



**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 de 2019**



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

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

**CARRERA DE INGENIERIA 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.**

**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 de 2019**

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Por la presente dejo constancia que he leído la propuesta del trabajo de titulación, presentado por los señores estudiantes **OSCAR MANUEL BECERRA SANABRIA Y MARITZA ELIZABETH TUALOMBO CAIZA** cuyo tema es “**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**” y en tal virtud acepto asesorar al estudiante en calidad de Director durante la etapa de proyecto de investigación e informe final, hasta su presentación y evaluación.

Dado en la ciudad de Guaranda a los 20 días del mes de febrero del 2018



---

Firma

**DR. C. CARLOS RIBADENEIRA PH.D**

Cd. N° 0200965556

# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Aceptación del director .....	II
ÍnDiCe general .....	III
Índice de tablas .....	V
Índice de gráficos .....	VI
Índice de figuras.....	VII
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT.....	XI
CAPÍTULO I .....	1
Definición del problema .....	2
Antecedentes.....	2
formulación del problema .....	4
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	4
Preguntas directrices .....	6
Justificación .....	7
Objetivos.....	8
General .....	8
Específicos.....	8
Capítulo ii.....	9
Marco general .....	10
Marco teórico .....	10
MARCO CONCEPTUAL.....	21
MARCO LEGAL.....	23
MARCO ESTADO ACTUAL .....	27
Marco histórico.....	29
MARCO TECNOLÓGICO .....	30
Marco georeferencial.....	32
CapÍTULO III.....	33
Metodología de la investigación .....	34
Métodos.....	34

Método deductivo .....	34
Método inductivo .....	34
Método analítico.....	35
Tipos de investigación.....	36
Investigación documental .....	36
Investigación descriptiva.....	36
Investigación mixta .....	36
Investigación de campo .....	37
Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	38
Encuesta.....	38
Entrevista .....	38
UNIVERSO Y MUESTRA.....	38
Muestra probabilística estratificada .....	38
Población .....	39
Fórmula de la muestra .....	39
Fórmula.....	39
Cálculo .....	40
Procesamiento de datos.....	41
Capítulo Iv .....	60
MARCO ADMINSTRATIVO.....	61
CRONOGRAMA .....	61
ACTIVIDADES.....	63
Recursos.....	64
Presupuesto .....	65
Bibliografía .....	66
Anexos .....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Distribución poblacional para el estudio de campo .....	40
<b>Tabla 2.</b> Procesos de la gestión del talento humano .....	41
<b>Tabla 3.</b> Se siente cómodo trabajando para el GAD .....	42
<b>Tabla 4.</b> Gestión vigente .....	43
<b>Tabla 5.</b> Comunicación permanente.....	44
<b>Tabla 6.</b> Conoce las metas y objetivos de su puesto de trabajo .....	45
<b>Tabla 7.</b> Metodología para reclutar personal .....	46
<b>Tabla 8.</b> Entrenamiento y capacitación .....	47
<b>Tabla 9.</b> Evaluación de desempeño.....	48
<b>Tabla 10.</b> Existencia de la plaza de trabajo .....	49
<b>Tabla 11.</b> Mejorar la forma de gestionar .....	50
<b>Tabla 12.</b> Trato recibido.....	51

<b>Tabla 13.</b> Atención de su trámite .....	52
<b>Tabla 14.</b> Trámite requerido.....	53
<b>Tabla 15.</b> Satisfacción del servicio .....	54
<b>Tabla 16.</b> Los servicios que ofrece el GAD .....	55
<b>Tabla 17.</b> Evaluación de los servicios que ofrece el GAD.....	56
<b>Tabla 18.</b> Cronograma.....	61
<b>Tabla 19.</b> Actividades .....	63
<b>Tabla 20.</b> Presupuesto .....	65

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b> Procesos de la gestión del talento humano .....	41
<b>Gráfico 2.</b> Se siente cómodo trabajando para el GAD .....	42
<b>Gráfico 3.</b> Gestión vigente .....	43
<b>Gráfico 4.</b> Comunicación permanente .....	44
<b>Gráfico 5.</b> Conoce las metas y objetivos de su puesto de trabajo .....	45
<b>Gráfico 6.</b> Metodología para reclutar personal .....	46
<b>Gráfico 7.</b> Ha recibido entrenamiento y capacitación necesaria por parte del GAD .....	47
<b>Gráfico 8.</b> Evaluación de desempeño.....	48
<b>Gráfico 9.</b> Existencia de la plaza de trabajo.....	49
<b>Gráfico 10.</b> Mejorar la forma de gestionar.....	50
<b>Gráfico 11.</b> Trato recibido.....	51
<b>Gráfico 12.</b> Atención de su trámite .....	52
<b>Gráfico 13.</b> Trámite requerido .....	53

<b>Gráfico 14.</b> Satisfacción del servicio .....	54
<b>Gráfico 15.</b> Los servicios que ofrece el GAD .....	55
<b>Gráfico 16.</b> Evaluación de los servicios que ofrece el GAD .....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Medios de reclutamiento .....	13
<b>Figura 2.</b> Tipos de entrevista.....	14
<b>Figura 3.</b> Modalidades de contrato .....	16
<b>Figura 4.</b> Metodología de la capacitación y sus fases .....	17
<b>Figura 5.</b> Mapa Geo referencial del GAD de Chimbo.....	70

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

Título del 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 PhD

15, mayo del 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 como esta actividad está aportando a ofrecer un servicio eficiente y amigable a sus ciudadanos quienes son 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 etc. Tanto físicas como digitales el mismo que fue pilar fundamental que aportó al trabajo con conocimientos técnicos y prácticos para el desarrollo y entendimiento del tema.

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

Se procedió a realizar el diagnóstico respectivo mediante la aplicación del estudio de campo ejecutado al personal del GAD, funcionarios y la ciudadanía de la zona urbana del cantón San José de Chimbo. Esta acción permitió determinar que el trato que recibe la ciudadanía por parte del personal del Municipio es regular, los trámites requeridos 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. Esto está siendo 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 procedió a recomendar las siguientes estrategias; de trabajo en equipo del personal permitiendo atraer un talento humano calificado e idóneo y facilite la trasmisión 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, evaluación del personal, diagnóstico de procesos.

**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 PhD  
15, May of 2019

## **ABSTRACT**

The following research work entitled "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.", aims to give a guideline about the management of human talent of the cantonal GAD San José de Chimbo and as such activity affects the development of the institution. The present work is extremely important because it is a transcendental statement, that is, that the research will be carried out thoroughly to determine whether human talent is contributing positively or negatively to the institution.

The following work consists of five chapters which are very important for the completion of the investigation, which began with an analysis of the two variables present in the statement of the research topic. For this purpose, a problem tree is created as a technique for As well as determining the directing questions and the objectives, the theoretical basis for the administration of human talent, functions of the human talent department, recruitment, selection, performance evaluation among other topics was also established to obtain knowledge on the subject to be discussed, then the different methods and types of research that I contribute to the study of the subject investigated are investigated, and surveys and interviews were used, which are fundamental tools that served to diagnose the human talent that works in the cantonal GAD San José de Chimbo, At the same time we proceeded to the collection of views of the city anía, interviews with the director of human talent, Mayor of the institution. This served to determine the findings in the development of human talent management and its impact on the GAD.

For the subject to be investigated, due process of data was performed, which was used to design strategies that contribute to the optimal development of human talent in the institution.

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

# **CAPÍTULO I**

## **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. (Peréz, 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:

- Programas de trabajo en equipo para el personal que labora en la institución.
- 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 funcionarios 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 son:

