cordillera.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b87c413b-0ae1-4c79-90bd-0abc7f2451ef/content>
- Demera, E., y Bravo, M. (2024). Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del Distrito 13D11 Salud, Ecuador. *REINCISOL: Revista de Investigación Científica y Social*, 3(6), 6211-6233. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9903910>

- Díaz, G., y Quintana, M. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, 22(1), 29-48. https://gestionjoven.org/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf
- Espinoza, M. (2023). *Evaluación formativa para el logro de competencias profesionales en estudiantes de hotelería y turismo, 2023*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120328>
- Estupiñan Loor, D. C. (2020). *Dirección del Talento Humano y su Incidencia en la Calidad del Servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, Periodo 2020. Plan de Formación Continua*. Tesis, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo. <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/64d6b11b-a3f5-4b4c-b500-ff56358310d2/content>
- Franco, J., Uribe, J., y Agudelo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *ITM. Institución universitaria. Reacreditada en Alta Calidad*, 7(15), 1-26. <https://doi.org/10.22430/24223182.1800>
- Galvéz, M. (2024). *Clima organizacional y calidad de servicio en una agencia financiera del estado, San José de Sisa – 2024*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/150860>
- González, A., Pedraza, N., Barrajas, J., y Álvarez, M. (2021). Capital humano, aprendizaje y desempeño organizacional en escuelas de educación media superior mexicanas. *Revista de ciencias sociales*, 27(4), 283-305. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8145522>
- Guatemala, A., Martínez, G., y Silva, F. (2023). Cultura organizacional: factores clave de una estrategia exitosa de recursos humanos en ventas. *FACE: Revista De La Facultad De Ciencias Económicas Y Empresariales*, 23(2), 134-147. <https://doi.org/10.24054/face.v23i2.2468>
- Guillen, N., y Guillen, A. (2024). La gestión del talento humano y su relación con la creatividad e innovación en las organizaciones. *Uisrael. Revista Científica*, 11(3), 1-17. <https://doi.org/10.35290/rcui.v11n3.2024.1294>

- Guíñez, N., Araya, L., y Quesada, P. (2022). Factores de satisfacción e insatisfacción de los influencers deportivos en tiempos de pandemia. *Interciencia: Revista de ciencia y tecnología de América*, 47(11), 491-499. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8690016>
- Gutierrez, M., y Ayvar, F. (2024). Percepción de la calidad del servicio público de salud en Morelia, Michoacán. *Estudios Regionales en Economía, Población y Desarrollo: Cuadernos de Trabajo de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez*, 82(82), 14. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9653777>
- Guzmán, L., Alarcón, S., y García, G. (2021). Teoría de factores de Herzberg: experiencia en establecimiento detallista de Ecuador. *Revista Científica Mundo Recursivo*, 4(2), 25-48. <https://atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/101/136>
- Hart, E., Ramos, C., y Arzuza, A. (2024). Gestión del talento humano: Una vía para el desarrollo de organizaciones educativas exitosas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9(17), 75-87. <https://doi.org/10.35381/r.k.v8i17.3154>
- Horna, E., Peralta, M., Horna, E., Heredia, y Flor. (2023). Relación entre la gestión pública y el desarrollo sostenible, revisión literaria. *Podium*(44), 81-102. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.6>
- Inacutipá, C. (2021). El diagnóstico de la gestión pública y la necesidad de implementar indicadores de desempeño organizacional conmensurables. *Revista De Investigaciones Interculturales*, 1(1), 30-37. <https://doi.org/10.54405/rii.1.1.11>
- Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., y Medina Guzmán, J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Jaramillo, M. (2020). *Diseño de un modelo de perfiles de competencias para la gestión de selección de personal en la empresa Química Suiza Industrial del Ecuador*. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7467>

