



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TÍTULO DEL TRABAJO

**LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA
ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, AÑO 2018.**

AUTORES:

**OSCAR MANUEL BECERRA SANABRIA
MARITZA ELIZABETH TUALOMBO CAIZA**

Guaranda, Julio 2019



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TÍTULO DEL TRABAJO:

**LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA
ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, AÑO 2018.**

**Informe final del proyecto de investigación presentado como requisito parcial para
aprobar el trabajo de titulación para optar el título de.**

Ingeniero Comercial

AUTORES:

**OSCAR MANUEL BECERRA SANABRIA
MARITZA ELIZABETH TUALOMBO CAIZA**

DIRECTOR:

DR. C. CARLOS RIBADENEIRA PhD

PARES ACADÉMICOS:

DR.C. ARTURO ROJAS

ING. VICTOR HUGO QUIZHPE MSC.

Guaranda, Julio 2019

DERECHOS DE AUTOR

Yo **OSCAR MANUEL BECERRA SANABRIA** con CI. 0202200002 y **MARITZA ELIZABETH TUALOMBO CAIZA** con CI. 0202382990 en calidad de autores del trabajo de investigación: **TEMA LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, AÑO 2018**. Autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autores nos corresponde, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a nuestro favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Asimismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.



ING. CARLOS RIBADENEIRA EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA

Que los señores **OSCAR MANUEL BECERRA SANABRIA Y MARITZA ELIZABETH TUALOMBO CAIZA** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, AÑO 2018.”**, en tal virtud, faculto a los interesados, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 16 días del mes de Mayo del 2019

Atentamente,



Ing. Carlos Ribadeneira

Cd. N°:0200965556

DIRECTOR

Dr.C HERNÁN ARTURO ROJAS SÁNCHEZ EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA

CERTIFICO

Que los señores **OSCAR MANUEL BECERRA SANABRIA Y MARITZA ELIZABETH TUALOMBO CAIZA** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, AÑO 2018.”**, en tal virtud, faculto a los interesados, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 16 días del mes de Mayo del 2019

Atentamente,



Dr.C HERNÁN ARTURO ROJAS SÁNCHEZ

Cd. N°:0200907004

PAR ACADÉMICO

**ING. VÍCTOR HUGO QUIZHPE BACULIMA MS.C. EN CALIDAD DE PAR
ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE
PARTE INTERESADA**

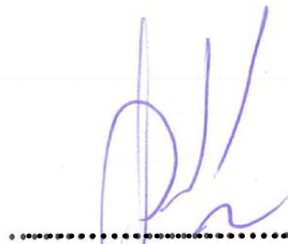
CERTIFICO

Que los señores **OSCAR MANUEL BECERRA SANABRIA Y MARITZA ELIZABETH TUALOMBO CAIZA** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, AÑO 2018.”**, en tal virtud, faculto a los interesados, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 16 días del mes de Mayo del 2019

Atentamente,



ING. VÍCTOR HUGO QUIZHPE BACULIMA MS.C

Cd. N°:0201031315

PAR ACADÉMICO

DEDICATORIA

En primer lugar, dedicamos este trabajo a Dios, por brindarnos la vida y por permitirnos llegar hasta estas instancias tan importantes como es la formación profesional. A nuestros padres y madres por el apoyo incondicional y por ser el pilar fundamental más indispensable de nuestras vidas, por enseñarnos las cosas buenas y malas de la vida, por cuidarnos y protegernos en todo momento y por darnos la fortaleza que necesitamos para seguir adelante.

También dedicamos este trabajo a nuestros hermanos que siempre nos han apoyado en los momentos más difíciles y por brindarnos su cariño en todo momento. A nuestros docentes por brindarnos la motivación necesaria para la culminación nuestros estudios y la terminación de la tesis.

OSCAR Y MARITZA

RECONOCIMIENTO

En primer lugar, agradecerle a Dios por cuidarnos en cada paso que damos y por darnos las fuerzas para necesarias para superar todos los obstáculos que se nos presenta durante el transcurso de nuestras vidas.

Agradecerle a nuestros padres y madres por el gran ejemplo que nos han demostrado y por enseñarnos a no desfalleces en los momentos más duros de nuestras vidas, por darnos los mejores consejos. A nuestros hermanos por ser los mejores amigos en todo momento. Y como no agradecer a todas aquellas personas que nos brindaron sus conocimientos para la terminación de esta tesis.

También agradecemos al Dr. C. Carlos Ribadeneira quien supo guiarnos en el trayecto que duro este trabajo conjuntamente con los Ing. Víctor Quizhpe y Dr. C. Arturo Rojas.

OSCAR Y MARITZA

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DERECHOS DE AUTOR.....	II
CERTIFICADO DEL DIRECTOR.....	III
CERTIFICADO DL PAR ACADÉMICO	IV
CERTIFICADO DEL PAR ACADÉMICO.....	V
DEDICATORIA.....	VI
RECONOCIMIENTO	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN.....	2
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	3
ANTECEDENTES	3
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	6
PREGUNTAS DIRECTRICES.....	7
OBJETIVOS.....	8
General:	8
Específicos:.....	8
JUSTIFICACIÓN.....	9
CAPÍTULO II.....	10
REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	11
CAPÍTULO III.....	15

METODOLOGÍA	16
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	16
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	17
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	18
Universo y Muestra	18
CAPÍTULO IV	20
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	21
DISCUSIÓN.....	22
LIMITACIONES.....	23
RESULTADOS	24
CONCLUSIONES.....	28
RECOMENDACIONES	29
CAPÍTULO V	30
PROPUESTA	31
DESARROLLO DE LA PROPUESTA	36
BIBLIOGRAFÍA.....	58
ANEXOS.....	62
CURRICULUM VITAE	73
CURRICULUM VITAE	74
CERTIFICADO DEL URKUND.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución poblacional para el estudio de campo.....	19
Tabla 2. Clasificación del personal.....	25
Tabla 3. Evaluación del personal del GAD	25
Tabla 4. Conoce las metas y objetivos que debe cumplir en su puesto de trabajo	26
Tabla 5. Trato recibido por parte del personal del GAD	26
Tabla 6. Frecuencia de veces que recurrió para realizar un trámite	27
Tabla 7. Estrategias de trabajo en equipo	36
Tabla 10. Estrategia comunicación, inducción y entrenamiento	38
Tabla 11. Lista maestra de procesos	40
Tabla 12. Flujograma.....	42
Tabla 15. Estrategias.....	43
Tabla 13. Lista maestra de procesos	45
Tabla 14. Flujograma de procesos	46
Tabla 18. Estrategias.....	48
Tabla 16. Lista maestra de procesos	49
Tabla 17. Flujograma de procesos	50
Tabla 19. Estrategias para el proceso de la gestión del talento humano.....	52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N°1. Formato de la encuesta dirigida al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo	62
Anexo N°2. Formato de la encuesta dirigida a los ciudadanos del cantón San José de Chimbo	63
Anexo N°3. Formato de la entrevista alcalde y talento humano	65
Anexo N°4. Entrevistas a los Directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo	66
Anexo N°5. Encuesta a los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo	67
Anexo N°6. Encuesta a la población del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo	68
Anexo N°7. Nómina de empleados del GAD de Chimbo	69
Anexo N°8. Nómina de Trabajadores del GAD de Chimbo	70
Anexo N°9. Nómina de Contratados del GAD de Chimbo.....	72

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Título de trabajo de titulación

La incidencia de la Gestión del Talento Humano en la atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo, año 2018.

Autores: Oscar Manuel Becerra Sanabria; Maritza Elizabeth Tualombo Caiza

Director: Dr. C. Carlos Ribadeneira Ph.d

15, mayo de 2019

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación titulado “**LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, AÑO 2018.**”, fue elaborado con el objetivo de analizar la forma de gestionar al personal que labora en el Municipio, y cómo esta actividad está aportando a ofrecer un servicio eficiente y amigable a sus ciudadanos quienes son sus usuarios de los diferentes servicios que oferta actualmente la institución.

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se procedió a sentar bases teóricas mediante revisiones bibliográficas de libros, revistas, artículos, tesis, entre otros, tanto físicos, así como digitales que aportaron al trabajo con conocimientos técnicos y prácticos para el desarrollo y entendimiento del tema.

La metodología empleada en el presente proyecto se encaminó a realizar el análisis respectivo del enunciado en base a la aplicación de los diferentes métodos y tipos de investigación. También se aplicaron herramientas de recolección de información para realizar el trabajo de campo respectivo.

De igual manera se realizó el diagnóstico mediante la aplicación del estudio de campo con el personal administrativo del GAD, funcionarios y ciudadanía de la zona urbana del cantón San José de Chimbo. Esta acción permitió determinar cómo regular la calidad de servicio que recibe la ciudadanía por parte del personal del Municipio, así mismo en cuanto a los trámites requeridos estos son atendidos de forma tardía teniendo que recurrir a la institución dos veces por la misma documentación y los servicios que ofrece el GAD a la ciudadanía es regular. Todo esto ocasionado por contar con leves

programas de capacitación, inducción y comunicación que permita ofrecer un buen servicio a la ciudadanía.

Es por ello que se plantea recomendar las siguientes estrategias: aplicación de la web 2.0 que permita contar con talento humano calificado e idóneo y facilite la transmisión de información de manera rápida y oportuna, capacitaciones en temas de atención al cliente y evaluación del personal en base a datos del pasado. Todas estas acciones están encaminados a mejorar la atención que se le da al usuario.

Palabras claves: Atención al cliente, Procesos gestión del talento humano, Estrategias de servicio.

.

STATE UNIVERSITY OF BOLIVAR

**FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES BUSINESS AND COMPUTER
MANAGEMENT**

CAREER OF COMMERCIAL ENGINEERING

Title of the degree work

The incidence of the management of human talent in the attention to the customer of the decentralized autonomous government of the canton San José de Chimbo, year 2018

Authors: Oscar Manuel Becerra Sanabria; Maritza Elizabeth Tualombo Caiza

Director: Dr. C. Carlos Ribadeneira ph.d

15, May of 2019

ABSTRACT

In the following research work entitled "THE INCIDENCE OF HUMAN TALENT MANAGEMENT, IN THE AUTONOMOUS DECENTRALIZED GOVERNMENT OF THE CANTON SAN JOSÉ DE CHIMBO, YEAR 2018" was developed with the objective of making a brief analysis of the personnel working in the Institution and how its development affects the GAD.

To this end, theoretical bases were established, which contributed substantially to the understanding of the subject. It was also very useful when proposing suggestions for the optimum use of human talent that the Autonomous Decentralized Government of the San José de Chimbo Canton currently possesses.

Also for the development of this research work proceeded to use different types and methods of research contributing each of them with scientific and technical criteria for the analysis of the subject investigated in order to determine findings and then proceed to establish conclusions and recommendations. The types of research used are documentary, descriptive, mixed and field, as well as the inductive, deductive and analytical methods respectively methodology that contributed to the fulfillment of the proposed objective.

However, we also proceeded to make a brief diagnosis of the current situation of the human talent of the Municipality and how it is managing such personnel, at the same time we proceeded to collect information and / or opinions of the citizens of San José de Chimbo through surveys. To complement the information and make the data more accurate, we proceeded to apply interviews to the director of human talent and the mayor himself, this activity served to proceed to recommend strategies for the optimal use of personnel who are at the service of citizens.

Keywords: Management, GAD human talent, incidence of human talent GAD, Human Talent Chimbo.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El talento humano considerado como factor clave para el éxito en toda institución es el activo más importante que posee el **GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO** los mismos que se encuentran al servicio de la ciudadanía.

Es por tal motivo que se procedió al desarrollo del trabajo cuyo objetivo fue analizar el desarrollo de la Gestión del Talento Humano y su incidencia en la atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, año 2018. Para ello fue necesario apoyarse de fundamentos teóricos fuente que apoyo con conocimiento para el desarrollo se sugerencias frente a los hallazgos detectados.

También se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión del talento humano que labora en el GAD con el fin de recabar información relevante para dar solución al problema planteado con estrategias que permita el aprovechamiento de las habilidades de los empleados de la institución en base a la correcta gestión del proceso del talento humano.