- 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**

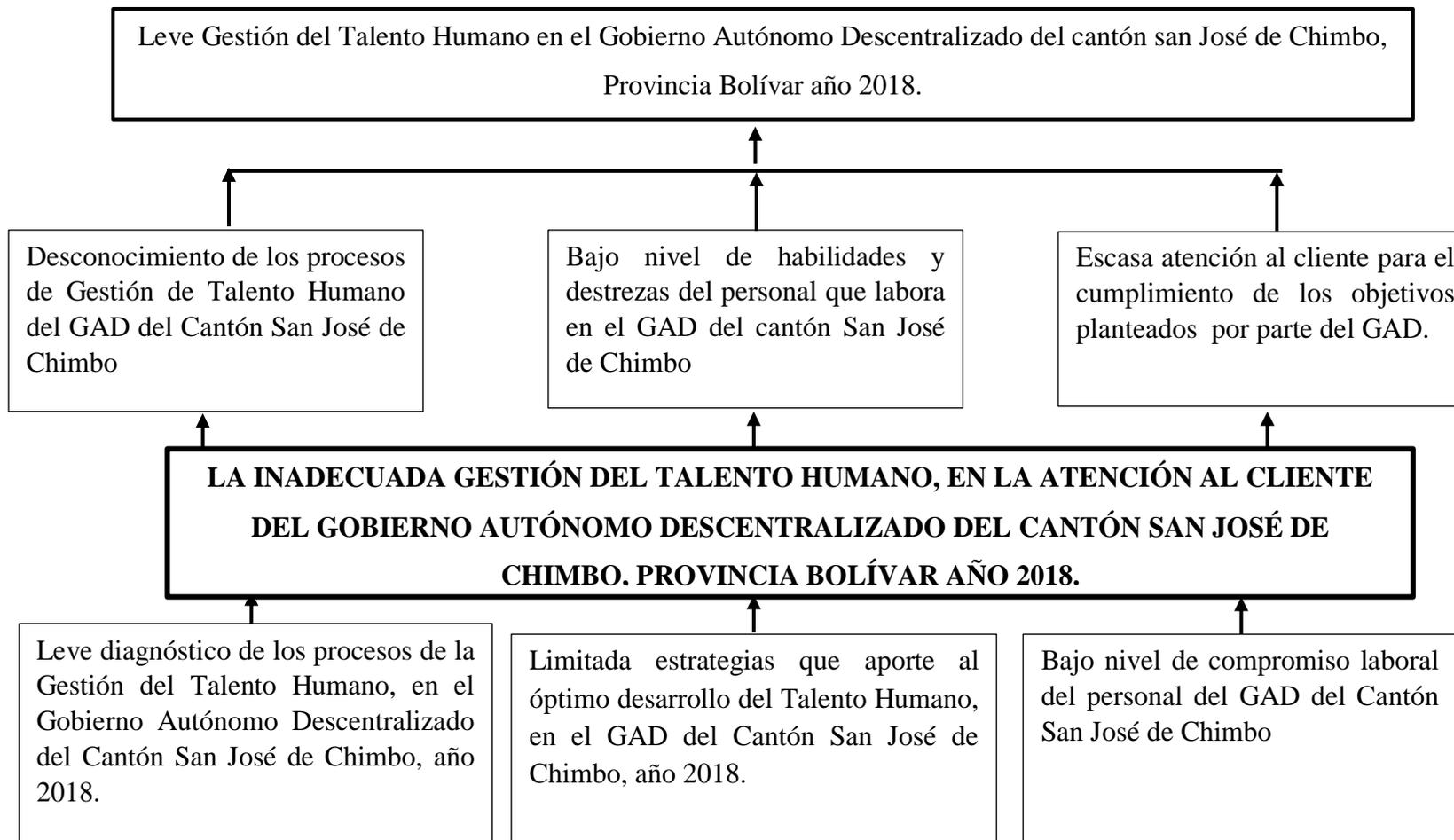
El talento humano considerado como la inversión y/o capital humano se compone de actitudes, destrezas, habilidades y conocimientos que posee el trabajador que labora en el GAD del cantón San José de Chimbo, mismo que mediante tales factores debería aportar a ofertar un servicio oportuno y aceptable buscando 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, comunicación, 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 realizar sus trámites como son los pagos de predios esto se debe a la atención poco amigable, a la demora al momento de realizar algún trámite como las patentes municipales por parte de los funcionarios que se encuentran en ventanilla al momento de realizar dicha actividad. En cuanto a los servicios que brinda el municipio a la ciudadanía, sienten desconformidad en la administración de mataderos el mismo que no suele ser supervisados por la comisaría municipal y el servicio de recolección de basura el mismo que no cumple con los horarios establecido para dicha actividad y esto es una molestia para la ciudadanía.

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 por tal motivo que esté listo para brindar los distintos servicios 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?

## JUSTIFICACIÓN

El siguiente enunciado del trabajo 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” tiene una importancia trascendental por ser un tema que permitirá identificar como la gestión del talento humano aporta al correcto desempeño de la funciones encargadas a cada personal que labora en la institución y como esas actividades aporta a ofrecer un servicio bueno a la ciudadanía.

Mediante este trabajo se procederá a realizar un análisis de la Gestión del Talento Humano en la atención al cliente del GAD del Cantón San José de Chimbo y como incide en el desarrollo de la institución, tal análisis ayudara a identificar varios factores como lo es integrar y/o agrupar al personal, trabajar en equipo, programas de capacitación del personal y programas de recompensas y evaluación del personal.

Este trabajo de investigación es muy relevante y/o pertinente por que ayuda a identificar como la gestión del talento humano aporta al desarrollo de la institución a ofrecer un servicio oportuno y rápido a la ciudadanía de sus diferentes servicios ofertados a los mismos.

Este tema de investigación es considerado original por el sentido que no existe trabajos desarrollados con enfoque para determinar como la gestión del talento humano del GAD incide en la atención al público y/o cliente.

Los beneficiaros del presente trabajo de investigación será la dirección del talento humano por ser el departamento que lidera y/o guía las acciones del personal y la ciudadanía del cantón San José de Chimbo quienes perciben el servicio ofrecido por la institución, el propio investigador y la ciudadanía en general.

Este trabajo es factible porque se cuenta con información relevante y suficiente para el desarrollo de la misma, se cuenta también con los recursos económico suficientes, también se cuenta con la colaboración de las autoridades y personal que trabaja en la institución.

En base a este trabajo se procederá a recomendar ciertas estrategias que aporte al óptimo desarrollo del Talento Humano, en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, año 2018.

## **OBJETIVOS**

### **General**

Analizar 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.

### **Específicos**

- Analizar los referentes teóricos y metodológicos que aporte con 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.

# **CAPÍTULO II**

## **MARCO GENERAL**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Gestión del talento humano**

Como la gestión de recursos humanos o gestión humana o gestión del talento humano tiene por objeto a las gestión de personas que trabajan en la organización laboral y esas personas son las portadoras del conocimiento que no puede tratarse descontextualizado o independiente de las personas como seres sociales ni al margen de la organización que lo condiciona y donde queda materializado parte de ese conocimiento, a utilizarse en su continua y necesaria renovación podría parecer redundante referir gestión de recursos humanos y del conocimiento. (Santos, 2014).

#### **Talento humano**

“Talento humano se entenderá como la capacidad de la persona que entiende, comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias, aptitudes propias de las personas talentosas” (Ibacache, 2019).

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.

#### **Objetivos de la gestión de talento humano**

Según Chiavenato (2009) manifiesta:

El objetivo de la gestión del talento humano es “crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados.” También “Confirma que la función es viabilizar “la colaboración eficaz de las personas para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales” (Jara, 2019, pág. 23).

La administración del talento humano está dirigida esencialmente hacia la optimización de los recursos dentro de una institución ya sea de carácter financiero, humano o técnico.

## **Procesos de la gestión del talento humano**

“Estos procesos específicos de cada organización, estudiados de acuerdo a la situación, pues depende de aspectos como la cultura, las características del contexto ambiental, el negocio, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes” (López, 2017, pág. 90).

“La administración moderna del talento humano (ATH) consiste en varias actividades integradas con el propósito de obtener efectos sinérgicos y multiplicadores, tanto para las organizaciones como para las personas que trabajan en ellas” (Chiavenato, 2009, pág. 14)

**Según Chiavenato existe seis procesos de la gestión de talento humano los cuales son muy importantes dentro de cualquier institución y son:**

- 1. Procesos para integrar personas.** Son los procesos para incluir a nuevas personas en la empresa. Se pueden llamar procesos para proveer o abastecer personas. Incluyen el reclutamiento y la selección de personal.
- 2. Procesos para organizar a las personas.** Son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, para orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño organizacional y de puestos, el análisis y la descripción de los mismos, la colocación de las personas y la evaluación del desempeño.
- 3. Procesos para recompensar a las personas.** Son los procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas. Incluyen recompensas, remuneración y prestaciones y servicios sociales.
- 4. Procesos para desarrollar a las personas.** Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Implican la formación y el desarrollo, la administración del conocimiento y de las competencias, el aprendizaje, los programas de cambios y el desarrollo de carreras, y los programas de comunicación y conformidad.
- 5. Procesos para retener a las personas.** Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen la administración de la cultura organizacional, el clima, la disciplina, la higiene, la seguridad y la calidad de vida y las relaciones sindicales.

**6. Procesos para auditar a las personas.** Son los procesos para dar seguimiento y controlar las actividades de las personas y para verificar los resultados. Incluyen bancos de datos y sistemas de información administrativa. (Chiavenato, 2009, págs. 15,16)

El proceso de gestión del talento humano en el GAD es una causa indispensable para el manejo correcto del talento humano y al mismo tiempo ayuda a sistematizar las actividades laborales para así lograr un alto desempeño personal en los integrantes de la institución.

Los procesos de gestión de talento humano también ayudan a cumplir con las actividades planificadas dentro de la institución como son a incluir nuevas personas, diseñar actividades para dichas personas, saber incentivar a las personas cuando se merecen, capacitar e implementar el desarrollo del personal y dar seguimiento a las actividades que desempeña el personal.

### **Funciones del departamento de talento humano**

Las funciones del departamento de talento humano según Chiavenato son:

El área de talento humano es probablemente una de las que más se han evolucionado a lo largo de los últimos años. Así, dejó de cumplir labores meramente administrativas para convertirse en un nexo fundamental entre la dirección de una empresa y los demás departamentos.