- Kwan, C., Urbietta, M., González, G., Gorostiaga, J., Cáceres, M., y Díaz, M. (2022). Percepción sobre la calidad de servicio brindado por la agencia de viajes Apleno S.A. - Paraguay mediante el modelo servqual. *Revista Científica De La UCSA*, 9(2), 103-111. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.103>
- Laoyza, M., Ccoñislla, N., y Valderrama, F. (2023). Cultura organizacional y compromiso laboral en los trabajadores de gobiernos locales en el Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 2581-2603. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5513
- Ledesma Gutierrez, L. J. (2021). *La gestión del talento humano y su incidencia en el servicio de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo, Aucayacu 2021*. Tesis, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Perú. https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2208/TS_JLGL_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ley Orgánica de Servicio Publico, 294 (6 de octubre de 2010). https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf
- Lins, J., Wenczenovicz, T., Remião, A., y Santos, J. (2024). Hombres que trabajan a través de aplicaciones móviles en Brasil: reflexiones desde la salud ocupacional. *Salud colectiva*, 20(e4588), 1-10. <https://doi.org/10.18294/sc.2024.4588>
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 25-31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- López, L. (2024). Enfoques Pedagógicos Personalizados: Mejorando el Rendimiento Académico de Estudiantes de Educación Media según sus Estilos de Aprendizaje. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 8(4), 2260-2283. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12467
- Macías, E., y Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(94), 548-567. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890444>

- Macias, J., Crespo, M., y Batista, N. (2024). Observatory for the Talent Management System of the public sector and its impact on Labor Procedural Law. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 17(10), 31-53. <http://scielo.sld.cu/pdf/sc/v17n10/2306-2495-sc-17-10-31.pdf>
- Manjarrez, N., Boza, J., y Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Martínez Muñoz, D. E., Olmos Licon, D. J., y Rivera Gómez, M. P. (2022). Importancia del servicio al cliente como factor de preferencia comercial en una pyme. *Revista de Investigación Académica sin Frontera*(37), 18. <https://revistainvestigacionacademicasinfrontera.unison.mx/index.php/RDIASF/article/view/463/536>
- Medina, J., Ábrego, D., y Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127), 1. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Méndez, J., Bolaños, C., y Méndez, M. (2023). La cultura organizacional y su efecto en el desempeño empresarial. *ERUDITUS*, 4(1), 59-74. <https://doi.org/10.35290/re.v4n1.2023.718>
- Mendoza Vasquez, H. M. (2023). *Gestión por competencias y su influencia en la satisfacción laboral del personal de un hospital de Lima, 2023*. Tesis , Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121134/Mendoza_VHM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mialdea, M. (2023). *Resistencia al cambio en las organizaciones de servicios sociales: propuesta de intervención*. Uniersitat Oberta de Catalunya. <https://openaccess.uoc.edu/handle/10609/148710>
- Misad, R., Misad, K., y Dávila, O. (2022). Desarrollo de la profesionalidad docente: una revisión de la producción académica. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 2(2), 57-73. <https://doi.org/10.35622/j.rg2022.02.004>

- Moquillaza, C. (2020). *Evaluación de los estilos de liderazgo directivo en relación con el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la Universidad Alas Peruanas, filial Pisco*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/entities/publication/2873b2df-c659-4daf-afe2-d49351cea63f>
- Moreno, J., Borja, P., Olivar, L., Moreno, S., y Hernandez, L. (2024). Influencia del capital humano en la sostenibilidad financiera de las PYMES en Colombia. *Revista Sinergia*, 1(15), 66-90. <http://190.71.63.135/ojs/index.php/Revistasinergia/article/view/222>
- Moreno, M., Holguín, J., y Guerrero, I. (2022). Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 2345-2366. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i3>
- Noreira, J., y Rodríguez, A. (2024). Gestión del talento humano y el desempeño laboral del GAD Municipal de Portoviejo. *Revista Científica Ciencia y Desarrollo*, 27(2), 371-381. <https://doi.org/10.21503/cyd.v27i2.2629>
- Noriega, C., y Farfán, J. (2024). Planeación estratégica en la gestión del talento humano en una organización empresarial. Un caso de estudio. *Religación: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 9(39), 1-19. <https://doi.org/10.46652/rgn.v9i39.1170>
- Palma Chinga, D. A. (2020). *Dirección administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios del departamento de avalúos y catastro del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón San Jacinto de Buena fé, periodo 2018 - 2019. Plan de atención al usuario*. Tesis, Universidad Técnica Estatal De Quevedo, Quevedo. <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/0f3931eb-f87e-4b7c-98f0-fd6344bd4bb7/content>
- Pazmiño, V., Navas, M., y Romero, M. (2021). Reflexiones sobre los modelos de evaluación y análisis de calidad del servicio en el sector turístico. *Revista de Investigación SIGMA*, 8(2), 85-96. <https://doi.org/10.24133/sigma.v8i02.2562>