Este trabajo se encuentra estructurado de la siguiente manera comenzando por la definición del problema, marco referencial, diseño metodológico, marco administrativo y el informe final, guía que permitió el desarrollo del presente proyecto de investigación.

Para la realización de esta clase de trabajo durante su desarrollo se tuvo que superar ciertas limitaciones, poca información bibliográfica actualizada existente, colaboradores levemente hostiles, información abundante del personal del Municipio entre otras cosas.

Sin embargo el presente trabajo desarrollado en el GAD de Chimbo será parte fundamental en el campo bibliográfico para futuras recomendaciones en el área de la administración empresarial (Ingeniería Comercial).

La metodología empleada para este trabajo aportó con conocimientos científicos y técnicos permitiendo hacer un análisis del tema expuesto mediante revisiones bibliográficas, diagnóstico y una breve propuesta para el problema.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

ANTECEDENTES

La gestión del talento es un proceso que surgió en los años 90 y se continúa adoptando en instituciones públicas y privadas, los mismos que se han dado cuenta que el talento y las habilidades de los empleados son gestiones que impulsa el éxito de dicha institución. Las instituciones que han puesto la gestión del talento en práctica lo han hecho para solucionar el problema de la retención de empleado y como estrategia para ofrecer un servicio con un alto nivel de calidad a su público y/o cliente. (Pérez, 2014)

Un sistema de gestión del talento humano es una estrategia de servicios, el mismo que requiere incorporarse y ejecutarse en los procesos diarios en toda la institución. No se puede dejar únicamente en manos del departamento de talento humano la labor de atraer y retener o satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos, sino que debe ser practicado en todos los niveles de la institución.

Para ello utilizan las siguientes opciones:

- Estrategias de trabajo en equipo del talento humano para mejorar la atención al cliente en el GAD de San José de Chimbo.
- Programas de capacitación para los empleados que laboran en distintas áreas
- Programas de recompensas para los empleados

El GAD cantonal de San José de Chimbo se encarga de planificar y ejecutar obras públicas, además de otros servicios con un solo objetivo buscar el bienestar común de los ciudadanos. Estos se constituyen en personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera; están integrados por las funciones de Participación Ciudadana, Legislación y Fiscalización, y Ejecutiva.

Actualmente el Municipio de Chimbo cuenta con 118 personas que labora de lunes a viernes en un horario de 8h00 am a 18h00 pm, ubicados en sus diferentes departamentos quienes tienen el deber y la responsabilidad de atender las necesidades de la ciudadanía.

La dirección de talento humano es la encargada de guiar al personal que labora en el Municipio de Chimbo. Dado que la gestión del talento humano busca satisfacer las necesidades de los usuarios, por eso es indispensable clasificar y distribuir el trabajo equitativamente de acuerdo a las capacidades, niveles y perfiles profesionales, así como los

requisitos mínimos que deben exigir a los aspirantes para cumplir dicho propósito, con el fin de brindar una atención especializada a la ciudadanía del cantón San José de Chimbo.

Los servicios que ofrece el GAD de Chimbo a sus ciudadanos actualmente es:

- a) El servicio de agua potable
- b) El servicio de alcantarillado
- c) El servicio de alumbrado público
- d) El servicio de cobro de patentes
- e) Servicio de cobro de predios
- f) El servicio de cobro de permisos municipales
- g) El servicio de recolección de basura
- h) Administración de mercado
- i) Administración de mataderos
- j) El servicio de limpieza y mantenimiento de parques zonas verdes de la ciudad.

Todos estos servicios son ofertados por la institución con el fin de servir a la ciudadanía del cantón San José de Chimbo y buscar su bienestar común mediante la entrega eficiente de los servicios mencionados anteriormente.

Es por eso que se hace necesario dirigir al talento humano de forma correcta distribuyéndolas de acuerdo a sus habilidades y destrezas con el fin de explotar sus dones a un nivel considerable mediante la cual se oferte o se pueda ofrecer todos los servicios que compete al Municipio de Chimbo de manera amigable y eficiente a sus usuarios.

Cabe mencionar que la gestión del personal del GAD del cantón San José de Chimbo actualmente se lo está ejecutando mediante programas de trabajo en equipo, inducción, capacitación, adiestramiento y evaluación. Todas las actividades mencionadas se lo realizan con el fin de ofertar un servicio aceptable y amigable a la ciudadanía.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo la Gestión del Talento Humano, incide en la atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, año 2018?

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El talento humano considerado como la inversión y/o capital humano se compone de actitudes, destrezas, habilidades y conocimientos que posee el trabajador que labora en el GAD del cantón San José de Chimbo, mismo que mediante tales factores debería aportar a ofertar un servicio oportuno y aceptable buscando la plena satisfacción de la ciudadanía del cantón.

Sin embargo una leve gestión del activo más importante que posee cualquier institución repercutiría directamente en, ofrecer un servicio deficiente a los usuarios quienes estarían inconformes y descontentos por la atención recibida, por parte del personal.

Cabe mencionar que la gestión del personal del GAD del cantón San José de Chimbo actualmente cumple levemente con programas de trabajo en equipo, inducción, capacitación, adiestramiento y evaluación. Todas las actividades mencionadas contribuyen a ofrecer una atención débil al usuario.

Por la misma razón que actualmente los ciudadanos de la zona urbana del cantón San José de Chimbo sienten una desconformidad al momento de adquirir los servicios que ofrece el Municipio al mismo, en distintos ámbitos como trámites tardíos, atención poco amigable.

Mediante lo expuesto se hace necesaria la intervención directa con estrategias que aporte al óptimo aprovechamiento de las habilidades y destrezas que posee el talento humano del GAD del cantón San José de Chimbo. Acción que permita brindar un servicio más eficiente y de calidez a su ciudadanía, con un personal más capaz y motivo que esté listo a brindar tal servicio a la población.

PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Resulta necesario realizar la revisión bibliográfica de la Gestión del Talento Humano en la atención al cliente para el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, año 2018?

¿Es necesario proceder a realizar un diagnóstico de los procesos de la Gestión del Talento Humano utilizado, en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, año 2018?

¿Resulta pertinente diseñar estrategias que aporte al óptimo desarrollo del proceso de la Gestión del Talento Humano en la atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, año 2018?

OBJETIVOS

General:

Crear estrategias de trabajo en equipo del Talento Humano en la atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, para mejorar la atención al cliente en el año 2018.

Específicos:

- Analizar los referentes teóricos y metodológicos que aporte conocimiento técnico a la investigación de la Gestión del Talento Humano en la atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, año 2018.
- Realizar un diagnóstico de los procesos de la Gestión del Talento Humano utilizado, en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, año 2018.
- Diseñar estrategias que aporte al óptimo desarrollo del proceso de la Gestión del Talento Humano, en la atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, año 2018.

JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de investigación desarrollado bajo el tema la incidencia de la Gestión del Talento Humano en la atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, año 2018 es importante porque permitió identificar como el proceso de la gestión del talento humano aporta a la atención al cliente.

Mediante este trabajo se procedió a realizar un análisis de la Gestión del Talento Humano del GAD del Cantón San José de Chimbo y como incide en la atención del cliente, este análisis ayudo a identificar varios factores que juega un rol importante en el desempeño de las funciones de los trabajadores.

Este trabajo de investigación es muy relevante y/o pertinente porque ayudo a identificar como la gestión del talento humano aporta al desarrollo del GAD a ofrecer un servicio oportuno y rápido a la ciudadanía, al mismo tiempo aporta a futuros temas de investigación.

Los beneficiarios del presente trabajo de investigación es la dirección del talento humano la ciudadanía del cantón San José de Chimbo quienes perciben el servicio ofrecido por la institución, el propio investigador y los futuros lectores.

Este trabajo fue factible porque se contó con información relevante y suficiente para el desarrollo de la misma, todos los participantes inmersos en este trabajo facilitaron los datos requeridos.

En base a este trabajo se procedió a recomendar estrategias de procedimientos para una adecuada gestión del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, año 2018 que ayude a brindar un servicio bueno oportuno y amigable a la ciudadanía de Chimbo.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Gestión del talento humano

El personal del GAD del cantón San José de Chimbo trata de conocer de forma amplia su ámbito laboral haciendo énfasis en los diferentes aspectos que emprende la planeación de talento humano al cual también se le conoce como recursos humanos dentro de la institución como son: el reclutamiento del personal, la selección, la formación, la remuneración y la evaluación.

Talento humano

El personal del GAD entiende que el resolver problemas es algo personal mas no institucional ya que no se encuentran comprometidos con la misma, a más de ser tomados en cuenta solamente para funciones operativas ya que la toma de decisiones viene de otras instancias, mismas que no permiten el desarrollo persona e institucional.

Funciones del departamento de talento humano

Las funciones del departamento de talento humano según Chiavenato son:

Reclutamiento

El proceso de reclutamiento es de suma importancia. Para obtener los mejores resultados, el área de recursos humanos debe determinar las competencias necesarias para el éxito del negocio y contratar a las personas que posean o puedan desarrollar dichas habilidades.

Las técnicas de reclutamiento

Las técnicas de reclutamiento son los métodos mediante los cuales la organización enfoca y divulga la existencia de una oportunidad de trabajo, a las fuentes de recursos humanos más adecuada

Medios de reclutamiento

Los medios indicados en una u otra forma responden a las expectativas de la organización y el prestatario de servicio está atento a ello con relación a lo anterior la fuente interna

Selección

La selección gramaticalmente la palabra selección alude al hecho de elegir a una persona por su bondad y cualidades, prefiriéndola a las demás por lo que el contexto administrativo que nos ocupa no difiere de su significado general. Naturalmente que se consideraría sus competencias, es decir, un saber identificado que manifiesta el dominio de capacidades en un campo disciplinario determinado y traduciéndose en “saber hacer”, “saber ser” y “querer ser”, esta función no es estática sino dinámica identificando al nuevo colaborador con condiciones humanas, morales y técnicas deseables

Técnicas de selección

Las técnicas de selección permiten rastrear las características personales del candidato por medio de muestras de su comportamiento. Una buena técnica de selección debe tener algunos atributos, como rapidez y confiabilidad.

Formación

Si a través del reclutamiento las empresas logran obtener los diamantes en bruto que necesitan para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, es a través de la formación que dichos diamantes son pulidos. Para que un negocio logre crecer necesita que sus colaboradores desarrollen las competencias necesarias para lograr un óptimo rendimiento.

Desarrollo profesional

A través de esta función se establecen líneas de carreras importantes para permitir el desarrollo profesional de los colaboradores. Esto es esencial para generar mayor compromiso y fidelidad por parte de los trabajadores.

Evaluación del desempeño

Una de las principales funciones del área de talento humano es realizar evaluaciones de desempeño que permitan identificar las competencias que necesitan mayor desarrollo. Esta herramienta además beneficia a los colaboradores, pues a través de ella pueden recibir la retroalimentación necesaria para crecer profesionalmente.

Contratación del personal

La contratación representa un acuerdo de voluntades en forma libre y personal, siendo necesario que una vez que se acepten las condiciones contractuales se formalice el contrato individual respectivo y se proceda a los registros fiscales de la persona si no los tuvieran y los de seguridad social, ello preferentemente antes de que se ingrese al área de trabajo o bien en forma simultánea, en la misma forma se deberán cubrir los trámites internos como el alta en nómina e identificación de la persona

Capacitación y adiestramiento del personal

El dirigente del GAD es el encargado de proporcionar las capacitaciones y adiestramientos a los integrantes de dicha institución para así elevar la competencia laboral e incrementar la productividad al mismo tiempo está invirtiendo en el factor humano el mismo que con el tiempo aportara nuevas ideas para hacer más eficientes los procesos.

Atención al cliente

La atención al cliente es la parte fundamental de toda institución digamos que de eso depende el éxito de cualquier institución ya sea esta institución pública o privada dentro del GAD de Chimbo la atención al cliente es regular debido a que el talento humano no le interesa las necesidades de la ciudadanía.

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO

Responsabilidades

- Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico, para lo cual determina las condiciones de urbanización, parcelación, lotización, división o cualquier otra forma de fraccionamiento de conformidad con la planificación cantonal, asegurando porcentajes para zonas verdes y áreas comunales.
- Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal.
- Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional,

provincial y parroquial, y realizar en forma permanente el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas.

- Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

El presente proyecto de investigación se sustentó en el siguiente diseño metodológico que ayudó al análisis de la gestión del talento humano y su incidencia en la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo.

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Método deductivo

En la presente investigación se utilizó el método deductivo el cual permitió analizar la documentos institucionales, las fuentes bibliográficas y las dos técnicas de recolección de información los cuales permitió analizar la gestión del talento humano y la incidencia en la atención al cliente, mediante tal acción poder recomendar una solución viable al problema detectado que enfrentan el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo.

Método inductivo

Este método aportó al estudio de cada variable de forma separada primero un estudio al personal del GAD de Chimbo y luego un estudio a los usuarios del servicio que oferta el municipio con el fin de determinar conclusiones generales del estudio efectuado. Para luego proceder a tomar las acciones necesarias.

Método analítico

Contribuyo en el análisis del trabajo de campo efectuado en el Municipio así como en la zona urbana del cantón San José de Chimbo.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación documental

Aportó en el análisis de teorías, informes, tesis y leyes escrito para el estudio respectivo de las dos variables, fue de gran utilidad para la construcción del marco general, así como en el diseño de la propuesta.

Investigación descriptiva

Ayudó en el estudio de cada uno de las variables de forma independiente sin relacionarlas a las dos, buscando características, propiedades para determinar conclusiones.

Investigación mixta

Ayudó en el análisis de la entrevista y encuesta efectuada de forma cuantitativa numéricamente, cualitativamente características del objeto de estudio.

Investigación de campo

Sirvió en la aplicación de la encuesta y entrevista aplicada en el GAD de Chimbo, así como a la ciudadanía. Con el fin de diagnosticar la situación actual del personal del Municipio.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Encuesta

Se aplicó las encuestas con preguntas de opción múltiple, la primera encuesta fue a los empleados que laboran en el GAD de Chimbo con el fin de determinar la gestión del talento humano, la segunda encuesta fue aplicada a la ciudadanía de la zona urbana de San José de Chimbo quienes dieron opiniones sobre la atención que reciben por parte del personal del Municipio.

Entrevista

Esta técnica se aplicó a dos personas a la Directora de Talento Humano del Municipio Abg. Gordillo Inés y al Arq. Cesar Veloz alcalde de Chimbo con preguntas abiertas que ayudó en la verificación de la información de la encuesta.

Universo y Muestra

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se trabajó con dos tipos de universo el personal que labora en el Municipio y la población de 16 años en adelante quienes tienen el derecho a escoger a sus representantes políticos quienes velen por su bienestar común de la zona urbana del cantón San José de Chimbo.

Población

La población con la cual se procedió a trabajar fueron dos:

- Habitantes de la zona urbana del cantón Chimbo 3.060 personas de 16 años en adelante. (INEC 2010)
- Personal que labora en el GAD de Chimbo 118 personas.

Calculo de la muestra

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

En dónde:

n= Tamaño de la muestra. (Número de personas a encuestar de la zona urbana de Chimbo)

Z²= El nivel de confianza aplicada para este trabajo de investigación de carácter social es de (1,96).

P= Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. $p=q= 0,5$.

Q= Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

N= 3.060 población de la zona urbana de la Chimbo

E= 0.05 error aceptable.

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,5) * (0,5) * 3.060}{((0,05)^2 * (3.060 - 1)) + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = \frac{(3,8416) * (0,5) * (0,5) * (3.060)}{(0.0025) * (3.059) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{2.938,824}{8,6079}$$

$n = 341$ Ciudadanos a encuestar

Tabla 1. **Distribución poblacional para el estudio de campo**

Descripción		Número de personas	Total universo - muestra
Encuesta	Personal	37 empleados	116
		62 trabajadores	
		19 contratados	
Entrevista	Autoridades	Director de talento humano	2
		Aba. Gordillo Zapata Inés María	
		Alcalde Arq. Veloz	
		Cevallos Cesar Augusto	
Encuesta	Habitantes	Ciudadanos del cantón San José de Chimbo	341

Elaborado por: Los autores

CAPÍTULO IV

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Para el análisis del presente proyecto de investigación titulado “LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, AÑO 2018” se utilizó el siguiente diseño de investigación acción que aportando con conocimientos técnicos para el desarrollo de la misma.

El siguiente proyecto de investigación es de tipo documental por el mismo sentido que se procedió a sentar bases teóricas revisión bibliográfica de las dos variables presentes en el tema de investigación, a la vez sirvió como pilar fundamental en la formulación de las estrategias.

También es de tipo descriptiva porque ayudo a caracterizar el objeto de estudio, así como a describir el problema, también apporto en el análisis de las encuestas aplicadas a los dos universos y a la encuesta realizada a los dos funcionarios del GAD de Chimbo.

Por otro lado también es de tipo mixta por ser una investigación en la cual se determinar característicamente cualitativamente ya sea revisión documental, interpretación de las técnicas de recolección de información para determinar conclusiones sobre el objeto de estudio, también es de tipo cuantitativo numéricamente aportando en el análisis de la información recolectada.

Las técnicas de investigación utilizada son la deductiva, inductiva y analítica herramienta que contribuyo para el desarrollo del trabajo.

DISCUSIÓN

Entre los elementos debatibles dentro de la presente investigación se encuentran los siguientes:

El presente proyecto de investigación cuyo objetivo fue analizar la incidencia de la gestión del talento humano en la atención al cliente en el GAD de Chimbo, para ello se procedió a realizar revisiones bibliográficas en libros físicos como digitales información que sirvió para hacer un estudio más profundo del tema.

Se utilizó diferentes métodos y tipos de investigación aportando cada uno de ellos con conocimientos técnicos para el respectivo análisis de las variables tanto de la gestión del talento humano como de la atención al cliente, todo ellos sirvió para determinar conclusiones acerca del objeto de estudio.

Las herramientas de recolección de información utilizada fueron los dos más conocidos a nivel universal las encuestas con preguntas de opción múltiple y un cuestionario de tipo entrevista dirigida a los dos funcionarios.

Todo ello sirvió para determinar la situación actual del personal que labora en el Municipio de Chimbo frente a la calidad del servicio que ofrece a la ciudadanía misma quienes son sus clientes.

Esta actividad permitió identificar que existe una leve gestión del talento humano a nivel de trabajo en equipo, comunicación, capacitación, adiestramiento y evaluación del personal afectando directamente al servicio que ofrece el Municipio a los ciudadanos de la zona urbana del cantón Chimbo. Esta forma de gestionar está ocasionando un descontento en las personas que acuden al lugar para realizar un trámite esto se puede evidenciar en el trabajo de campo efectuado mediante las encuestas dirigidas a los ciudadanos de la zona urbana de Chimbo.

Para dar solución al problema descrito se procede a recomendar ciertas estrategias con el fin de aprovechar al máximo las habilidades y destreza del personal que labora en el GAD siendo capaces de ofrecer un servicio bueno y amigable a sus ciudadanos que acuden a la institución por algún trámite.

LIMITACIONES

Entre las limitaciones más importantes que se encontraron en el desarrollo de la presente investigación se encuentran:

- Por ser un tema de vital importancia como lo es el estudio del talento humano activo más valioso que posee una institución se hizo un poco complicado el desarrollo del trabajo de investigación por lo que se tuvo que realizar dos tipos de encuestas uno al personal de la institución quienes por su carga laboral no poseían tiempo para realizar el trabajo de campo respectivo, algunos ciudadanos a encuestar manifestaban mejor abstenerse a contestar el cuestionario por el mismo hecho de que el servicio que ofrece la institución es de baja calidad.
- Exceso de información bibliográfica tornando mediante esto algunas confusiones sobre la dirección del desarrollo del trabajo.
- También cabe recalcar que como estudiantes con una leve experiencia en el campo práctico algunas personas hacen caso omiso a las recomendaciones planteadas en este informe.

RESULTADOS

Mediante el análisis de la nómina del personal, y de las herramientas de recolección de información la encuesta aplicada a los dos segmentos estudiados talento humano del Municipio de Chimbo y la ciudadanía de la zona urbana del mismo lugar, la entrevista dirigida al Director de Talento Humano y al alcalde se llegó a determinar los siguientes resultados sobre el tema que se titula “LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO AÑO 2018”

Los diferentes servicios que oferta el municipio a su ciudadanía actualmente son ofertados de manera poco eficiente con factores como atención poco amigable a los usuarios, trámites que son realizados de forma tardía, los usuarios tienen que acudir a la institución con una frecuencia de dos a tres veces para que su documentación sea realizada los servicios de agua potable, alcantarillado, alumbrado público, cobro de patentes, predios, permisos municipales, recolección de basura, mercados, mataderos y el servicio de limpieza y mantenimiento de parques zonas verdes de la ciudad son ejecutados de manera que no satisface al usuario. Tal acción es generada por no realizar evaluaciones de desempeño a todo el personal, falta de capacitación de manera regular con el objetivo de mejorar los conocimientos y habilidades del talento humano, por no contar con modernos programas para la difusión de la información, talento humano desmotivado por excluir de algunas decisiones y por el desconocimiento de las metas y objetivos que debe cumplir en su puesto laboral. Esta información se lo puede sustentar en base a los siguientes párrafos.

En base a la revisión documental del rol de pagos del personal del GAD se determinó que uno 32% del total son empleados, mientras que un 53% son trabajadores y una minoría 15% son de contrato como se ve plasmado en el anexo N° 7,8 y 9 dando a conocer que los trabajadores prevalecen en su mayoría.

Tabla 2 Clasificación del personal

Descripción	Frecuencia	%
Empleados	37	32%
Trabajadores	62	53%
Contratados	17	15%
Total	116	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Los Autores

En base a la pregunta N° 1 dirigida a personal sobre el proceso de la gestión del talento humano 71 personas que representa el 61% del total que laboran en el Municipio manifiestan no tener conocimiento sobre el tema evidenciando mediante esto que el proceso de evaluación del personal se está realizando solo a un porcentaje como se puede notar en la siguiente tabla ocasionando esto directamente en una leve eficiencia en la atención al cliente.

Tabla 3 Evaluación del personal del GAD

Descripción	Frecuencia	%
Si	56	48%
No	60	52%
TOTAL	116	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Los Autores

En base a la pregunta N° 2 Y 3 de la encuesta dirigida al personal del GAD se determina que no todos los integrantes se sienten cómodos laborando en las oficinas de la institución por el mismo sentido que se sienten levemente importante al momento de opinar sobre temas relevantes. Esto causa desmotivación al momento de prestar un servicio a la ciudadanía.

Según la información proporcionada por el personal con referencia al manual de funciones en un 57% manifiestan no conocer los objetivos y metas que deben cumplir en su puesto laboral evidenciando que existe poca comunicación en la institución comenzando por la dirección de talento humano hasta los altos mandos. Esta información se puede justificar en la pregunta N° 4 Y 5 de las encuestas dirigidas al personal del GAD.

Tabla 4 Conoce las metas y objetivos que debe cumplir en su puesto de trabajo

Descripción	Frecuencia	%
Si	50	43%
No	66	57%
TOTAL	116	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Los Autores

En base a las preguntas N° 6, 7, 8 y 9 respectivamente de las encuestas efectuadas al personal del GAD se demuestra que la gestión del talento humano se está realizando levemente incidiendo directamente en ofrecer un servicio con un cierto grado de ineficiencia.

Con respecto a la segunda variables atención al cliente se procedió a recoger las opiniones de los usuarios potenciales los ciudadanos de la zona urbana del cantón Chimbo quienes en una gran mayoría manifiestan que el talento humano del GAD necesitan mejorar en ciertas cosas expuestas a continuación.

En base a la pregunta N° 1 y 4 de las encuestas dirigidas a la ciudadanía con respecto al trato percibido por el personal de la institución califican que es regular quedando poco satisfecho con el trato recibido por el personal de la institución.