Una de las principales responsabilidades del área de talento humano es administrar el talento de forma que los objetivos de la empresa sean cumplidos. Para ello, necesita desempeñar las siguientes funciones básicas:

#### **1. Reclutamiento**

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

#### **Objetivo del reclutamiento**

La atracción y captación de personal idóneo a los perfiles establecidos a través de un proceso que garantice la selección del mismo al enfatizar en la información presentada

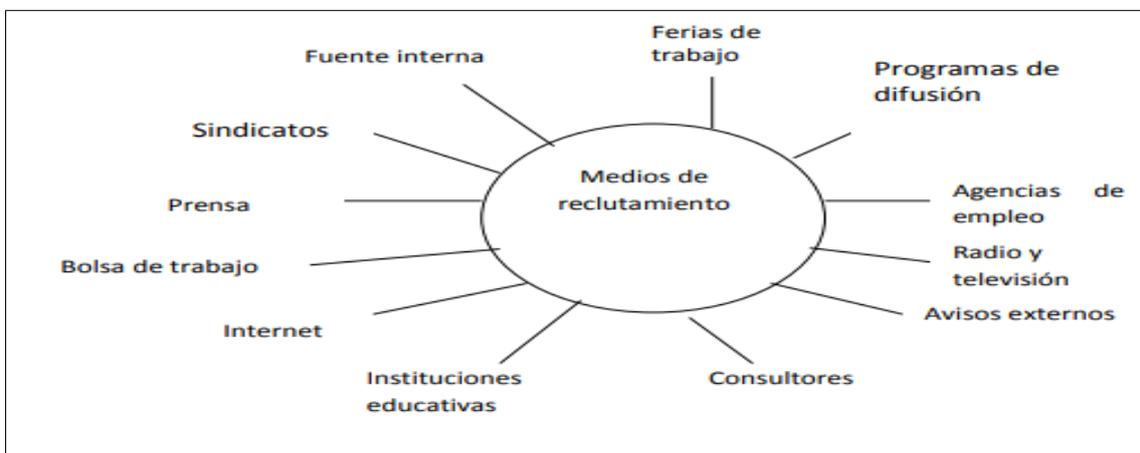
que ha sido validada con conocimientos, ética y competencias laborales, es decir, el saber hacer, pues en su conjunto garantizarán el cubrir las vacantes solicitadas, ya sea por el programa de planeación previamente elaborado y/o situaciones surgidas por la operatividad. (Amador A. , 2016, pág. 120).

### 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” (Chiavenato, 2009, pág. 122).

### 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” (Amador A. , 2016, pág. 125).



**Figura 1.** Medios de reclutamiento  
**Fuente.** Amador 2016, pag.125

Los medios de reclutamiento son fuentes de información que ayudan a la institución a transmitir cierta información que la empresa requiere, los mismos que pueden ser sindicatos, fuentes internas, internet entre otros.

## 2. 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

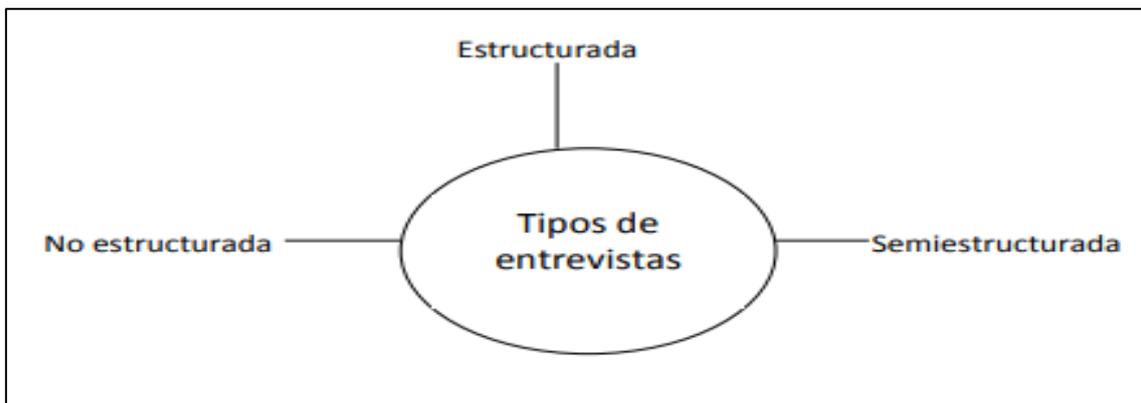
de capacidades en un campo disciplinario determinado y traduciéndose en “saber hacer”, “saber ser” y “querer ser”, esta función no es estática sino dinámica identificando al nuevo colaborador con condiciones humanas, morales y técnicas deseables. (Amador A. , 2016, pág. 128)

### **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” (Chiavenato, 2009, pág. 147)

### **Entrevista**

La entrevista, en su sentido general, significa entablar una conversación para obtener una información del interlocutor con respecto en una situación determinada, representando el mecanismo más usual y utilizado en diferentes casos (en la selección de personal no es la excepción). (Amador A. , 2016, pág. 130)



**Figura 2.** Tipos de entrevista  
**Fuente.** Amador 2016, pag.130

**De acuerdo a Chiavenato también se considera técnicas de selección las siguientes:**

**Pruebas de conocimientos o de capacidades:** Buscan medir el grado de conocimientos profesionales o técnicos, como nociones de informática, contabilidad, redacción, inglés, etc.

**Pruebas psicológicas:** Las pruebas psicológicas se utilizan como medida del desempeño, se basan en muestras estadísticas para la comparación y se aplican en condiciones estandarizadas

**Pruebas de personalidad:** Constituye una integración de rasgos personales, una mezcla, un todo organizado. El término personalidad representa la integración única de características medibles que se relacionan con aspectos permanentes y consistentes de una persona

**Técnicas de simulación:** Su punto de partida es la dramatización, lo que significa construir un escenario o un contexto dramático en el presente, en el aquí y el ahora, para desarrollar el evento que se pretende analizar, de forma tan parecida a la realidad como sea posible. (López, 2017, pág. 64)

La técnica de selección que utiliza el GAD es la entrevista, ellos lo consideran como una técnica importante debido a que se realiza una conversación el cual está basada en preguntas o afirmaciones y pueden conocer a las personas directamente para saber su nivel de conocimiento.

### 3. **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.

### 4. **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.

### 5. **Evaluación del desempeño**

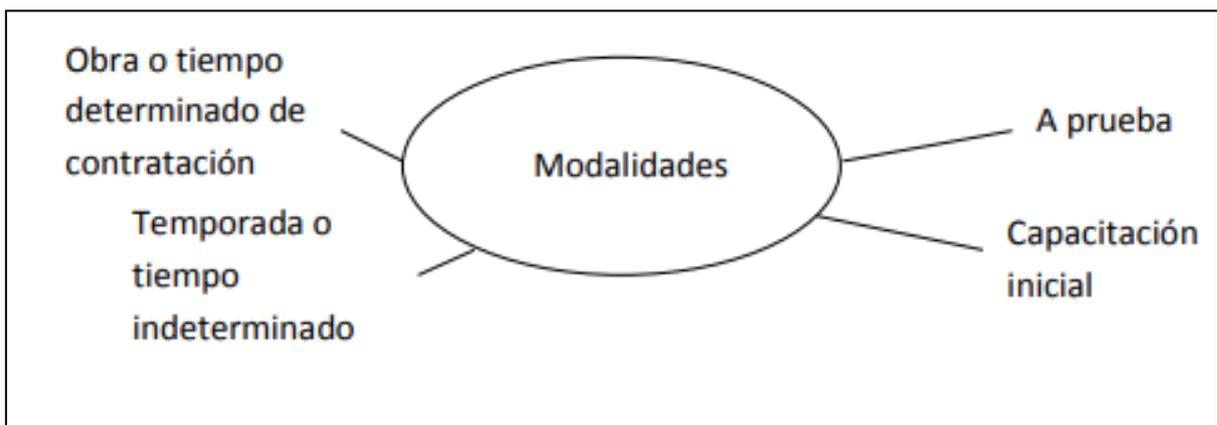
Una de las principales funciones del área de talento humano es realizar evaluaciones de desempeño que permitan identificar las competencias que necesitan mayor desarrollo. Esta herramienta además beneficia a los colaboradores, pues a través de ella pueden recibir la retroalimentación necesaria para crecer 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. (Amador A. , 2016, pág. 152)

La contratación de personal en el GAD se realiza de forma libre y espontánea de acuerdo a los requerimientos plasmados en la ley, en este documento tienen que estar señalados las condiciones que debe cumplir el trabajador para luego proceder a realizar el contrato de la persona a contratar.