- Pedraza, N., Álvarez, L., y Cruz, I. (2020). La relación del clima organizacional y el desempeño laboral en educación superior. *Vinculategica Efan*, 6(1), 476-492. <https://doi.org/10.29105/vtga6.1-597>
- Pino, E., Granja, A., y Niño, Y. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Dominio De Las Ciencias*, 7(4), 23-38. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2079>
- Puche, D. (2024). Desarrollo profesional del docente desde el enfoque transformador humanístico. *Delectus*, 7(1), 12-31. <https://doi.org/10.36996/delectus.v7i1.224>
- Quiñónez, M., y Saltos, J. (2024). Cultura organizacional y el desempeño laboral en el área de talento humano del GAD Jipijapa. *Revista Científica Ciencia y Desarrollo*, 27(3), 231-241. <https://doi.org/10.21503/cyd.v27i3.2687>
- Reyes, L., y Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 570-591. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>
- Rios, R. (2024). Nivel de Motivación y su Relación con la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 13574-13587. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.13772
- Rojas, J., Gutierrez, F., Rojas, R., Pacheco, L., Arias, E., y Huamán, H. (2023). *Calidad de servicio en el proceso de admisión. Un enfoque práctico para la gestión de la calidad.* ACVENISPROH Académico. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0032>
- Sacta, A., y Carvallo, Y. (2024). Gestión del talento humano y su relación con la satisfacción laboral. Caso Empresa Electromart SA. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(3), 312-322. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.3.2371>
- Sánchez, R., Ulloa, A., Ramírez, A., y Sánchez, A. (2023). Gestión del talento humano en la industria petroquímica. *Revista Estrategia Organizacional*, 12(1), 7-26. <https://doi.org/10.22490/issn.2539-2786>
- Sigcha Cortes, M. V. (2022). *Gestión del Talento Humano en la empresa “transvial ep” en la ciudad de Babahoyo, periodo 2022.* Universidad Técnica de Babahoyo,

- Quevedo. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/14290/E-UTB-FAFI-ING.COM-000943.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva, S., y Machado, M. (2024). Propuesta de un modelo teórico para evaluación de la calidad en el centro logístico en el contexto de una organización militar. *Revista Internacional de Gestión Científica y Turismo*, 10(4), e1072. <https://doi.org/10.55905/ijsmtv10n4-035>
- Soledispa, X., Balladares, M., y Barco, M. (2022). La satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la compañía limitada Walter Landeta "Buseta" importadora de banano. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 7(1), 48-64. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/582>
- Soria Piza, J. N. (2022). *ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA PANADERÍA LA FAVORITA EN LA CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2022*. Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/13753/E-UTB-FAFI-COM-000242.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sumba, R., Moreno, P., y Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Revista científica Dominio de las ciencias*, 8(1), 234-261. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Thompson, I. (Julio de 2019). La Satisfacción del Cliente. *promonegocios.net*. <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Valenzuela Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., Gomez, L. A., y Villareal Sánchez, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios.)*, 6(2), 18-24. <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159/155>
- Vallejo Chávez, L. M. (2016). *Gestión del Talento Humano*. (Vol. 17 x 24 cm). Riobamba, Ecuador. <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>