Tabla 5 Trato recibido por parte del personal del GAD

Descripción	Frecuencia	%
Excelente	0	0%
Muy Bueno	0	0%
Bueno	48	14%
Regular	211	62%
Malo	82	24%
Muy Malo	0	0%
TOTAL	341	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Los Autores

Por medio de las encuestas efectuadas a los ciudadanos de Chimbo se determinó en base a la pregunta N° 2 y 3 que el tiempo requerido para realizar el trámite está en el rango

de 15 a 45 minutos ocasionando una gran pérdida de tiempo del usuario por el mismo sentido que tuvo de recurrir en una gran mayoría 40% que pertenece a 118 personas de 2 a 4 veces a la institución para que su diligencia sea realizada.

Tabla 6 Frecuencia de veces que recurrió para realizar un trámite

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1 a 2 veces	92	27%
2 a 4 veces	138	40%
4 a 6 veces	111	33%
Más de 6 veces	0	0%
TOTAL	341	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Los Autores

La leve gestión del personal del GAD está afectando a los servicios que la institución ofrece a la ciudadanía quienes califican a los mismo con una puntuación de 2 equivalente en la escala de calificación de regular, todo esto esta ocasionado directamente por no poseer estrategias que ayude a aprovechar las habilidades y destrezas del personal que labora en el Municipio.

Las causas principales que está ocasionando en ofertar un servicio frágil a los ciudadanos son generados por una gestión del personal del municipio débil por no explotar correctamente los procesos de la dirección del personal comenzando por el trabajo en equipo el cual es importante para mejorar la comunicación, aplicar los programas de capacitación, programas de adiestramiento e inducción del personal y realizar evaluaciones del mismo. Todos estos elementos actualmente no se están utilizando adecuadamente como se ve plasmada en las encuestas efectuadas tanto al personal del GAD, así como a la ciudadanía.

En base a las encuestas efectuadas al personal que labora en el GAD y los ciudadanos de Chimbo se obtiene el siguiente resultado en su gran mayoría considera que el GAD de Chimbo debería mejorar su forma de gestionar el personal que allí labora mediante estrategias que aporte a la correcta gestión de los procesos del talento humano por parte de la dirección mediante tal actividad ofrecer un servicio rápido oportuno y amigable a los ciudadanos quienes perciben tal servicio.

CONCLUSIONES

Las conclusiones obtenidas del siguiente tema de investigación titulado **“LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, AÑO 2018”**

son:

- Se desarrolló el siguiente trabajo sin ningún inconveniente cumpliendo paso a paso los objetivos planteados, dando solución al problema detectando y respondiendo a las preguntas directrices de la investigación.
- El perfil profesional de la encargada de la dirección de talento humano no es el adecuado, esto ocasiona una leve identificación de las habilidades y destrezas del personal que labora en el GAD (leve gestión del talento humano).
- El proceso para la gestión del talento humano se está aplicando deficientemente ocasionando malestar al momento de ofrecer el servicio por parte del personal a la ciudadanía en general.
- No todo el personal del GAD se siente cómodo laborando en la institución porque algunos de los empleados se sienten excluidos al momento de dar una sugerencia sobre algún problema que enfrenta el Municipio.
- Los ciudadanos de Chimbo se sienten un poco insatisfechos con el servicio que ofrecen el personal de la institución al momento de requerir algún tipo de trámite o adquirir un servicio que el Municipio oferta.
- El personal que labora en la institución considera que el GAD de Chimbo debería mejorar su forma de gestionar el talento humano con el fin de poder ofrecer un buen servicio a su ciudadanía.

RECOMENDACIONES

- Aplicar las siguientes sugerencias planteadas en este informe con el fin de mejorar el proceso de la gestión del talento humano y por ende brindar un servicio bueno eficiente y amigable a los ciudadanos de San José de Chimbo.
- Reclutar seleccionar y contratar al talento humano adecuado para que dirija la dirección de talento humano.
- Empezar a hacer un cambio radical en la forma de gestionar al personal del Municipio de Chimbo con el fin de mejorar la atención al cliente.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

TITULO

DISEÑO DE ESTRATEGIAS QUE APORTE AL ÓPTIMO DESARROLLO DEL PROCESO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, AÑO 2018.

OBJETIVO

Crear estrategias de trabajo en equipo del talento humano para mejorar la atención al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, año 2018.

JUSTIFICACIÓN

La siguiente propuesta desarrollado bajo el tema Diseño de estrategias que aporte al óptimo desarrollo del talento humano en la atención al cliente del **GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, AÑO 2018** es importante puesto que permitió mejorar el proceso de la gestión del talento humano del Municipio sustancialmente aportando todo esto a ofrecer un buen servicio a la ciudadanía.

Esta propuesta es muy relevante y/o pertinente porque ayudara a aprovechar las habilidades y destrezas del personal del GAD mediante una correcta gestión de la misma esto se realizara mediante estrategias planteadas para el proceso de la dirección de talento humano.

Los beneficiaros del presente trabajo de investigación es la dirección del talento humano y la ciudadanía del cantón San José de Chimbo quienes perciben el servicio ofrecido por la institución, el propio investigador y los futuros lectores.

Esta propuesta es factible porque se cuenta con información relevante y suficiente para el desarrollo de la misma, contando con la participación activa de todos los participantes.

En base a este trabajo se procedió a recomendar estrategias para el proceso de una adecuada gestión del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado del

Cantón San José de Chimbo, año 2018 mediante tal acción permita mejorar la manera de brindar una atención rápida y oportuna a la ciudadanía.

ANÁLISIS SITUACIONAL

ANTECEDENTES

El 3 de Marzo de 1860, el Dr. Gabriel García Moreno, Jefe Supremo de la República del Ecuador, eleva a la categoría de cantón al antiguo Corregimiento de Chimbo, cantón conocido a nivel nacional por sus artesanías, y la habilidad de su gente.

El cantón se encuentra ubicado en el centro de la provincia de Bolívar en un repliegue de la Cordillera Occidental de Los Andes, a 17 Km., de distancia de la ciudad de Guaranda, posee una extensión en su territorio de aproximadamente 26.452.20 has. Y ocupa el 6.67 % de la superficie total de la provincia de Bolívar.

En la ciudad de San José de Chimbo y en el resto del cantón mayoritariamente profesan la religión católica, por ello en todos las parroquias podemos disfrutar del turismo religioso especialmente en el Santuario del Guayco, sin dejar de maravillarnos de la naturaleza que nos ofrece los sectores de Cochabamba, Telimbela, la vía el Torneado, o conocida como vía Flores, siendo esta la primera carretera en unir sierra y costa. Sus elevaciones del Susunga y el Catequilla que nos dan el deleite de observar varios cantones y parroquias desde su cima como mirador.

El cantón Chimbo, es uno de los más antiguos del Ecuador, su fundación fue el 25 de Noviembre de 1535, por el conquistador español Sebastián de Benalcázar como corregimiento de Chimbo y lo denominó San José por la costumbre española de agregar nombre de santos a las ciudades, fue la segunda ciudad española fundada en el Ecuador y se constituyó en la tercera ciudad en importancia de la Real Audiencia de Quito.

MISIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo fomenta la participación ciudadana de manera coordinada con todos los sectores sociales y territoriales, aporta al desarrollo cantonal partiendo de una infraestructura administrativa eficaz, equitativa y transparente, donde diariamente proporciona servicios que impulsan la gestión social, económica territorial y de ambiente con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población.

VISIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo en el 2015, es una institución pública convertida en un modelo de gestión con alta credibilidad, que a través de la participación ciudadana y la voluntad política de sus autoridades, promueve el desarrollo local, con personal capacitado que planifica y coordina de manera integral, proporciona servicios de calidad y cuenta con el apoyo de socios estratégicos.

OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN

GENERAL

Construir una estructura organizativa sólida que contribuya a mejorar la eficiencia y efectividad de las actividades administrativas, con la participación de la ciudadanía, contribuyendo al fomento y protección de los intereses locales, mediante la aplicación de leyes, formulación e implementación de ordenanzas y resoluciones municipales.

ESPECÍFICOS

- a. Impulsar el desarrollo físico, económico, social y cultural del cantón, en sus áreas urbanas y rurales, mediante la ejecución de obras y prestación de servicios.
- b. Lograr un cambio de actitud al interior de la institución, yendo hacia un trabajo participativo y concertado.
- c. Garantizar la ejecución de los proyectos priorizados estratégicamente y convenientemente socializados.
- d. Reorientar y controlar el gasto y la inversión.
- e. Proyectar el futuro financiero de la institución.
- f. Mejorar la prestación de servicios.
- g. Ampliar los canales de comunicación entre la institución, la comunidad y el poder central.

POLÍTICAS

- a. Procurar el bien común.
- b. Congregar esfuerzos para dotar al Municipio de una infraestructura administrativa, material y humana, eficiente y efectiva.
- c. Coordinar con otras entidades estatales y privadas, para propiciar el desarrollo y/o mejoramiento de la cultura, educación, recreación, preservación del patrimonio tangible e intangible y asistencia social.
- d. Preservar y encausar los intereses municipales y ciudadanos como finalidad institucional.
- e. Concertar con los diferentes actores sociales locales, para el logro de una participación ciudadana efectiva, en el desarrollo de la comunidad.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

ESTRATEGIAS DE TRABAJO EN EQUIPO DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GAD DE SAN JOSÉ DE CHIMBO.

Objetivo

Crear estrategias de trabajo en equipo del talento humano para mejorar la atención al cliente en el GAD de San José de Chimbo.

Tabla 7 Estrategias de trabajo en equipo

ESTRATEGIAS	TÁCTICAS	RESPONSABLE	INVERSIÓN
Juegos Lúdicos	1.La cadena	• Director de talento humano	\$ 250,00
	2. blanco y negro	• Director de talento humano	
	3. Balón corredor	• Director de talento humano	
	4. Los brujos	• Director de talento humano	

Elaborado por: Los Autores

Estrategia de Juegos Lúdicos

En base a esta acción se procederá a crear confianza en el personal del GAD de Chimbo con el objetivo comprometerlo con el cambio recomendado.

Tácticas

1. **La cadena:** Un empleado persigue a los demás. El resto se meneará libremente por todo el área. El trabajador que persigue pretende tocar o coger al resto; cuando lo logra el trabajador tocado se coge de la mano del seguidor y juntos pretenden coger al resto de los colaboradores. A medida que se va tocando gente, estos se agregan a la cadena hasta que no haya ningún trabajador libre.

Reglas: Las capturas no son legales si la cadena se rompe (si los perseguidores se sueltan de las manos) y si un trabajador sale de los límites queda eliminado.

- 2. Blanco y negro:** Los empleados se instalan sobre dos líneas paralelas trazadas anticipadamente, creando un callejón, a unos dos o tres metros de trayecto. Un equipo es el blanco y el otro el negro. El director de talento humano designará al azar blanco o negro. Al escuchar el nombre de su equipo, los empleados abandonan hacia la línea de fondo mientras sus adversarios intentan coger antes de que consigan alcanzar a ella. Cada jugador tocado consigue un punto para el equipo.

Reglas: Se debe correr en línea recta y los jugadores alcanzados adoptaran una posición de cuclillas sin poder moverse.

- 3. Balón corredor:** A un empleado lo designaremos gato y el resto de los empleados colaboradores los nombramos ratones, que traslada una pelota en las manos y debe coger al resto tocándolos con ella pero sin soltar la pelota. El empleado que es sorprendido también se cambia en gato y entre los dos si se pueden pasar la pelota para coger a otro empleado, el juego acaba cuando solo exista un ratón.

Reglas: Los gatos no pueden lanzar la pelota para coger a un empleado, la deben de llevar siempre en la mano.

- 4. Los brujos:** Un empleado se lo designa brujo, el persigue a los demás queriendo coger. Los demás empleados colaboradores cuando son tocados por el brujo les corresponden permanecer inmóviles en su lugar, en una posición determinada. Cualquier empleado libre consigue proteger a sus colegas por el brujo en la forma anteriormente fijada.

Reglas: No se logra salir de la zona de juego, para proteger a un compañero hay que desempeñar la norma que el director de talento humano haya fijado.

**ESTRATEGIAS PARA LA COMUNICACIÓN, INDUCCIÓN Y
ENTRENAMIENTO EFICIENTE DEL PERSONAL DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO**

Objetivo

Recomendar estrategias para una comunicación fluida, inducción y entrenamiento del personal dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo.