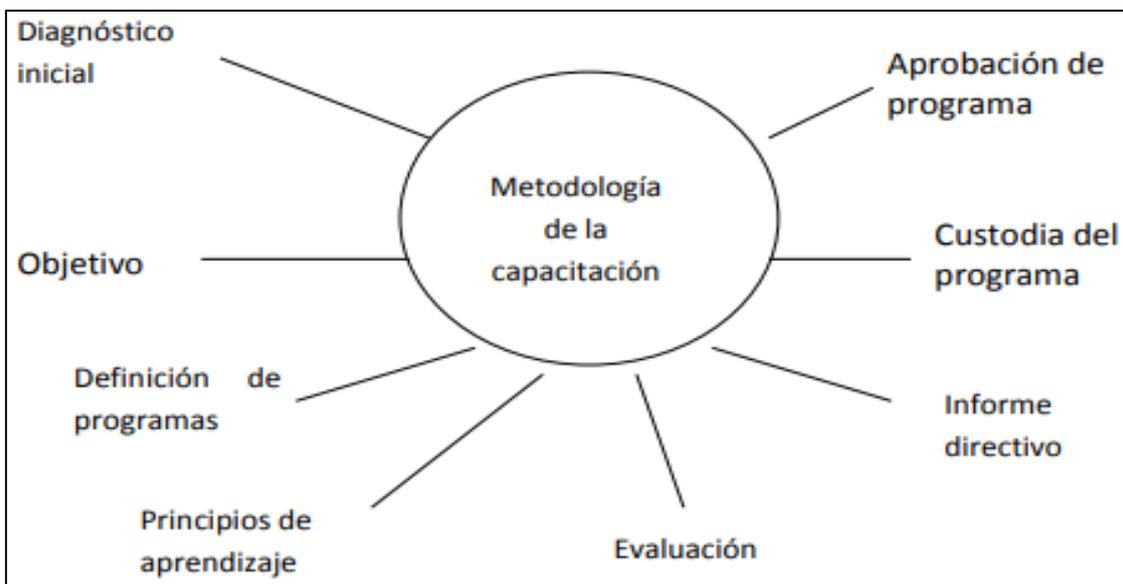
**Figura 3.** Modalidades de contrato  
**Fuente.** Amador 2016, pag.152

### **Capacitación y adiestramiento del personal**

La persona se educa en el proceso de su vida desarrollándose en los diferentes ámbitos en los que actúa, de ahí la relevancia que en el medio laboral no se desatienda esa función y precisamente es mediante la capacitación con lo que da respuesta: ella en un sentido general significa habilitar a la persona de nuevo ingreso y a los interesados en ocupar vacantes o puestos de nueva creación y el adiestramiento actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades, representando ambas una de las mejores inversiones de las organizaciones. Lamentablemente en nuestro país en algunas organizaciones se les considera como gasto pero aún lo más grave es que no se proporciona y el concepto que nos ocupa es prioritario en la sana administración del talento humano e incluso desde el punto de vista legal se señala el derecho que tiene la persona para recibir capacitación y/o adiestramiento que le

ayudará a elevar su nivel de vida y en consecuencia la productividad. (Amador A. , 2016, págs. 175,176).

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.



**Figura 4.** Metodología de la capacitación y sus fases  
**Fuente.** Amador 2016, pag.176

### **Disponibilidad interna y externa de personal**

Como una correlación natural después de captar las necesidades de personal a futuro se proceda a pronosticar de dónde se obtendrá el personal y es ahí donde se enfocará a las fuentes internas o externas. Pues bien como se desprenderá lo interno es lo más inmediato ya que en cierta medida se conoce pero hay que constatarlo ya que puede aumentar o disminuir y en lo externo serán casos para analizarse por primera vez, las causas del por qué aumenta la oferta interna son variadas, estando dentro de ellas las nuevas contrataciones en cualquiera de sus modalidades y las promociones o transferencias la disminución natural es la de presentación de casos de jubilación, retiro voluntario, despido, retiro anticipado, incapacidad, reorganización ya incluido en cierta forma en los anteriores y la muerte. (Amador A. , 2016, pág. 104)

La disponibilidad interna del personal de GAD suele ser rápida ya que dicho personal está a disposición en todo momento y son conocidas no hay que realizarles un análisis mientras que la disponibilidad externa es más complicada ya que se trata de nuevas personas las cuales tendrán que ser analizadas por primera vez para así saber su nivel de capacidad.

### **Atención al cliente**

La atención al cliente es el servicio proporcionado por una institución con el fin de relacionarse con los clientes y anticipar la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio. (Laza, 2017).

Es necesario crear una relación de confianza entre las dos partes y esto se puede lograr conociendo las necesidades de los clientes. Sabemos que los clientes son personas y que las personas no actúan igual ante el mismo estímulo ni tienen los mismos comportamientos. Por eso se hace necesario saber ante qué tipo de cliente estamos. Esto nos servirá para poder actuar de la forma más adecuada según el comportamiento.

Los clientes los podemos clasificar en dos grandes grupos:

- Por la relación
- Por su comportamiento (Fernández, 2014)

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.

### **Características de la atención al cliente**

Según Antonio Blanco autor del libro “Atención al cliente” las características de ésta son las siguientes:

**Diferenciación:** El mercado competitivo actual oferta bienes y servicios cada vez más parecida y los precios similares para cada segmento de consumidores.

La atención al cliente se convierte en una herramienta básica que permite ofrecer y ofertar un valor añadido al cliente con respecto a la competencia.

**Conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes:** Es necesario conocer con profundidad las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas de forma que perciban como mínimo aquello que esperan recibir a cambio de su dinero y que encuentren en el mercado aquellos productos que realmente satisfagan sus necesidades.

**Flexibilidad y mejora continua:** Las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes en los clientes. Para ello el personal que está en contacto directo con el cliente ha de tener la formación y capacitación adecuadas para ello.

**Orientación al trabajador y al cliente:** Los trabajos que implican atención directa al cliente integran el componente técnico propio del trabajo desempeñado con un componente humano derivado del trato directo con personas. Una correcta atención al cliente debe combinar ambos: saber hacer y saber estar.

**Plantearse como meta la atención al cliente fidelización:** Es la más rentable y difícil retener a los clientes actuales que captan nuevos clientes. Para lograr la fidelización de los clientes hay que buscar nuevos valores asociados al producto para que estos puedan sentirse satisfechos e infravalores otras variables como pueden ser el precio, la distancia que son recordadas por la competencia.

**Canales digitales:** El crecimiento de los equipos dedicados a la atención al cliente en las redes sociales, los foros y comunidades contribuyen a la optimización y la eficiencia del servicio. (Laza, 2017).

## **Quejas**

Los conceptos de quejas y reclamaciones a veces se usan indistintamente como si tuviera el mismo significado, pero no lo tienen. Bien es cierto que, aunque las dos proceden de una insatisfacción del cliente, en el caso de las quejas, el cliente solo muestra su insatisfacción mientras que en la reclamación el cliente exige algo y es un proceso algo más formal que debe cumplir unos pasos. (Muñiz, 2016).

## **Niveles de satisfacción de un cliente**

**Insatisfacción:** Cuando el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente, genera deslealtad condicionada por la misma institución.

**Satisfacción:** Cuando el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente, genera lealtad condicional con la marca, hasta que encuentre otra institución que tenga un mejor servicio.

**Complacencia:** Cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente, genera lealtad incondicional, porque siente afinidad superando la preferencia racional. (Fernández, 2014).

### **Gobierno autónomo descentralizado**

El artículo 238 de la constitución de la República del Ecuador. - Los gobiernos autónomos descentralizados gozará de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales (COOTAD, 2010)

Este nivel de gobierno de carácter cantonal se encarga de planificar y ejecutar obras públicas, además de otros servicios. Los GAD cantonales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera; están integrados por las funciones de Participación Ciudadana, Legislación y Fiscalización, y Ejecutiva.

#### **Entre sus responsabilidades están:**

- 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.
- 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. (COOTAD, 2010)

## MARCO CONCEPTUAL

### **Incidencia**

Incidencia es un proceso que facilita el involucramiento de la población en el conocimiento y análisis de su problemática, en la identificación de propuestas y en la capacidad de negociación o concertación para que esas propuestas sean consideradas por las autoridades, personas o instituciones capaces de tomar una decisión. (Romero, 2017)

### **Gestión**

Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución. (Javier Gullo & Juan Pablo Nardulli, enero 2015)

### **Talento Humano**

Considerando el aporte que algunos economistas han intentado otorgarle al talento humano el calificativo de capital para darle un proceso de creación de valor, y de esta manera despertar la atención entre los gerentes en las distintas organizaciones, consideran los autores que el talento humano posee una riqueza intangible de un valor incalculable que ni los Psicólogos utilizando los más avanzadas pruebas podrán determinar con exactitud. (López, 2017)

### **Gestión del talento humano**

Como la gestión de talento humano o gestión humana tiene por objeto a las gestión de personas que trabajan en la organización laboral y esas personas son las portadoras del conocimiento que no puede tratarse descontextualizado o independiente de las personas

como seres sociales ni al margen de la organización que lo condiciona y donde queda materializado parte de ese conocimiento, a utilizarse en su continua y necesaria renovación podría parecer redundante referir gestión de recursos humanos y del conocimiento. (Santos, 2014)

### **Procesos**

El proceso administrativo se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades (Amador J. P., 2013).

### **Reclutamiento**

El reclutamiento consiste en las actividades relacionadas con la investigación y con la intervención de las fuentes capaces de proveer a la organización de un número suficiente de personas que ésta necesita para la consecución de sus objetivos. Es una actividad cuyo objetivo inmediato consiste en atraer candidatos entre los cuales se seleccionarán los futuros integrantes de la organización. (López, 2017)

### **Selección**

La selección del talento humano puede definirse como la escogencia del individuo adecuado para el cargo adecuado, o, en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el rendimiento del personal. (López, 2017).

### **Atención al cliente**

La atención al cliente es el servicio proporcionado por una institución con el fin de relacionarse con los clientes y anticipar la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio. (Laza, 2017)

### **Gobierno Autónomo**

Son instituciones descentralizadas que gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y están regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana. Los GAD están organizados de la siguiente manera: (Bagner, 2016)

## MARCO LEGAL

Para el siguiente trabajo de investigación se va a considerar los siguientes aspectos legales a la cual se rige el GAD del cantón San José de Chimbo.

La Constitución de la República del Ecuador en los siguientes artículos manifiesta que:

**Art. 238.-** Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional.

**Art. 227.-** La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

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

**Art. 229.-** Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen

disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

**Art. 230.-** En el ejercicio del servicio público se prohíbe, además de lo que determine la ley:

1. Desempeñar más de un cargo público simultáneamente a excepción de la docencia universitaria siempre que su horario lo permita.
2. El nepotismo.
3. Las acciones de discriminación de cualquier tipo.