- Vallejo, C. L. (2016). *Gestión del Talento Humano* (Vol. 17 x 24 cm). Riobamba, Ecuador.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62166733/gestion_del_talento_humano20200221-82489-1571dah-libre.pdf?1582346903=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGestion_del_talento_humano_ESPOCH_2016.pdf&Expires=1699319387&Signature=C7hSFTEsCN8xDbQ
- Vera, Á. (2021). *Modelo de gestión organizacional, para el desarrollo institucional de los Cuerpos de Bomberos en la Provincia de los Ríos*. UTEG.
<http://204.199.82.243:8080/handle/123456789/1440>
- Vera, M., y Vegas, H. (2021). Habilidades gerenciales en la gestión del talento humano. Una visión estratégica desde las entidades financieras. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 479-491. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.800>
- Villareal, S., y Bejarano, J. (2022). Modelo de gestión organizacional para mejorar la calidad de servicio tras el COVID-19, en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 9(1), 106-123. <https://doi.org/10.17162/riva.v9i1.1883>
- Vizuetto Toctaquiza, O. E. (2021). *Las dimensiones del modelo servqual en la satisfacción del cliente de la empresa cloudstudio CIA. Ltda. en la Ciudad de Quito*. Universidad Nacional de Chimborazo.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7432/1/8.-TESIS%20Oscar%20Estalin%20Vizuetto%20Toctaquiza-ING-COM.pdf>
- Zambrano, E., Sánchez, Y., Loo, L., y Gómez, S. (2023). Nuevo paradigma de la gestión del conocimiento en la Educación Superior de Ecuador. *Revista de ciencias sociales*, 29(3), 249-263.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9102155>
- Zayas, I. (2020). La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos Y Grupos De Investigación*, 7(14), 21-42.
<https://mail.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/208>

ANEXOS

Anexo 1. Certificado de antiplagio

Quevedo, marzo del 2025

Doctor.

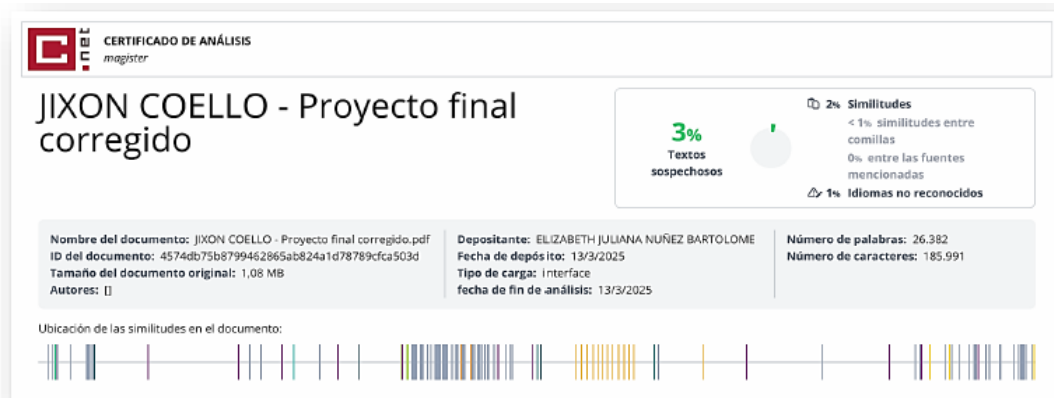
Byron Oviedo Bayas.

DECANO DE LA FACULTAD DE POSGRADO DE LA UTEQ.

Presente.

De mis consideraciones.

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe de trabajo de investigación cuyo tema es, **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE AÑO 2023**, presentado por el **ING. JIXON ALEXANDER COELLO PONCE**, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública. Fue dirigido y revisado bajo mi dirección, y desarrollado de acuerdo al Reglamento General de Graduación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Cumple con el requerimiento de análisis de COMPILATIO el cual avala los niveles de originalidad en un 97% v de similitud 3% del trabajo de investigación.



Válido este documento, a fin de que el consejo académico de la unidad permita se prosiga con los trámites pertinentes, de acuerdo a lo que establece el reglamento.

Cordialmente



Ing. Elizabeth Núñez Bartolomé. MSc.
DIRECTORA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 2. Oficio de solicitud para el desarrollo de la investigación en el GAD Municipal del cantón Mocache



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE POSGRADO



Mocache 18 de septiembre del 2024

654

PARA: Mgtr. Yenny Domínguez Saltos
ALCALDESA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE
DE: Ing. Jixon Alexander Coello Ponce
MAESTRANTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE QUEVEDO
ASUNTO: SOLICITAR AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

De mi consideración:

A través del presente, tengo bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Facultad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, tiene los programas de Maestría y para obtener el grado correspondiente, debo elaborar, sustentar y aprobar un proyecto de investigación, por tal motivo solicito a usted me permita autorización para realizar la investigación en la institución que dirige.

A continuación, alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres: Coello Ponce Jixon Alexander
- 2) Programa de estudios: Maestría
- 3) Mención: Gestión Pública
- 4) TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE, AÑO 2023".