Tabla 8. Estrategia comunicación, inducción y entrenamiento

ESTRATEGIAS	TÁCTICA	RESPONSABLE	INVERSIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Comunicación indirecta Permite difundir la información mediante el uso de herramientas tecnológicas.	<ul style="list-style-type: none"> Linkedin 	<ul style="list-style-type: none"> Talento Humano Alcaldía Dirección Financiera 	\$00,00
<ul style="list-style-type: none"> Comunicación directa Contacto verbal con el receptor e emisor.	<ul style="list-style-type: none"> Encuentros con los jefes departamental es para la difusión de la información sobre asuntos que embarca a los empleados del GAD. 	<ul style="list-style-type: none"> Talento Humano Demás Departamentos 	\$100,00

Elaborado por: Los Autores

Estrategias de Comunicación indirecta

Para que la información fluya eficientemente la dirección de talento humano del GAD de Chimbo utilizará el auge tecnológico como medio de difusión de cualquier clase de información que necesita comunicar a su personal.

Tácticas

LinkedIn

En base a esta red social denominada red profesional por los expertos en marketing se procederá a publicar información pertinente y relevante de las actividades a desarrollarse en un futuro con respecto a su personal.

Se procederá a publicar información del GAD de las actividades a realizarse y ejecutadas con el fin de informar a la ciudadanía de Chimbo.

Actividades

1. Presentar la propuesta de la necesidad de crear una cuenta en LinkedIn al alcalde.
2. Dirígete a la página de inicio de sesión de LinkedIn.
3. Escribe el nombre del GAD de San José de Chimbo, dirección de correo electrónico y la contraseña que usarás.
4. Selecciona Únete ahora.
5. Procede a publicar la información.

Estrategia de comunicación directa

El contacto visual se lo aplicará como medio para transmitir la información a los jefes departamentales del Municipio de Chimbo.

Tácticas

Buena relación entre compañeros de labor.

Lenguaje apropiado.

Información exacta.

Actividades

Director de Talento humano procede a difundir la información.

**PARA QUE LA ESTRATEGIA SEA EJECUTADA ES NECESARIO SEGUIR
EL SIGUIENTE PROCESO PARA LA COMUNICACIÓN, INDUCCIÓN Y
ENTRENAMIENTO EFICIENTE DEL PERSONAL DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO**

Pasos

- Inicio del proceso de inducción con los nuevos aspirantes.
- Orientación al contratado sobre la institución misión visión, objetivos, valores institucionales y función a desempeñar.
- Recorrido con el contratado por las instalaciones del municipio.
- El contratado es llevado al departamento requerido por la vacante para que su jefe superior realiza la inducción y entrenamiento necesario.

LISTA MAESTRA DE PROCESOS

PROCEDIMIENTOS

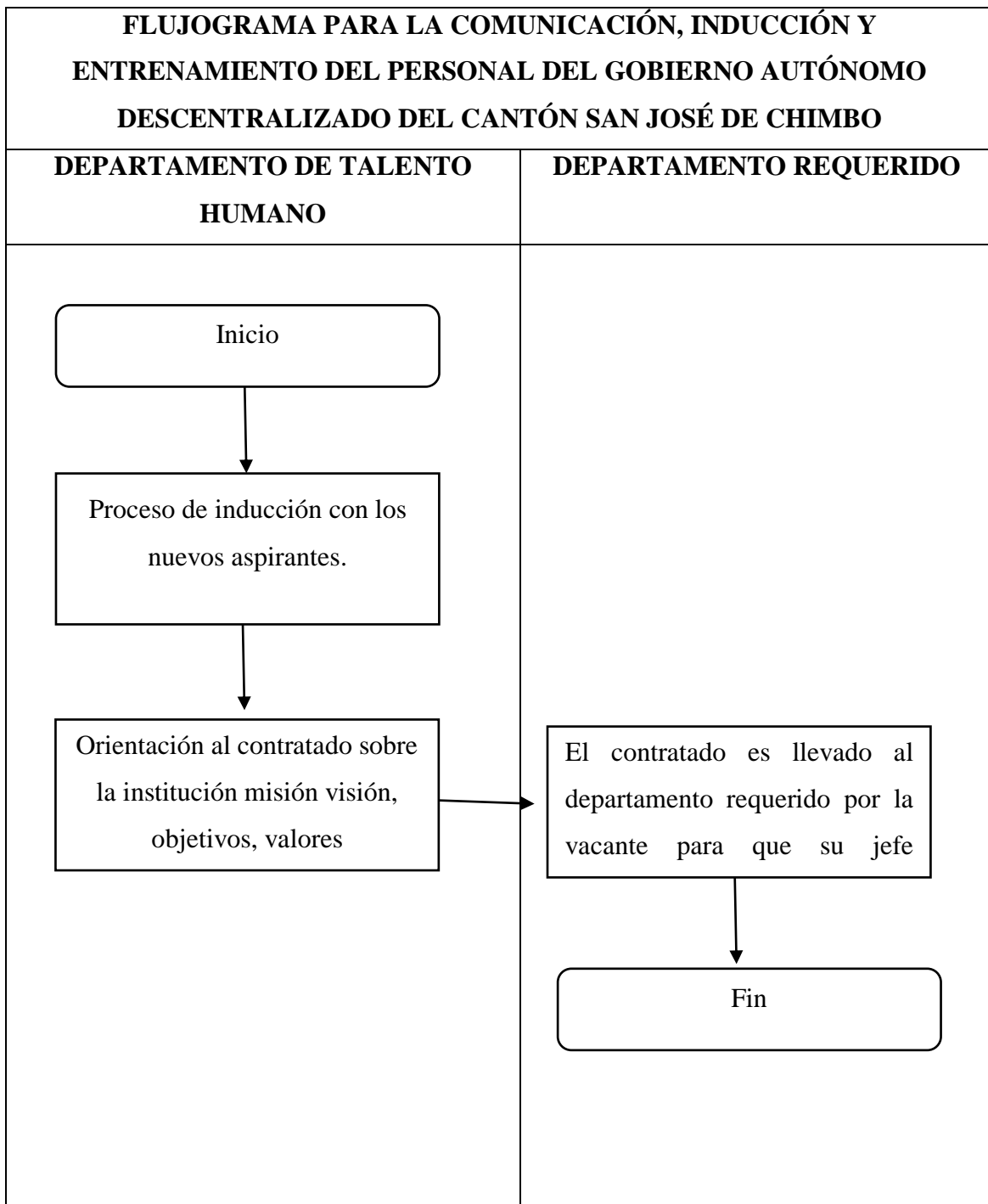
Tabla 9 Lista maestra de procesos

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO	
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Departamento de talento humano	Inicio del proceso de inducción con los nuevos aspirantes.
2	Departamento de talento humano	Orientación al contratado

	humano	sobre la institución misión visión, objetivos, valores institucionales y función a desempeñar.
3	Departamento de talento humano	Recorrido con el contratado por las instalaciones del municipio.
4	Departamento requerido	El contratado es llevado al departamento requerido por la vacante para que su jefe superior realiza la inducción y entrenamiento necesario.

Elaborado por: Los Autores

Tabla 10 Flujograma



Elaborado por: Los Autores

**ESTRATEGIAS PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ
DE CHIMBO**

Objetivo

Recomendar estrategias para la capacitación que oriente al personal a ofrecer un servicio eficiente a la ciudadanía del cantón San José de Chimbo

Tabla 11 Estrategias

ESTRATEGIAS	TÁCTICA	RESPONSABLE	INVERSIÓN
Capacitación constante: Se utilizara diferentes formas de mejorar los conocimientos del personal con el objetivo de brindar un servicio eficiente a los ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de simulaciones • Contratación de coaching • Formador de formadores • E-learning • Conferencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Alcaldía • Dirección Financiera 	\$1.000,00

Elaborado por: Los Autores

Estrategia de Capacitación constante

Cada trimestre se procederá a impartir y/o transmitir conocimientos sobre temas que necesita el personal, con el mejor sus destrezas y habilidades en áreas de atención al cliente.

Tácticas

Utilización de simuladores

Permitirá la retroalimentación en áreas que el personal del GAD necesita mejorar sustancialmente en tiempo real y de forma instantánea. A la vez que permite hacer esta acción cuantas veces sea necesario.

Contratación de coaching

En base a la contratación de un profesional en áreas específicas servirá como punto importante y pilar fundamental, para que el personal del GAD mejore la forma de brindar el servicio a la ciudadanía.

Formador de formadores

Por medio de un profesional con conocimientos técnicos, prácticos y psicológicos en temas de mejorar la atención al cliente, se procederá a capacitar o difundir la información oportuna a los jefes departamentales con el fin de que ellos procedan a transmitir la información a sus colaboradores.

E- learning

En base al auge tecnológico se procederá a mejorar los conocimientos técnicos del personal con el fin de mejorar la relación cliente y empleado, con cursos semipresenciales en áreas que necesitan ser capacitados.

Conferencias

Servirá como punto primordial para adquirir conocimientos teóricos y prácticos en temas que necesitan reforzarse para poder brindar un servicio bueno y amigable a la sociedad del cantón San José de Chimbo.

Actividades

1. Identifican la necesidad de la capacitación.
2. Se realiza los trámites necesarios para procederá a la capacitación.
3. Se informa al personal sobre la actividad a desarrollarse.
4. Se ejecuta la actividad.
5. Seguimiento al personal capacitado.
6. Evaluación de la capacitación.

**PARA LA EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA SE DEBE SEGUIR EL
PROCESO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO**

Pasos

- Identificación de la necesidad de la capacitación.
- Elaboración del material para la capacitación.
- Presentación del material y cronograma para la capacitación.
- Aprobación del programa de capacitación.
- Informa al departamento a ser capacitado.
- Ejecuta el programa de capacitación.
- Entrega de certificados a los capacitados.

LISTA MAESTRA DE PROCESOS

PROCEDIMIENTOS

Tabla 12 Lista maestra de procesos

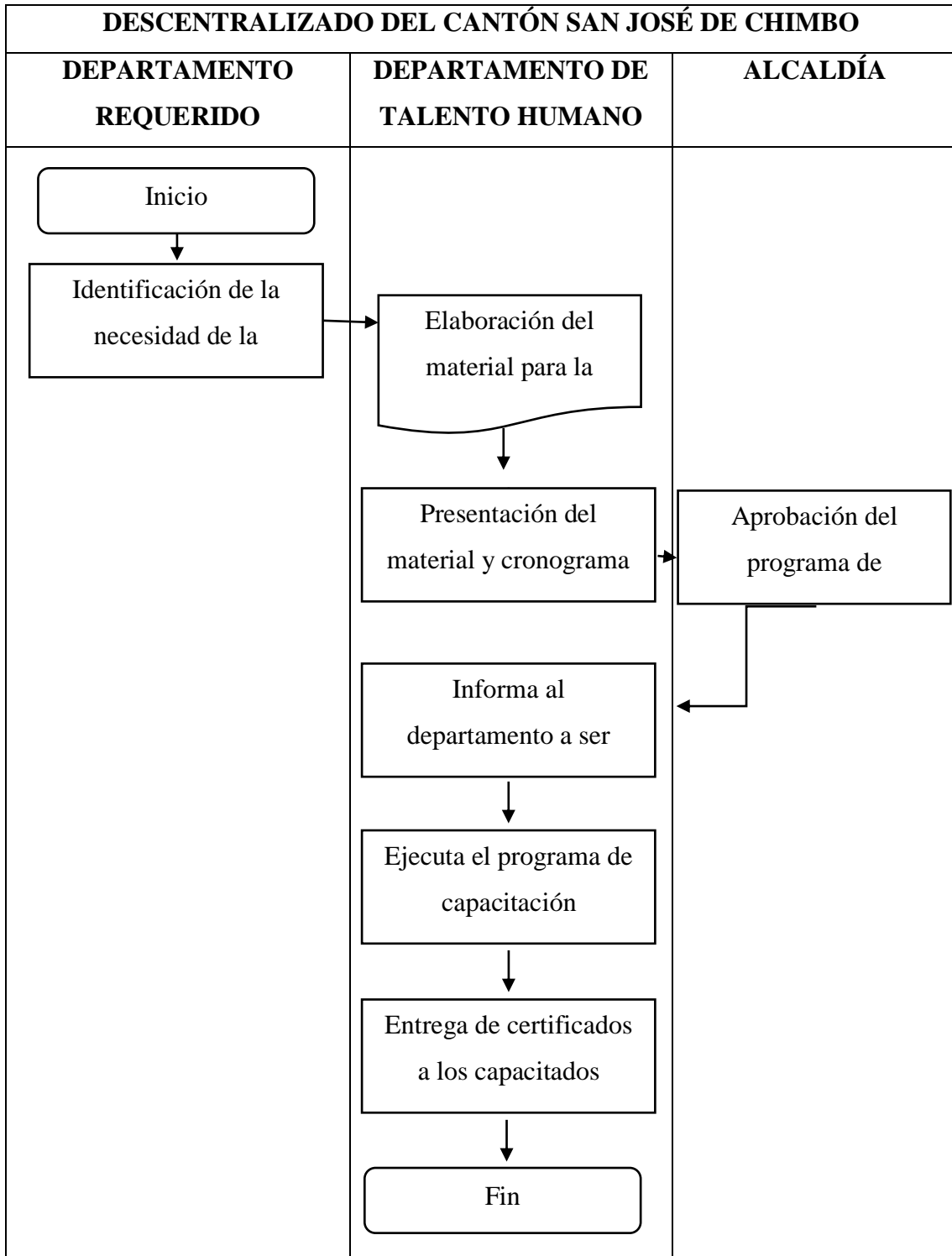
	<p>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO</p>	
<p>DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</p>		
<p>PASO</p>	<p>RESPONSABLE</p>	<p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</p>
<p>1</p>	<p>Departamento requerido</p>	<p>Identificación de la necesidad de la capacitación.</p>
<p>2</p>	<p>Departamento de talento humano</p>	<p>Elaboración del material para la capacitación.</p>
<p>3</p>	<p>Departamento de talento humano</p>	<p>Presentación del material y cronograma para la capacitación.</p>