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

En base al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización:

**Art. 40.-** Naturaleza jurídica. - Los gobiernos autónomos descentralizados provinciales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva, previstas en este Código para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden. La sede del gobierno autónomo descentralizado provincial será la capital de la provincia prevista en la respectiva ley fundacional (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

**Art. 41.-** Funciones. - Son funciones del gobierno autónomo descentralizado provincial las siguientes:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial provincial, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas provinciales en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;

- c) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y avanzar en la gestión democrática de la acción provincial;
- d) Elaborar y ejecutar el plan provincial 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, cantonal y parroquial, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;
- e) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco prestar los servicios públicos, construir la obra pública provincial, fomentar las actividades provinciales productivas, así como las de vialidad, gestión ambiental, riego, desarrollo agropecuario y otras que le sean expresamente delegadas o descentralizadas, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad;
- f) Fomentar las actividades productivas y agropecuarias provinciales, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados;
- g) Promover los sistemas de protección integral a los grupos de atención prioritaria para garantizar los derechos consagrados en la Constitución en el marco de sus competencias;
- h) Desarrollar planes y programas de vivienda de interés social en el área rural de la provincia;
- i) Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad en el área rural, en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados de las parroquiales rurales;
- j) Coordinar con la Policía Nacional, la sociedad y otros organismos lo relacionado con la seguridad ciudadana, en el ámbito de sus competencias; y,
- k) Las demás leyes establecidas que el consejo provincial, es el órgano de legislación y fiscalización del gobierno autónomo descentralizado provincial, consecuentemente tiene atribuciones, normativas como expedir ordenanzas y resoluciones conforme lo disponen los Artículos 43 y 47 letras. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En base al reglamento general a la Ley Orgánica del Servicio Público:

**Art. 3.-** **Ámbito.** - Las disposiciones de la presente ley son de aplicación obligatoria, en materia de recursos humanos y remuneraciones, en toda la administración pública, que comprende:

2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales
4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales para la prestación de servicios públicos.

En los Gobiernos Autónomos Descentralizados sus entidades y regímenes especiales, tal advertencia se realizará a la máxima autoridad administrativa y a la Contraloría General del Estado.

**Art. 5.-** **Requisitos para el ingreso.** - Para ingresar al servicio público se requiere:

- a) Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño de una función pública;
- b) No encontrarse en interdicción civil, no ser el deudor al que se siga proceso de concurso de acreedores y no hallarse en estado de insolvencia fraudulenta declarada judicialmente;
- c) No estar comprendido en alguna de las causales de prohibición para ejercer cargos públicos;
- d) Cumplir con los requerimientos de preparación académica y demás competencias exigibles previstas en esta Ley y su Reglamento;
- e) Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley;
- f) No encontrarse en mora del pago de créditos establecidos a favor de entidades u organismos del sector público, a excepción de lo establecido en el Artículo 9 de la presente Ley;
- g) Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente:
  - G.1.- Autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias;
  - G.2.- Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias; y,
  - G.3.- Declaración de no encontrarse incurso en nepotismo, inhabilidades o prohibiciones previstas en la Constitución de la República y el ordenamiento jurídico vigente.

h) Haber sido declarado triunfador en el concurso de méritos y oposición, salvo en los casos de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción; e,

i) Los demás requisitos señalados en la Constitución de la República y la Ley.

**Art. 9.-** Inhabilidad especial por mora.- No se registrarán los nombramientos expedidos o contratos celebrados a favor de las personas que se encontraren en mora con el Gobierno Nacional, Gobiernos Autónomos Descentralizados, Servicio de Rentas Internas, Banco Central del Ecuador, instituciones financieras abiertas o cerradas pertenecientes al Estado, entidades de derecho privado financiadas con el cincuenta por ciento o más con recursos públicos, empresas públicas o, en general, con cualquier entidad u organismo del Estado; o, que sean deudores del Estado por contribución o servicio.

**Art. 12.-** Prohibición de pluriempleo. - Ninguna persona desempeñará, al mismo tiempo, más de un puesto o cargo público, ya sea que se encuentre ejerciendo una representación de elección popular o cualquier otra función pública.

### **MARCO ESTADO ACTUAL**

En este marco comprende la situación actual del GAD de San José De Chimbo en el que se establecerá la administración del talento humano el cual se está aplicando dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo admite a su talento humano como su activo importante para cumplir su misión de ofrecer una atención al usuario buena y oportuna, evaluando permanentemente su preparación, habilidades y destrezas que le hace pertinente para contribuir a los propósitos del direccionamiento estratégico institucional y el beneficio de los objetivos generales y específicos propuestos para la consecución de las metas planeadas en base a la satisfacción plena de sus usuarios.

Actualmente el Municipio de Chimbo cuenta con 118 funcionarios que laboran 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

La población urbana del cantón Chimbo (INEC, 2010), es de 4402 habitantes los mismos que son beneficiarios de todos los servicios que brinda el municipio de Chimbo.

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

- El servicio de agua potable
- El servicio de alcantarillado
- El servicio de alumbrado público
- El servicio de cobro de patentes
- Servicio de cobro de predios
- El servicio de cobro de permisos municipales
- El servicio de recolección de basura
- Administración de mercado
- Administración de mataderos
- El servicio de limpieza y mantenimiento de parques zonas verdes de la ciudad.

Todos los servicios mencionados anteriormente son ofertados por el personal del Municipio de Chimbo a sus ciudadanos quienes en cierto grado están disconforme con el trato que reciben por parte del personal de la institución en ámbitos, por lo que deben acudir constantemente al municipio para que su documentación y/o trámite tenga que ser atendido. La atención que reciben no es inmediata pues no dan la debida importancia a los requerimientos de los ciudadanos, es por eso la acumulación de trabajo.

## **MARCO HISTÓRICO**

San José de Chimbo una de las ciudades más antiguas del Ecuador fundada por Sebastián de Benalcázar el 25 de noviembre de 1535 como asiento de la nación aborígen de Chimbus, en el periodo pre incásico que luego toma el nombre de corregimiento de Chimbo para luego el 3 de marzo de 1860 ser ascendido a la categoría de cantón por el sr Dr. Gabriel García Moreno jefe supremo mediante decreto de ley. (Saltos, 2014)

Fue la segunda ciudad española fundada en el Ecuador y la tercera ciudad en importancia de la Real Audiencia de Quito. El nombre chimbo se deriva de la palabra chimus o chimbus cuyo femenino sería chimas y chimbas que significa trenzas debido a que sus guerreros tenían el pelo largo y lacio enrollado hacia sus espaldas. Su nombre,

San José se le atribuye a la costumbre española de agregar nombres de santos a las ciudades.

En pocos años alcanzó un importante desarrollo, por desgracia, a causa de un terremoto el 29 de agosto de 1674, se destruyeron todas las construcciones del Corregimiento de Chimbo, por lo cual comenzó su deterioro y perdiendo importancia, gran parte de sus habitantes prefirieron trasladarse a vivir en otros lugares. Los pocos que quedaron construyeron casas creando así una nueva civilización, hasta que en el año 1775 un nuevo terremoto sepultó con tierra y lodo a todo el pueblo, terminando así la vida del Corregimiento.

Con el paso de los años y en medio de temores la ciudad fue levantada nuevamente y gracias a que logró un importante desarrollo muy rápidamente se convirtió en uno de los más prósperos centros de comercio y comunicación entre las poblaciones de la costa y la sierra.

En la actualidad el cantón Chimbo está integrado por las parroquias rurales Asunción (Azancoto), Magdalena (Chapacoto), San Sebastián y Telimbela. Su gente es muy amable y el cantón es famoso por sus artesanos que fabrican carabinas, guitarras y hermosos instrumentos elaborados a base de maderas finas existentes en el mismo sector. (GAD, 2014)

## MARCO TECNOLÓGICO

Las herramientas y los softwares dedicados a la gestión de los recursos humanos se utilizan cada vez más. El motivo es muy sencillo; estas son grandes aliadas a la hora de llevar el seguimiento del personal de las organizaciones y asegurar el control óptimo del departamento de Talento Humano. Hoy en día estos departamentos se enfrentan a una serie de exigencias que deben sobrellevar, adaptándose a los cambios para que aumenten la eficiencia del personal, garantizando a su vez el cumplimiento regulatorio

### **Programas o software para el departamento de talento humano:**

Son 4 los programas destinados a la gestión de talento humano que se implementa en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo los mismos que

son importantes ya que permite simplificar y hacer más eficientes las labores de gestión de talento humano.

### **Autotask**

Este programa contiene herramientas que ayudan al departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo para organizar, automatizar y optimizar los datos relacionados con los funcionarios, desde una única plataforma que se encuentra en la nube y es accesible desde cualquier sitio. De este modo, se dedica menos tiempo para administrar al personal de la institución y a realizar de forma más satisfactorio las labores.

### **GestPeople**

Este programa permite conocer de forma rápida información exacta relacionada con la estructura organizativa, perfiles profesionales, competencias, objetivos, evaluación del desempeño y empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo. De la misma forma, permite al departamento de talento humano acceder a la información de cada empleado desde diferentes sitios, conociendo de forma ágil y sencilla su mapa de ocupaciones, conociendo sus objetivos y sus competencias entre otras aplicaciones.