Seguro de que mi pedido tendrá una respuesta favorable de su parte, de antemano le reitero mis agradecimientos de consideración y estima.

Atentamente,

Jixon Alexander Coello Ponce
 C.C.1311083230
 Cel:0986852184
SOLICITANTE

POR DISPOSICIÓN DE LA MÁXIMA AUTORIDAD PASA A CONOCIMIENTO DE:						
DIR. ADMINISTRATIVA	DIR. FINANCIERA	DIR. COOPERATIVA Y SERVICIOS SOCIALES	DIR. DESARROLLO SOCIAL	DIR. OBRAS PÚBLICAS	DIR. OTPUR	PROGRAMACIÓN SOCIAL
TALENTO HUMANO	RENTAS	COMUNICACIÓN SOCIAL	CULTURA, PATRIMONIO Y DEPORTES	AGUA POTABLE	AVALES Y CATASTROS	REGISTRO DE LA PROPIEDAD
COMPRAS PÚBLICAS	TESORERÍA	COOP.MOCACHE JOPO.MOCACHE	UNIDAD ASISTENCIAL COMUNITARIA	GESTIÓN AMBIENTAL	PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	MOVILIDAD UTM
CONTABILIDAD	COMISARIA	TICS	TURISMO	LEGALIZACIÓN DE TIERRA	GESTIÓN DE RIESGOS	SECRETARÍA
ATENDER:			GESTIÓN DE DESARROLLO Y EMPLEAMIENTO	ARCHIVO	ACCALDIA	SECRETARÍA

GAD. M. DEL CANTÓN MOCACHE
 SECRETARÍA GENERAL
RECIBIDO

18 SEP 2024 11:13 HORA
Belis Alvarado
 FIRMA AUTORIZADA

Anexo 3. Oficio de solicitud para el desarrollo de la investigación en el GAD Municipal del cantón Mocache



Oficio N°01184-AGADMCM-YVDS-2024
Mocache, 18 de septiembre del 2024

Ing. Jixon Alexander Coello Ponce.
Maestrante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

De mis consideraciones.-

Reciba un cordial saludo y mis mejores éxitos en sus funciones diarias. En virtud a su petición para realizar el proyecto de investigación con el tema *“Gestión de Talento Humano y su Incidencia en la Calidad de los Servicios a los Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache, Año 2023”*, me permito informarle que hemos revisado la petición y me complace comunicar que su solicitud ha sido aceptada.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,


Mgs. Yenny Domínguez Salto
ALCALDESA DEL CANTÓN MOCACHE
c.c. 478.
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE
RUC 1260002190001
alcaldia@mocache.gob.ec

INSTRUMENTO DE ENTREVISTA

Tema: Gestión del Talento Humano y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache, Año 2023

Instrucciones:

Estimado(a) participante,

Esta entrevista forma parte de una investigación académica sobre la gestión del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache. Su participación es fundamental, y le aseguramos que toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad, siendo utilizada exclusivamente para esta investigación.

Por favor, responda de manera clara y honesta según su experiencia.

¡Muchas gracias por su colaboración!

- 1. Mencione los años de experiencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Mocache hasta la actualidad.**

- 2. ¿Qué tan transparentes consideran los procesos de reclutamiento y selección de personal en la institución?**

3. ¿Las capacitaciones que se realizan están alineadas con las necesidades laborales del personal?

4. ¿Con qué frecuencia se evalúa el desempeño del personal? ¿Cómo se realiza este proceso?

5. ¿Qué herramientas o métodos se utilizan para medir la efectividad de las evaluaciones de desempeño?

6. ¿Cómo describiría el clima laboral dentro del GAD?

7. ¿Qué tan satisfecho(a) cree que está el personal administrativo y operativo con su entorno laboral?

**8. ¿Se implementan estrategias efectivas para resolver conflictos laborales?
¿Podría mencionar un ejemplo?**

9. ¿Qué tan comprometida está la institución con el desarrollo profesional de sus empleados?

10. ¿Qué mejoras propondría para optimizar la gestión del talento humano en el GAD?

Anexo 5. Instrumento de recolección de datos – Encuesta a Personal Administrativo y operativo

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN MOCACHE

Tema: Gestión del Talento Humano y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mocache, Año 2023

Instrucciones:

Estimado(a) colaborador(a),

Este cuestionario tiene como objetivo recopilar su opinión sobre la gestión del talento humano y su relación con la calidad de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache. Sus respuestas son valiosas para nuestra investigación académica. Toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad y utilizada únicamente con fines académicos.