4	Alcaldía	Aprobación del programa de capacitación.
5	Departamento de talento humano	Informa al departamento a ser capacitado.
6	Departamento de talento humano	Ejecuta el programa de capacitación.
7	Departamento de talento humano	Entrega de certificados a los capacitados.

Elaborado por: Los Autores

Tabla 13 Flujoograma de procesos

**PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO**



Elaborado por: Los Autores

ESTRATEGIAS PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO

Objetivo

Recomendar estrategias que permita medir el rendimiento del personal en las funciones desempeñadas dentro del GAD.

Tabla 14. Estrategias

Estrategias	Táctica	Responsable	Inversión
Método de evaluación con base en el pasado: En base a esto se procederá a medir el nivel de aportación del personal del GAD.	<ul style="list-style-type: none">• Estimación de conocimiento y asociaciones.• Método de puntos comparativos.• Método de comparación.	<ul style="list-style-type: none">• Talento Humano• Alcaldía• Dirección Financiera	\$ 1.000,00

Elaborado por: Los Autores

PARA LA EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA SE DEBE SEGUIR EL PROGRAMA PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO

Pasos

- La dirección de talento humano informa al alcalde que se va a dar inicio al programa de evaluación del personal, comienza con el proceso de inducción.
- Preparación de los formularios para la evaluación.
- Entrega de los formularios a los jefes departamentales para el proceso.
- Los jefes departamentales entregan los formularios al personal a evaluar.
- Aplicación de la evaluación y calificación respectiva.
- Envío del informe de evaluación al departamento de talento humano.
- Recibe el informe verifica y procede para proceder a la elaboración de certificados.

- Archivan la calificación en el expediente del personal calificado.
- Entrega de certificados.

LISTA MAESTRA DE PROCESOS

PROCEDIMIENTOS

Tabla 15 Lista maestra de procesos

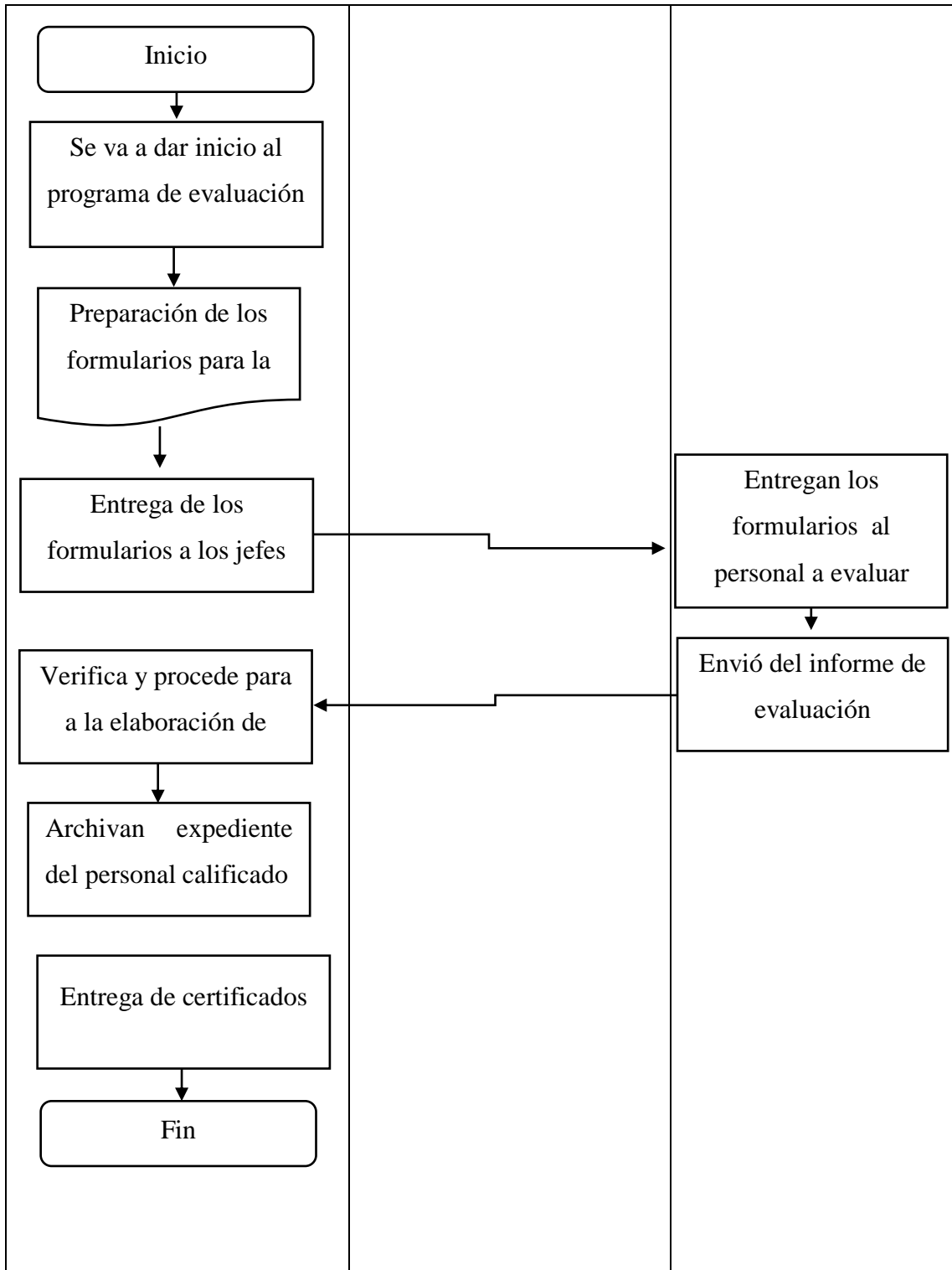
	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO	
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Departamento de talento humano, Alcaldía	La dirección de talento humano informa al alcalde que se va a dar inicio al programa de evaluación del personal, comienza con el proceso de inducción.
2	Departamento de talento humano	Preparación de los formularios para la evaluación.
3	Departamento de talento humano	Entrega de los formularios a los jefes departamentales para el proceso.
4	Departamento requerido	Los jefes departamentales entregan los formularios al personal a evaluar.
5	Departamento requerido	Envío del informe de evaluación al departamento de talento

		humano.
6	Departamento de talento humano	Recepta el informe verifica y procede para proceder a la elaboración de certificados.
7	Departamento de talento humano	Archivan la calificación en el expediente del personal calificado.
8	Departamento de talento humano	Entrega de certificados.

Elaborado por: Los Autores

Tabla 16 Flujograma de procesos

PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO		
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	ALCALDÍA	DEPARTAMENTO REQUERIDO



Elaborado

por:

Los

Autores

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

ESTRATEGIAS PARA EL PROCESO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Tabla 17 Estrategias para el proceso de la gestión del talento humano

PROCESO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	ESTRATEGIAS	OBJETIVO	TÁCTICA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHA DE INICIO	INVERSIÓN
TRABAJO EN EQUIPO	Estrategias de trabajo en equipo del talento humano para mejorar la atención al cliente en el GAD de San José de Chimbo.	Crear programas de trabajo en equipo del talento humano para mejorar la atención al cliente y así brindar un mejor servicio.	Aplicar correctamente el programa plateado para el trabajo en equipo.	Ejecutar lo planteado	Dirección de talento humano, Alcaldía	03/06/2019	\$ 250,00

COMUNICACIÓN, INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL	Diseño de programas para la correcta Comunicación, inducción y entrenamiento del personal.	Crear programas para una comunicación fluida inducción y entrenamiento del personal adecuado.	La dirección de talento humano orienta sus colaboradores sobre la institución: misión, visión, objetivos, políticas y valores. Toda esto orientado a brindar un servicio amigable a los ciudadanos.	Ejecutar lo planteado	Talento humano	03/06/2019	0,00
	Comunicación indirecta	Aprovechar el auge tecnológico para una comunicación,	Linkedin	Presentar la propuesta de la necesidad de crear una cuenta en LinkedIn al alcalde.	Talento Humano Alcaldía Dirección Financiera	03/06/2019	\$100,00

		inducción y entrenamiento eficiente del personal.		Dirígete a la página de inicio de sesión de LinkedIn. Escribe el nombre del GAD de San José de Chimbo, dirección de correo electrónico y la contraseña que usarás. Selecciona Únete ahora. Procede a publicar la información.			
	Comunicación directa	Aprovechar el contacto directo con los involucrados para tener una	Buena relación entre compañeros de labor. Lenguaje	Director de Talento humano procede a difundir la información	Talento Humano Demás Departamentos	03/06/20 19	\$100,00

		comunicación fluida y eficiente.	apropiado. Información exacta.				
CAPACITACIÓN	Diseño de programas para la capacitación al personal de acuerdo a la función a desempeñar.	Capacitar al personal en temas novedosos que aporte a ofrecer un servicio amigable a la sociedad.	Proponer la realización de talleres para reforzar el conocimiento. Realizar convenios con entidades que ofrezcan conferencias sobre el buen servicio hacia el cliente.	Ejecutar lo planteado	Alcaldía Talento humano	03/06/2019	\$ 2.000,00
	Utilización de herramientas para difundir	Crear programas que oriente al	Utilización de simulaciones de Contratación de	Identifican la necesidad de la capacitación.	Talento Humano Alcaldía	03/06/2019	\$1.000,00

	información.	personal a ofrecer un servicio eficiente a la ciudadanía del cantón San José De Chimbo.	coaching. Formador de formadores. E-learning Conferencias.	Se realiza los trámites necesarios para procederá a la capacitación. Se informa al personal sobre la actividad a desarrollarse. Se ejecuta la actividad. Seguimiento al personal capacitado. Evaluación de la capacitación.	Dirección Financiera		
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Diseño de programas para la respectiva evaluación del	Medir la eficiencia del cumplimiento de las	Informar sobre la actividad a desarrollar a los empleados.	Ejecutar lo planteado.	Alcaldía Talento humano	03/06/2019	\$ 600,00

	personal que labora en el GAD.	funciones delegadas al personal del GAD.	Hacer reconocimiento al personal eficiente mediante certificados de honorabilidad.					
	Método de evaluación con base en el pasado.	Medir la eficiencia del cumplimiento de las funciones delegadas al personal del GAD.	Estimación de conocimiento y asociaciones. Método de puntos comparativos. Método de comparación control el total.	Ejecutar lo planteado	Talento Humano Alcaldía Dirección Financiera	03/06/2019	\$1.000,00	
TOTAL INVERSIÓN								\$ 4.050,00