### **E-volution**

Este programa es de gran ayuda para el Gobierno Autónomo Descentralizado de cantón San José de Chimbo ya que puede simplificar y automatizar procesos de administración de personal y nóminas, gestión de posiciones, gestión de competencias, administración del tiempo y administración del personal.

### **SimpleHRM**

Este programa es una de las soluciones más eficientes debido a que es una solución Open Source es decir es un programa de código abierto con la cual podrá gestionar de una manera muy completa los procesos relacionados con los recursos humanos de Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo.

## MARCO GEOREFERENCIAL

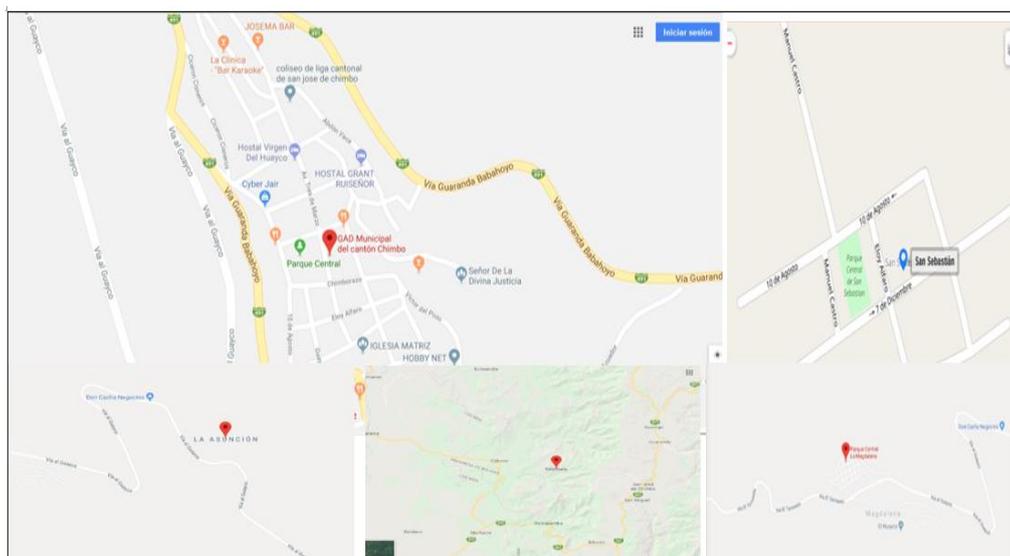
Para (Balseiro, 2010) . La georreferenciación es un aspecto fundamental en el análisis de datos geoespaciales, pues es la base para la correcta localización de la información de mapa y, por ende, de la adecuada fusión y comparación de datos procedentes de diferentes sensores en diferentes localizaciones espaciales y temporales. Por ejemplo, dos entidades georreferenciadas en sistemas de coordenadas diferentes pueden ser combinables tras una apropiada transformación afín.

Es la técnica de posicionamiento espacial de una entidad en una localización geográfica única y bien definida en un sistema de coordenadas y datum específicos. Es una operación habitual dentro de los sistemas de información geográfica tanto para objetos ráster como para objetos vectoriales.

**Límites:** Al Norte, el Cantón Guaranda; al Sur el Cantón San Miguel; al Este, el Cantón San Miguel; al Oeste, el Cantón Montalvo (provincia de Los Ríos).

El cantón Chimbo se encuentra en el centro de la provincia Bolívar, al Sureste de la Capital Provincial en la vía principal Guaranda - San Miguel y entre el río Chimbo y los bosques orientales de la provincia de los Ríos.

**Localización:** Chimbo está ubicado a 20 km. al sur de la ciudad de Guaranda, es considerado como el centro artesanal más importante de la provincia de Bolívar. (GAD, 2014)



**Figura 5.** Mapa Geo referencial del GAD de Chimbo  
**Fuente:** Google maps

# **CAPÍTULO III**

# METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

## MÉTODOS

Para alcanzar los objetivos planteados en el proyecto de investigación se utilizarán los siguientes métodos de investigación:

### **Método deductivo**

Es un método de razonamiento que consiste en llegar de los aspectos generales a lo particular, tomando conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Paz, 2017, pág. 31)

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, mismos que permitieron 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 el cual se denomina la incidencia de la gestión del talento humano en la atención al cliente que enfrentan el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo.

### **Método inductivo**

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales como leyes, principios o fundamentos. (Paz, 2017, pág. 32)

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**

“Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (Paz, 2017)

Contribuyó 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**

La investigación documental se realiza mediante la captación de información escrita a través de lecturas, elaboración de fichas, captación de referencias, libros, revistas, actas, etc. Todo ello favorece al investigador, permitiéndole concretar lo que va a estudiar y ubicándolo en el contexto global del conocimiento específico. (Balseiro, 2010, pág. 79)

En el presente trabajo la investigación documental aportó en la captación de información escrita, revisión de documentos existentes sobre la gestión del talento humano y atención al cliente los cuales están plasmados en libros, revistas, actas, tesis. El mismo que favorece al investigador, permitiéndole concretar lo que va a estudiar de manera técnica.

### **Investigación descriptiva**

Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 80)

Sirvió para a determinar las características del tema a investigar, también se aplicará en la interpretación de los datos del estudio de campo que se efectuará al objeto de estudio ubicado en la ciudad de Chimbo.

### **Investigación mixta**

“La investigación mixta representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.” (Hernández, & Baptista, 2010, pág. 183)

En el presente trabajo la investigación mixta ayudó en el análisis e interpretación de los resultados del estudio de campo efectuado al objeto de estudio.

### **Investigacion de campo**

“La investigación de campo, consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurre los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” (Bernal, 2010, pág. 60).

La investigación de campo se lo realizó mediante la recolección de datos en el lugar donde ocurren los hechos en el municipio de Chimbo y sus alrededores, sin manipular o controlar variable alguna.

## **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **Encuesta**

La encuesta es una técnica fundamental dentro de la presente investigación ayudó a obtener información relevante sobre la opinión de un conjunto de personas. Dentro de la investigación, la encuesta se realizará al personal que labora en el GAD de Chimbo y a la ciudadanía de la zona urbana mediante la aplicación de un cuestionario con preguntas abiertas.

### **Entrevista**

La entrevista es una técnica que se lo realizará para tener un acercamiento con las personas y así obtener información relevante que ayude a complementar la información. Dentro de la investigación la entrevista se la realizó al alcalde del GAD de San José de Chimbo y a la Directora de Talento Humano mediante la guía de entrevista.

## **UNIVERSO Y MUESTRA**

### **Universo**

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC, 2010), la población con la que se procedió a trabajar en la investigación es de 3.060 ciudadanos de 16 años quienes tienen el derecho a escoger a sus representantes políticos quienes velen por su bienestar común pertenecientes a la zona urbana del cantón San José de Chimbo y también porque ellos ya tienen un conocimiento claro sobre los servicios que brinda el municipio por lo que se realizó la muestra probabilística estratificada.

También se procederá a encuestar a los 116 funcionarios que laboran en el GAD del cantón San José de Chimbo.

### **Muestra probabilística estratificada**

“Muestreo en el que la probabilidad se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 180) Para esta investigación se procedió a escoger a la población de la zona urbana de la ciudad de San José de Chimbo de 16 años en adelante.

## **Población**

Para la siguiente investigación que se realizará en la ciudad de San José de Chimbo se tomará en cuenta a los ciudadanos de 16 años en adelante de la zona urbana de la ciudad de San José de Chimbo. (INEC 2010)

## **Fórmula de la muestra**

Calcular el tamaño de la muestra es uno de los factores importantes que debemos concretar en las fases previas de la investigación con el fin de conocer el número real del objeto de estudio (Networks, 2015)

## **Fórmula**

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

## **En dónde:**

**n**= Tamaño de la muestra. (Cantidad de encuestas a aplicar)

**Z<sup>2</sup>**= Nivel de confianza.

**P**= Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que  $p=q=0.5$  que es la opción más segura.

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

**N**= Tamaño del Universo

**E**= Error de estimación.

**Valor de confianza que se asignamos**= Para el cálculo de la muestra es el 95%.

**Z<sup>2</sup>**= 95% = 1,96 Es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95% de confianza nos da una constante de 1,96.

**P**= 0,50. Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio, Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que  $p=0,50$  es la opción más segura.

**Q**=  $1-0.5= 0.5$  .Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir,  $1-p$ .

**N**=3.060 Es el tamaño de la población de estudio

**E**= 5% = 0,05. Es el error maestro deseado. (Feedback Networks, 2013)

## Cálculo

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

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

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

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

$n = 341$  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 Abg. Gordillo Zapata Inés María	2
		Alcalde Arq. Veloz Cevallos César Augusto	
		Ciudadanos del cantón San José de Chimbo	
Encuesta	Habitantes	Ciudadanos del cantón San José de Chimbo	341

**Elaborado por:** los autores

## PROCESAMIENTO DE DATOS

### ENCUESTA DIRIGIDA A LAS PERSONAS QUE LABORAN EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO

#### 1. ¿ Tiene conocimientos acerca de los procesos de gestión del departamento de talento humano aplicados en el GAD municipal del cantón Chimbo?