Le agradecemos su tiempo y colaboración para responder este cuestionario. Por favor, marque la opción que mejor refleje su percepción para cada pregunta.

1. ¿Considera que la institución cuenta con procesos adecuados de selección de personal?

() Totalmente de acuerdo

() De acuerdo

() Neutro

() En desacuerdo

() Totalmente en desacuerdo

2. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal proporciona oportunidades de desarrollo profesional (capacitaciones, cursos, etc.)?

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Neutro
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

3. ¿Se siente respaldado(a) por la institución en cuanto a los recursos necesarios para realizar su trabajo eficientemente?

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Neutro
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

4. ¿La comunicación interna entre áreas facilita el cumplimiento de sus funciones?

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Neutro
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

5. ¿Percibe un ambiente laboral positivo y colaborativo dentro de la institución?

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Neutro
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

6. ¿Considera que el personal cuenta con las competencias necesarias para atender a los usuarios de manera eficiente?

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Neutro
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

7. ¿Cree que la gestión del talento humano contribuye a mejorar la satisfacción de los usuarios?

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Neutro
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

8. ¿Considera que los problemas relacionados con la calidad del servicio están siendo abordados de manera adecuada por la institución?

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Neutro
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

9. ¿Cree que la institución fomenta la mejora continua en la calidad de los servicios ofrecidos?

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Neutro
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

10. ¿Considera que se deberían implementar más capacitaciones orientadas al desarrollo de competencias técnicas y sociales?

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Neutro
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

11. ¿Cree que los programas de capacitación actuales están alineados con las necesidades del personal y de los usuarios?

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Neutro
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

12. ¿Estaría dispuesto(a) a participar activamente en procesos de capacitación para mejorar sus competencias laborales?

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Neutro
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

Anexo 6. Instrumentos de recolección de datos - Encuesta dirigida a habitantes del cantón Mocache

ENCUESTA DIRIGIDA A HABITANTES DEL CANTÓN MOCACHE

Tema: Gestión del Talento Humano y su incidencia en la calidad de los servicios a los habitantes del Cantón Mocache, Año 2023

Instrucciones:

Estimado(a) usuario(a),

Este cuestionario tiene como objetivo recopilar su opinión sobre la calidad de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache. Sus respuestas son valiosas para nuestra investigación académica. *Le garantizamos que toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad y utilizada únicamente con fines académicos.*

Le agradecemos su tiempo y colaboración para responder este cuestionario. Sus respuestas contribuirán significativamente al desarrollo de esta investigación. Si tiene alguna duda, no dude en comunicarse con nosotros. Por favor, marque con una "X" la opción que mejor refleja su percepción para cada pregunta.

¡Gracias por su colaboración!

1. ¿Los funcionarios del GAD brindan una atención amable y respetuosa durante el servicio?

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Neutro
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

2. Los tiempos de espera para ser atendido son razonables y adecuados.

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Neutro
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

3. Las instalaciones del GAD son adecuadas para atender a los usuarios de manera eficiente.

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Neutro
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

4. La información proporcionada por el personal del GAD es clara y completa.

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Neutro
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

5. Los trámites realizados en el GAD se resuelven de manera ágil y efectiva.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. Los horarios de atención del GAD son convenientes para la mayoría de los usuarios.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. Considere que el personal del GAD está capacitado para resolver problemas o consultas de los usuarios.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. La institución está comprometida con la mejora continua de sus servicios.

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Neutro
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

9. La atención en el GAD cumple con las expectativas de calidad que usted espera como usuario.

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Neutro
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

10. Se siente satisfecho(a) con el servicio general recibido en el GAD.

- () Totalmente de acuerdo
- () De acuerdo
- () Neutro
- () En desacuerdo
- () Totalmente en desacuerdo

Anexo 7. *Aplicación del instrumento de entrevista*



Anexo 8. *Aplicación del proceso de encuestas al personal del GAD Municipal del cantón Mocache*





Anexo 9. *Aplicación de encuestas a usuarios del GAD Municipal del cantón Mocache*