Elaborado

por:

Los

Autores

BIBLIOGRAFÍA

- ACTIVATE. (2014). *ACTIVATE.EC*. Obtenido de <http://www.activate.ec/content/gobiernos-autonomos-descentralizados-gad-y-regimenes-especiales>
- ACTIVATE.EC. (2014). *ACTIVATE.ECE*. Obtenido de <http://www.activate.ec/la-institucionalidad-del-estado-ecuatoriano/el-estado/gobiernos-autonomos-descentralizados-gad-y?page=1>
- Amador, A. (2016). *Administración de recursos humanos*. Monterrey: Editorial Universitaria UANL. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso%20Amador%20Sotomayor%20-%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20-%20Su%20proceso%20organizacional%202016.pdf>
- Amador, J. P. (20 de Agosto de 2013). *Repositorio* . Obtenido de Repositorio : <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1264/1/T-UTC-1307.pdf>
- Baguer, A. (21 de Agosto de 2016). *ACTIVATE ECUADOR*. Obtenido de ACTIVATE ECUADOR: <http://www.activate.ec/content/gobiernos-autonomos-descentralizados-gad-y-regimenes-especiales>
- Balseiro, L. (2010). *Guía metodológica para la elaboración de tesis una opción de titulación de los profesionales de enfermería del pre y posgrado*. México: Trillas, S.A. de C.V.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de investigación* (3° Edición ed.). México: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill .
- Chiavenato, I. (2013). *Reclutamiento y Selección de Personal*. Mexico: Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Reclutamiento y Selección de Personal* (Quinta Edición ed.). México: Graw Hill.

- Christian, T. (s.f.). *academia.edu*. Obtenido de http://www.academia.edu/5647805/T%C3%89CNICAS_E_INSTRUMENTOS_DE_INVESTIGACI%C3%93N
- CONEXIÓNESAN. (2018). *Conexión ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/05/cinco-funciones-recursos-humanos-gestion-talento/>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Ecuador: constitución. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). 121. Ecuador: Constitucion.
- Contrato de Trabajo . (16 de 12 de 2005). *Contrato de Trabajo* . Quito, Ecuador .
- Ecuador, C. d. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
- ECUADOR, C. D. (2018). *Guia OSC*. Obtenido de <https://guiaosc.org/cuales-son-las-competencias-de-los-gobiernos-autonomos-descentralizados/>
- Emprende pyme.net*. (15 de mayo de 2017). Obtenido de *Emprende pyme.net*: <https://www.emprendepyme.net/subsistemas-de-recursos-humanos.html>
- Feedback Networks*. (2013). Obtenido de <https://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calculador.html>
- feedbacknetworks.com*. (2015). *feedbacknetworks*. Obtenido de *feedbacknetworks*: <https://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calculador.html>
- Gabriela, P. (Abril de 2014). La Gestión del Talento Humano y su incidencia en la calidad del servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. *Talento Humano*. Ambato, Ecuador.
- GAD, C. (2014). *Gobierno autonomo descentralizado de chimbo*. Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0260000680001_PDyOT%20GAD%20CHIMBO%202015_13-03-2015_16-57-30.pdf

- Guarín, G. P., & Perdomo Burgos, Á. (2017). *Efecto del sistema de gestión de calidad en las entidades del sector público*. Bogota, Colombia: USTA.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. D. (2010). *Metodología De La Investigación* (5° Edición ed.). México: Mc Graw- Hill.
- Humano, C. (2019). *Contrato humano*. Obtenido de <https://www.contratohumano.net/index.php/servicios/procesos-de-desarrollo-del-talento-humano>
- Ibacache, R. (2019). *SCRIBD*. Obtenido de SCRIBD: <https://es.scribd.com/doc/312664647/Definicion-de-Talento-Humano>
- INEC. (2017). *INEC*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/municipios-y-consejos-provinciales/>
- Jara, A. (2019). *Universidad César Vallejo*. Obtenido de http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/26717/Jara_MAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Javier Gullo, & Juan Pablo Nardulli. (enero 2015). *Gestión Organizacional* (Primera edición ed.). Argentina: Maipue.
- López, F. F. (marzo 2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. San Millan: Tutor Formación.
- Luis Gomez Mejia, D. B. (2013). *Gestion de recursos humanos*. Madrid: PEARSON PRENTICE HALL.
- Mamani Cañasaca, J. (2019). *SCRIBD*. Obtenido de SCRIBD: <https://es.scribd.com/document/273843434/Indicadores-de-Gestion>
- Mario, P. J. (2014). *Indicadores de Gestión y su Aplicación Practica*. Venezuela.
- Moreno, J. (6 de Octubre de 2015). *Unknown*. Obtenido de Unknown: <http://thgestionth.blogspot.com/2015/10/procesos-de-la-gestion-del-talento.html>
- Paz, G. B. (2017). *Metodología de la investigación*. Mexico : Tercera edición .
- Romero, P. G. (2017). *El nuevo artículo 135 de la constitucion y su incidencia en la administracion local*. Madrid: Reus, S.A.

Santos, A. C. (2014). *Gestion del talento humano y del conocimiento*. Bogota: ecoe ediciones.

UEB. (2013). *Gestión del talento humano para el fortalecimiento administrativo del gobierno*.

ANEXOS

Anexo N° 1 Formato de la encuesta dirigida al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática
INGENIERÍA COMERCIAL
ENCUESTA DIRIGIDA A LAS PERSONAS QUE LABORAN EN EL GOBIERNO
AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO

Objetivo: Obtener información sobre la incidencia de la Gestión del Talento Humano, en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, Provincia Bolívar año 2018.

Instrucciones

Marque con una **X** la respuesta que considere correcta

Datos generales

Edad:	Género:	Nivel de instrucción
20-24 <input type="checkbox"/>	Masculino <input type="checkbox"/>	Bachiller <input type="checkbox"/>
25-29 <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>	Tecnologo <input type="checkbox"/>
30-34 <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	Tercer nivel <input type="checkbox"/>
35-39 <input type="checkbox"/>		Cuarto nivel <input type="checkbox"/>
40 y más. <input type="checkbox"/>		

1. ¿Cuál es su nivel de conocimiento acerca de los procesos de gestión del talento humano aplicados en el GAD de Chimbo?

Alto Medio
 Bajo Muy bajo

2. ¿Se siente cómodo trabajando para el GAD municipal de Chimbo?

Sí No

3. ¿El modelo de gestión vigente en la empresa, otorga al talento humano la importancia de su participación?

Siempre Casi siempre Alguna vez
 Rara vez Nunca

4. ¿Existe comunicación permanente con todo el talento humano que labora en el GAD de Chimbo?

Sí No

5. **¿Conoce las metas y objetivos que debe cumplir en su puesto de trabajo?**

Sí

No

6. **¿Cree Usted que el reclutamiento de personal que se realiza en el GAD municipal del cantón Chimbo es el adecuado?**

Muy de acuerdo de acuerdo poco de acuerdo
Poco en desacuerdo Total desacuerdo

7. **¿La metodología que maneja el municipio ha permitido reclutar a un personal eficiente y eficaz?**

Sí

No

8. **¿Ha recibido entrenamiento y capacitación necesaria por parte del GAD de Chimbo relacionada a la función que usted desempeña?**

Sí

No

9. **¿Se realizan evaluaciones de desempeño?**

Sí

No

10. **¿Considera que el GAD de Chimbo debería mejorar su plan de acción a beneficio del personal que allí labora?**

Sí

No

GRACIAS POR SU TIEMPO



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática
INGENIERÍA COMERCIAL
ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE
CHIMBO

Objetivo: Obtener información sobre el desarrollo de la Gestión del Talento Humano y su incidencia, en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, Provincia Bolívar año 2018.

Instrucciones

Marque con una **X** la respuesta que considere correcta

Edad:	Género:
18-24 <input type="checkbox"/>	Masculino <input type="checkbox"/>
25-29 <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>
30-34 <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>
35-39 <input type="checkbox"/>	
40 y más. <input type="checkbox"/>	

1. ¿Cuál es el trato que recibe usted cuando tiene que realizar algún trámite en una oficina de la municipalidad del cantón Chimbo?

Excelente Muy bueno Bueno
Regular Malo Muy malo

2. ¿En qué tiempo fue atendido su trámite?

De 0 a 15 min. De 15 a 30 min.
De 30 a 45 min. Más de 1 hora

3. ¿Para concluir con el trámite requerido cuantas veces tuvo que asistir al GAD cantonal San José de Chimbo?

1 a 2 veces 2 a 4 veces
4 a 6 veces Más de 6 veces

4. ¿Cuán satisfecho quedo usted con el servicio que recibió por parte de los funcionarios del GAD cantonal San José de Chimbo con referencia al trámite requerido por usted?

Muy satisfecho Satisfecho

Poco satisfecho

Nada satisfecho

5. ¿Diría usted que los servicios que ofrece el GAD cantonal San José de Chimbo al público en general es?

Excelente
Regular

Muy bueno
Malo

Bueno
Muy malo

6. ¿De acuerdo a su criterio evalúe los servicios que ofrece el GAD cantonal San José de Chimbo a la ciudadanía en general? Para ello utilice la siguiente escala de calificación.

0: Malo
3: Bueno

1: Poco regular
4: Muy Bueno

2: Regular
5: Excelente

Factores	0	1	2	3	4	5
Agua						
Alumbrado público						
Patentes						
Cobros de impuestos						
Predios						
Permisos municipales						
Recolección de basura						
Administración de mercados						
Administración de mataderos						
Parques (áreas verdes)						



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática
INGENIERÍA COMERCIAL

**ENTREVISTA AL DIRECTOR DE TALENTO HUMANO Y ALCALDE DEL GAD
DE CHIMBO**

- 1. Cuántos años labora en el GAD de Chimbo**
- 2. ¿Considera que la gestión de talento humano facilita los instrumentos adecuadas para el desarrollo de las actividades del personal del GAD?**
- 3.Cuál es su nivel de conocimiento sobre los procesos de gestión del talento humano aplicados en el GAD de Chimbo**
- 4. Se está aplicando el manual de procesos**
- 5. Existen programas de comunicación actualmente en el GAD**
- 6. Cuenta el GAD con procesos para el reclutamiento y selección del personal que permita atraer el talento humano capacitado.**
- 7. Ofrece el área de talento humano, los cursos de capacitación y de entrenamiento adecuado.**
- 8. ¿Usted cree que es necesario que exista un método de evaluación de desempeño laboral dentro del Municipio?**
- 9. Cuenta con estrategias que ayude a brindar un buen servicio a la ciudadanía.**
- 10. Cuando un usuario presenta reclamos sobre algún servicio se da el seguimiento necesario.**
- 11. Existe un buzón de sugerencias en el municipio, si es el caso cada que tiempo se procede a revisarlo y dar el seguimiento respectivo.**

Anexo N° 4Entrevistas a los Directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo

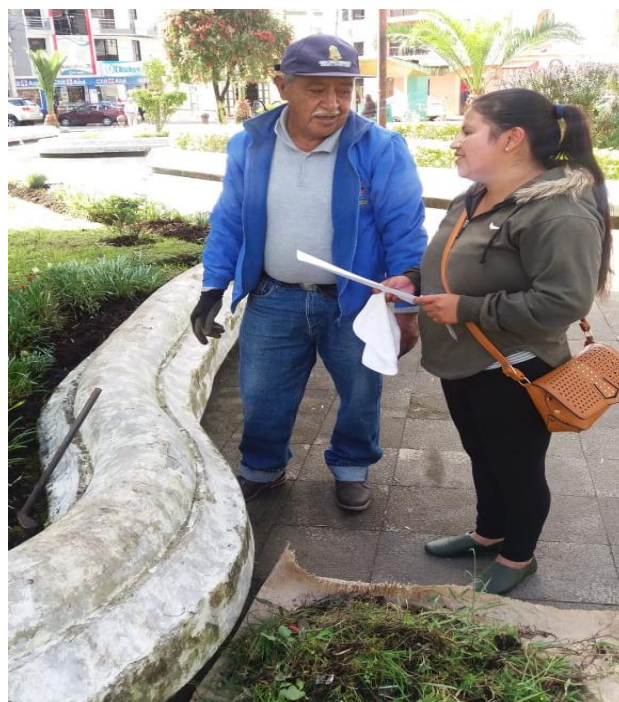


Fotografía de: Oscar Becerra-Maritza Tualombo. (Chimbo, 2019). Entrevista al Alcalde del Cantón San José de Chimbo. Bolívar.