Tabla 2. Procesos de la gestión del talento humano

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	39%
No	71	61%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Los Autores

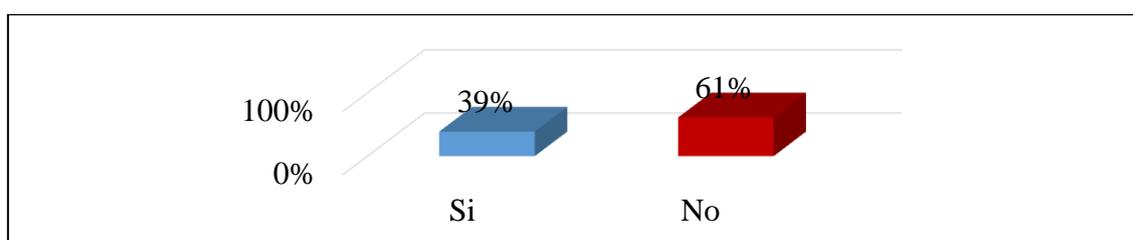


Gráfico 1. Procesos de la gestión del talento humano

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Los Autores

#### Análisis

De las encuestas efectuadas a las personas que laboran en el GAD cantonal San José de Chimbo la mayoría manifestaron desconocer los procesos de la gestión del talento humano aplicadas en la institución. Dejando como evidencia que dentro de la institución existe una comunicación muy débil con su personal.

## 2. ¿Se siente cómodo trabajando para el GAD municipal del cantón San José de Chimbo?

Tabla 3. Se siente cómodo trabajando para el GAD

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	90	78%
No	26	22%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Los Autores

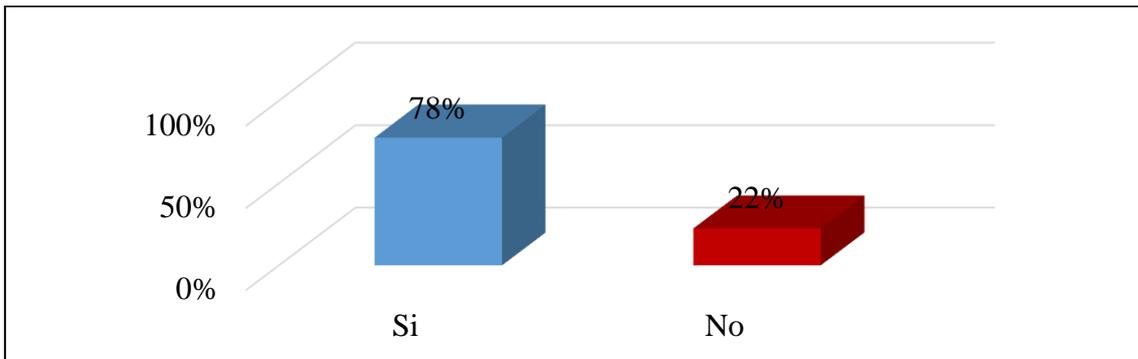


Gráfico 2. Se siente cómodo trabajando para el GAD

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Los Autores

### Análisis

Según las encuestas efectuadas al personal que labora en el GAD cantonal San José de Chimbo existe una discrepancia con respecto a la comodidad al momento de laborar en el municipio, haciendo denotar que existe una minoría desconforme sobre la gestión que realiza la dirección del talento humano en los puestos de trabajo.

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

Tabla 4. Gestión vigente

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	82	71%
No	34	29%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Los Autores

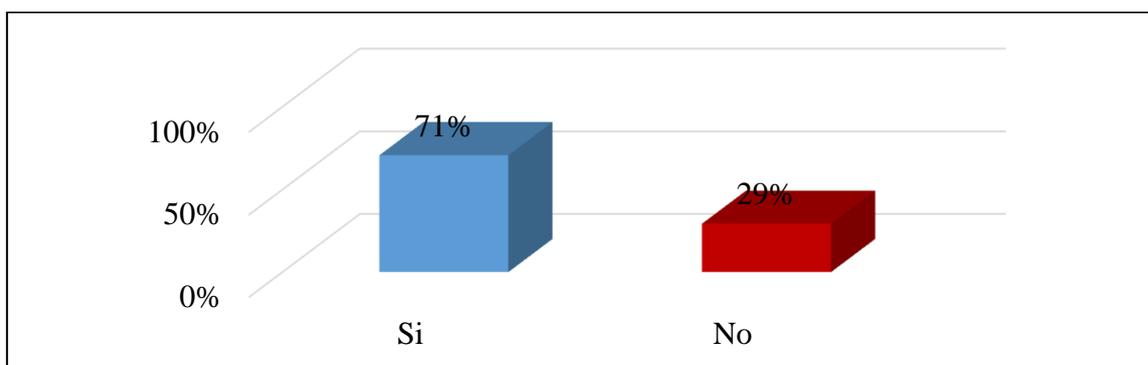


Gráfico 3. Gestión vigente

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Los Autores

#### Análisis

En base a las encuestas efectuadas al personal que labora en el GAD cantonal San José de Chimbo se puede evidenciar que no todos los que laboran en la institución son tomados en cuenta al momento de dar una sugerencia sobre temas relevantes. Esto ocasiona una desmotivación en el talento humano por consecuencia un bajo rendimiento laboral.

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

Tabla 5. Comunicación permanente

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	39%
No	71	61%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Los Autores

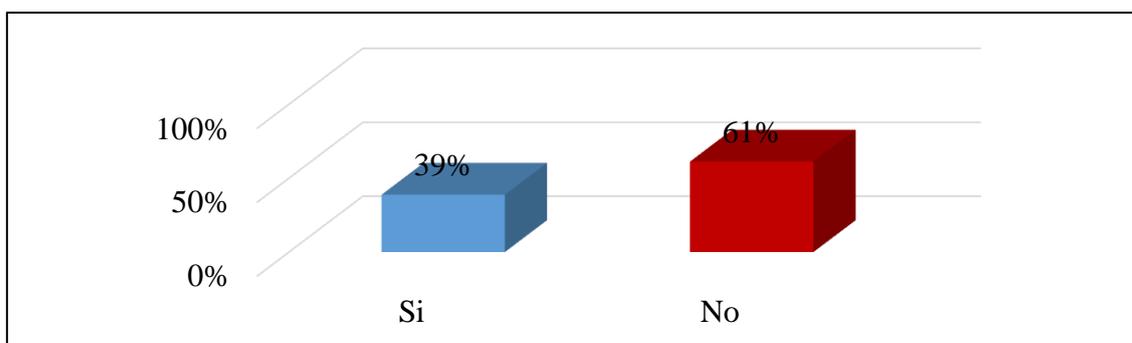


Gráfico 4. Comunicación permanente

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Los Autores

#### Análisis

En base a las encuestas efectuadas al personal que labora en el GAD cantonal San José de Chimbo mayoritariamente mencionan que existe una comunicación débil dentro del Municipio, como consecuencia la información transmitida al personal es confuso e inconclusa.

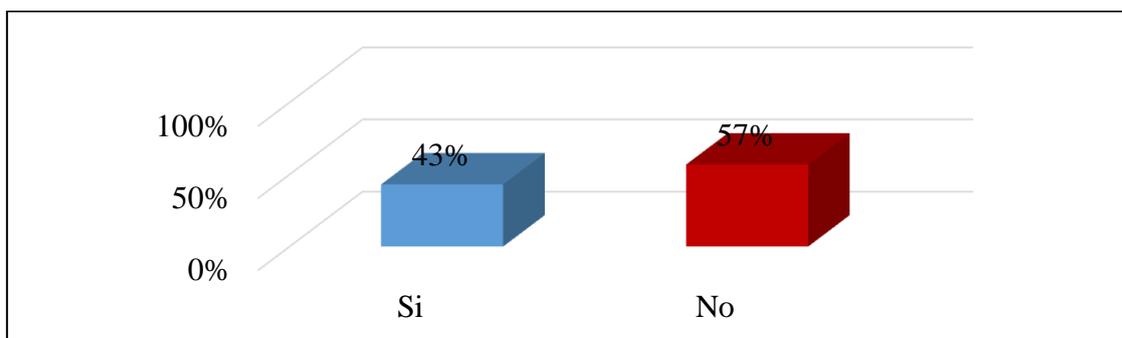
## 5. ¿Conoce las metas y objetivos que debe cumplir en su puesto de trabajo?

**Tabla 6.** Conoce las metas y objetivos de su puesto de trabajo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	43%
No	66	57%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaborado por:** Los Autores



**Gráfico 5.** Conoce las metas y objetivos de su puesto de trabajo

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis:**

En base a las encuestas efectuadas al personal que labora en el GAD cantonal San José de Chimbo la mayoría de ellos manifestaron que desconocen las metas y objetivos que debe cumplir en su puesto de trabajo. Se puede evidenciar mediante esta pregunta que algunos funcionarios que laboran en el GAD aportan en un mínimo porcentaje (no se está explotando al máximo las habilidades del talento humano) al logro de los objetivos institucionales.