Fotografía de: Oscar Becerra-Maritza Tualombo. (Chimbo, 2019). Entrevista al Alcalde del Cantón San José de Chimbo. Bolívar.

Anexo N° 5 Encuesta a los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo



Fotografía de: Oscar Becerra-Maritza Tualombo. (Chimbo. 2019). Encuesta realizada a los trabajadores del Cantón San José de Chimbo. Bolívar.



Fotografía de: Oscar Becerra-Maritza Tualombo. (Chimbo. 2019). Encuesta realizada a los trabajadores del Cantón San José de Chimbo. Bolívar.

Anexo N° 6 Encuesta a la población del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo



Fotografía de: Oscar Becerra-Maritza Tualombo. (Chimbo. 2019). Encuesta realizada a la población del Cantón San José de Chimbo. Bolívar.



Fotografía de: Oscar Becerra-Maritza Tualombo. (Chimbo. 2019). Encuesta realizada a la población del Cantón San José de Chimbo. Bolívar.

Anexo N° 7Nómina de empleados del GAD de Chimbo

FUNCIONARIOS	CARGO
110 ADMINISTRACION GENERAL (R.U.)	(13)
AVEROS BARRAGAN CRISTHIAN ALEXANDER	ASISTENTE DE REGISTRO DE LA PR.
BARAHONA TAPIA ADELA EDELMIRA	ASISTENTE DE SECRETARIA GENL
GORDILLO ZAPATA INES MARIA	DIRECTOR DE TALENTO HUMANO
GUAMAN NARANJO HENRY DAVID	VARIOS SERVICIOS
LUCIO ORELLANA HENRY MAURICIO	ANALISTA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
MONTENEGRO PEREZ JUAN PABLO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO
MONTERO PEREZ VERONICA CELINDA	ANALISTA DE CONTRATACION PUBLICA
NARANJO MORALES MICAELA INES	PROCURADOR SINDICO
NUÑEZ VERDEZOTO MARTHA ELIZABETH	ASISTENTE DEL REGISTRO DE LA PR.
SANABRIA MONCAYO ANGELA KATERINE	ASISTENTE DPTO. AVALUOS Y CATASTROS
VEGA GAROFALO GLENDA MARGOTH	ASISTENTE DEL REGISTRO DE LA PR.
VELOZ CEVALLOS CESAR AUGUSTO	ALCALDE
VILLENA GAIBOR PLUTARCO	REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD
120 ADMINISTRACION FINANCIERA	(12)
CHAVEZ LOPEZ LUIS ENRIQUE	CONTADOR GENERAL
FONSECA CONSUELO DEL CARMEN	RECAUDADORA
GAIBOR NOBOA HUGO JAVIER	TESORERO
MANCERO MONTEROS ROSA NOEMI	ASISTENTE DE RECAUDACION
MONTENEGRO AMPARO DE LAS NIEVES	ASISTENTE DE BODEGA
PEREZ QUINGATUÑA LUIS OSWALDO	GUARDALMACEN
QUIROZ SOLANO MARCELA ISABEL	JEFA DE CONTABILIDAD
RUMIGUANO ESTRADA NELLY CRISTINA	DIRECTOR FINANCIERO
SAGNAI GOMEZ MAUEL RODRIGO	ASISTENTE DE SISTEMAS

Fuente:Revisión documental GAD Chimbo 2019

Anexo N° 8Nómina de Trabajadores del GAD de Chimbo

FUNCIONARIOS	CARGO
110 ADMINISTRACION GENERAL (R.U.)	(5)
DIAS MULLO CERVILIO FRANCISCO	CHOFER
ESPINOZA VERDEZOTO RODRIGO	AUX. DE SERVICIOS MUNICIPALES
HURTADO ESCOBAR HENRY OSWALDO	AUX. DE SERVICIOS

	MUNICIPALES
LEON JOSE RAFAEL	VARIOS SERVICIOS
SALTOS ZAPATA BLANCA	AUX. DE SERVICIOS MUNICIPALES
130 JUSTICIA POLICIA Y VIGILANCIA (R.U.)	(7)
BORJA GUAMAN DARWIN EDUARDO	POLICIA MUNICIPAL
ESCOBAR SILVA SEVERO	POLICIA MUNICIPAL
SANCHEZ BOSQUES ESTUARDO ENRIQUE	POLICIA MUNICIPAL
SEGOVIA LOPEZ JUAN CARLOS	AUX. DE LIMPIEZA CEMENTERIOS
TENEMAZA LUCIO MIGUEL ORLANDO	POLICIA MUNICIPAL
VALDIVIEZO VALDIVIEZO CARLOS	POLICIA MUNICIPAL
ZAVALA BENITEZ JUAN CARLOS	POLICIA MUNICIPAL
320 HIGIENE AMBIENTAL (R.U.)	(6)
ALLAN OLIVARES MANUEL	VARIOS SERVICIOS
CHAFLA MONTERO EDGAR IVAN	AYUDA DE ALBAÑERIA
FERNANDEZ ARMIJOS MAUEL LEONARDO	FAENADOR
GOMEZ MACAS EDWIN JEOVANNY	OPERADOR
SANCHEZ BOSQUEZ MAURICIO	AUX. DE SERVICIOS MUNICIPALES
SILVA BAÑOS DARWIN LEOPOLDO	CHOFER
330 ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE (R.U.)	(2)
ESPINOZA VASQUEZ ANGEL DESIDERIO	VARIOS SERVICIOS
PILAMUNGA JOSE OVIDIO	VARIOS SERVICIOS
360 OTROS SERVICIOS COMUNALES (R.U.)	(42)
ALAVA ZAMBRANO JOSE AUGUSTO	CHOFER
CAJO TIXE FREDDY ROLANDO	VARIOS SERVICIOS
CARRERA CARVAJAL WILIAN HERNAN	VARIOS SERVICIOS
CARRION VELOZ JOSE ENRIQUE	AUX. DE SERVICIOS MUNICIPALES
CHAFLA JOSE	ALBAÑIL
ESCOBAR GALARZA KARINA JOHANA	VARIOS SERVICIOS
GAIBOR CRUZ ALVARO RODOLFO	AUX. DE SERVICIOS MUNICIPALES
GARCIA CARRERA MIGUEL ANGEL	MECANCIO
GARCIA ESPINOZA ANGEL ROBERTO	VARIOS SERVICIOS
GAVY OLEAS FREDY ALONSO	OPERADOR
GOMEZ MACAS ABDON RAFAEL	AUX. DE SERVICIOS MUNICIPALES
GUERERO CESAR AUGUSTO	OPERADOR
LABRE JIMENEZ DANIEL	AUX. DE SERVICIOS MUNICIPALES
LEMA ÑAMO MIGUEL ANGEL	CHOFER

LEON LUIS GERARDO	VARIOS SERVICIOS
LLANOS ALBAN VICENTE GUILLERMO	CHOFER
LUCIO AMANCHE OSCAR GEOVANY	VARIOS SERVICIOS
MONTOYA ONATE FERMIN	VARIOS SERVICIOS

Fuente: Revisión documental GAD Chimbo 2019

Anexo N° 9 Nómina de Contratados del GAD de Chimbo

FUNCIONARIOS	CARGO
110 ADMINISTRACION GENERAL (R.U.)	(9)
ALBIÑO LEMA TAMARA LISBETH	ASISTENTE DE DIR. ADMINISTRATIVA
AYMARA MENDOZA LUIS ENRIQUE	ANALISTA DE SISTEMA
CAMACHO BECERRA ROSA DORINDA	TENC. DE LA UNIDAD DE S O Y R L
CHIMBO AVILES LUIS EDUARDO	CHOFER
GUILLIN REMACHE TATIANA GUADALUPE	ASISTENTE DE DIR. ADMINISTRATIVA
PAZMIÑO MORENO MELISSA GABRIELA	ASISTENTE JURIDICO
PEÑA MORETA CARMEN MARIELA	SECRETARIA GENERAL
REMACHE LLANOS MARTHA MARIVEL	TECNICA DE TRANSPORTE TERRESTRE
TOCTO MAULA ANA CECILIA	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO
130 JUSTICIA POLICIA Y VIGILANCIA (R.U.)	(1)
MORA BASQUEZ JAIMEANDRES	COMISARIO
320 HIGIENE AMBIENTAL (R.U.)	(3)
ABRIL MORETA EFRAIN EDUARDO	AUX. DE SERVICIOS MUNICIPALES
CHILLO SIZA LUIS FRANKLIN	AUX. DE SERVICIOS MUNICIPALES

Fuente: Revisión documental GAD Chimbo 2019

CURRICULUM VITAE

DATOS INFORMATIVOS

Nombre y Apellidos; Maritza Elizabeth Tualombo Caiza

Documento de Identidad: 0202382990

Fecha de Nacimiento: 19 de enero del 1993

Lugar de Nacimiento: Guaranda

FORMACIÓN ACADÉMICA

Estudios Primarios: Escuela Fiscal Mixta Simón Bolívar

Estudios Secundarios: Bachiller en Ciencias de comercio y
Administracion en el Colegio Instituto
Tecnologico Superior “Guaranda”

Universitarios: Universidad Estatal de Bolívar

CURRICULUM VITAE

DATOS INFORMATIVOS

Nombre y Apellidos; Oscar Manuel Becerra Sanabria

Documento de Identidad: 0202200002

Fecha de Nacimiento: 10 de enero del 1994

Lugar de Nacimiento: Chimbo

FORMACIÓN ACADÉMICA

Estudios Primarios: Escuela Coronel José García

Estudios Secundarios: Colegio Técnico la Magdalena

Universitarios: Universidad Estatal de Bolívar

A PETICION DE LOS INTERESADOS

CERTIFICO:

Que los señores **OSCAR MANUEL BECERRA SANABRIA Y MARITZA ELIZABETH TUALOMBO CAIZA**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, Carrera de Ingeniería Comercial, dentro de la modalidad de Titulación (Proyecto de Investigación): han cumplido con la revisión a través de la herramienta URKUND, el día 17 de junio del 2019, del Informe Final del Proyecto de Investigación denominado **“LA INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, AÑO 2018.”**, dando como resultado el 6% de coincidencia: porcentaje que se encuentra dentro del parámetro legal establecido

Es todo cuanto puedo certificar.



Dr. C. Carlos Ribadeneira
DIRECTOR

CERTIFICADO DEL URKUND

053857367 - Maritza Urkund Informe.docx - Urkund

<https://secure.orkund.com/view/52491112-103608-272057#DcY...>

Lista de fuentes

PROBAR LA NUEVA BETA DE URKUND

Documento [Maritza Urkund Informe.docx](#) (D53857367)
Presentado 2019-06-14 10:22 (-05:00)
Presentado por cribadeneira (cribadeneira@ueb.edu.ec)
Recibido cribadeneira.ueb@analysis.orkund.com
Mensaje Maritza Informe [Mostrar el mensaje completo](#)
6% de estas 25 páginas, se componen de texto presente en 10 fuentes.

Exportar Compartir 0 Advertencias. Reiniciar

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
TÍTULO DEL TRABAJO LA INCIDENCIA DE LA
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA
ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL
CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, AÑO 2018.
AUTORES: OSCAR MANUEL BECERRA
SANABRIA MARITZA ELIZABETH TUALOMBO
CAIZA
Guaranda, Mayo, 2019

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
TÍTULO DEL TRABAJO LA INCIDENCIA DE LA
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA
ATENCIÓN AL CLIENTE DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL
CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, AÑO 2018