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

Tabla 7. Metodología para reclutar personal

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	46	40%
No	70	60%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaborado por:** Los Autores

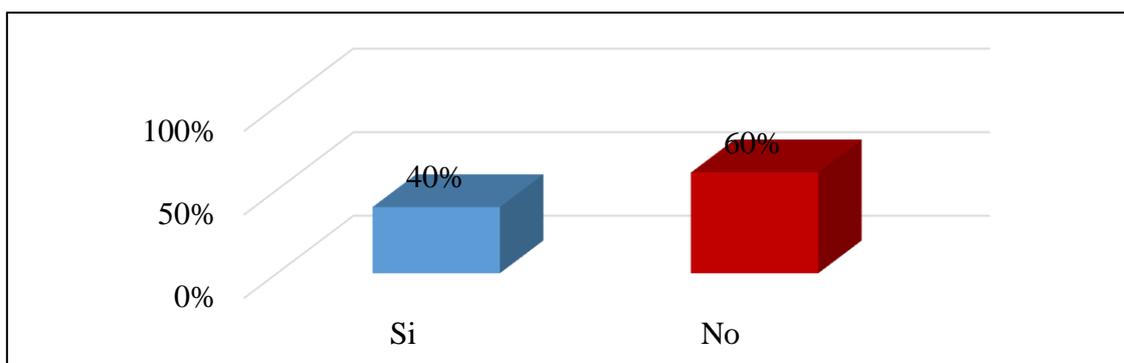


Gráfico 6. Metodología para reclutar personal

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis:

Del total de los encuestados realizados en el GAD cantonal San José de Chimbo en un porcentaje alto manifestaron que la metodología que utiliza el GAD para reclutar al personal no es eficiente ni eficaz. Utilizan medios poco eficientes destinados para tal actividad.

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

Tabla 8. Entrenamiento y capacitación

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	43%
No	66	57%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Los Autores

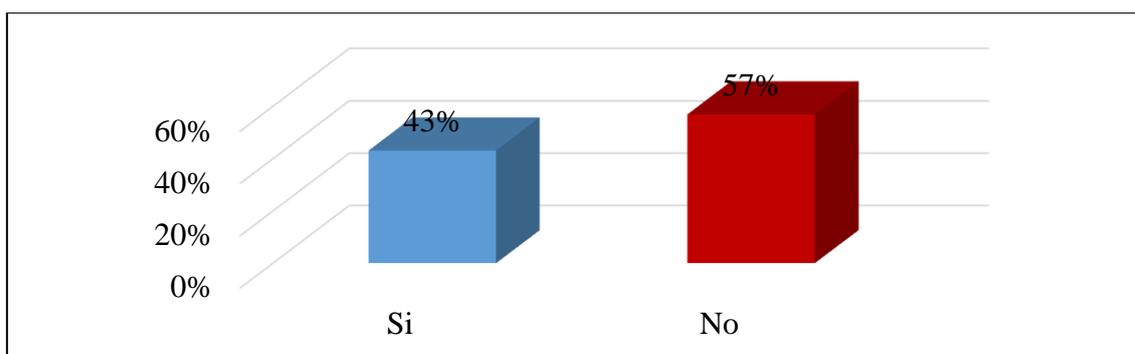


Gráfico 7. Ha recibido entrenamiento y capacitación necesaria por parte del GAD

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Los Autores

### Análisis:

De las encuestas efectuadas al personal que labora en el GAD cantonal San José de Chimbo la mayoría de ellos manifestaron que no han recibido entrenamiento y capacitación necesaria para desempeñar el cargo. Evidenciando mediante esta pregunta que el GAD posee leves programas destinados para fortalecer los conocimientos técnicos y prácticos de su personal con el cual puedan brindar un servicio aceptable a la ciudadanía.

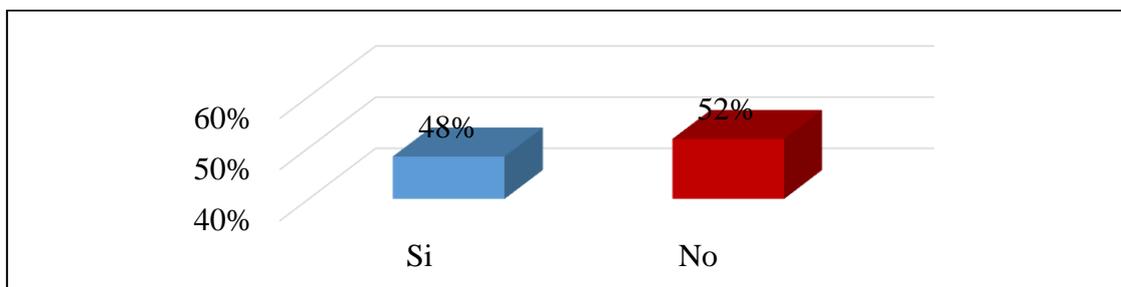
## 8. ¿Se realiza evaluación de desempeño?

**Tabla 9.** Evaluación de desempeño

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	56	48%
No	60	52%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaborado por:** Los Autores



**Gráfico 8.** Evaluación de desempeño

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaborado por:** Los Autores

### **Análisis:**

En base a las encuestas efectuadas al personal que labora en el GAD cantonal San José de Chimbo la mayoría de los encuestados mencionaron que no se realiza la actividad de evaluación al rendimiento del desempeño en sus puestos de trabajo. Por lo tanto se desconoce el nivel de aportación al mejoramiento de la atención al cliente.

## 9. ¿Qué fuente de información le permitió conocer la existencia de la plaza de trabajo en la institución?

Tabla 10. Existencia de la plaza de trabajo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Ferías de trabajo	0	0%
Programas de difusión	67	58%
Instituciones educativas	18	16%
Fuentes internas	12	10%
Prensa	17	15%
Otras	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Los Autores

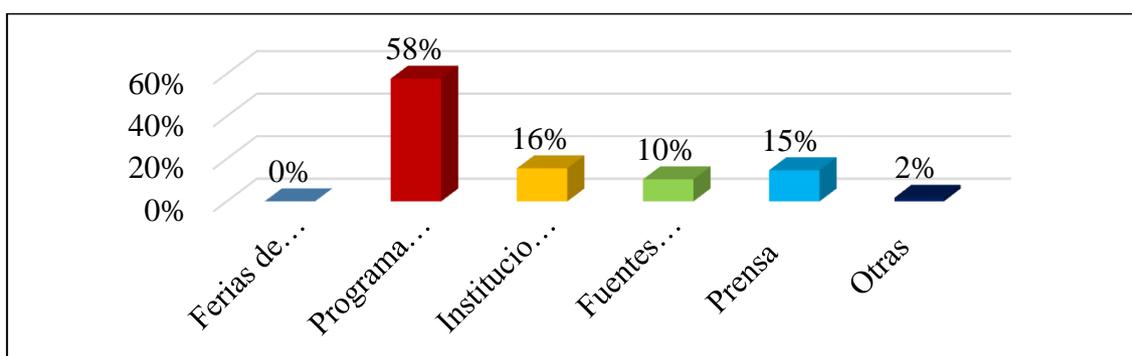


Gráfico 9. Existencia de la plaza de trabajo

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: Los Autores

### Análisis:

En base a las encuestas efectuadas al personal que labora en el GAD cantonal San José de Chimbo con respecto a la fuente de información para reclutar al personal en un medio alto manifestaron que se enteraron del puesto laboral mediante programas de difusión, instituciones educativas, prensa, fuentes internas y otras respectivamente. Evidenciando mediante esto que la forma de reclutar al personal para el GAD es muy buena.

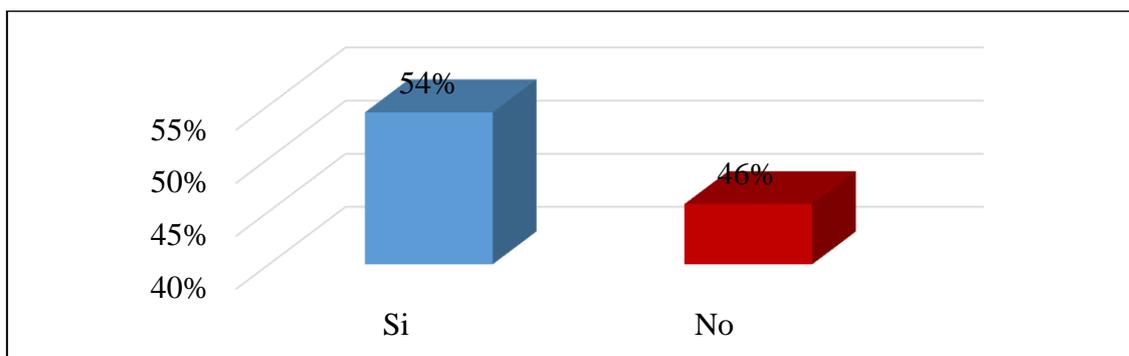
**10. ¿Considera que el GAD de Chimbo debería mejorar su forma de gestionar el talento humano que allí labora?**

**Tabla 11.** Mejorar la forma de gestionar

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	63	54%
No	53	46%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaborado por:** Los Autores



**Gráfico 10.** Mejorar la forma de gestionar

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaborado por:** Los Autores

**Análisis:**

De las personas que laboran en el GAD cantonal San José de Chimbo en un porcentaje a considerar está de acuerdo que si es necesario mejorar su forma de gestionar el talento humano. En base a esto se puede evidenciar que en su gran mayoría de las personas que allí laboran sugieren un cambio leve en la forma de dirigir al talento humano.

## ENCUESTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO.

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

Tabla 12. Trato recibido

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Bueno	0	0%
Bueno	48	14%
Regular	211	62%
Malo	82	24%
Muy Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>341</b>	

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaborado por:** Los Autores

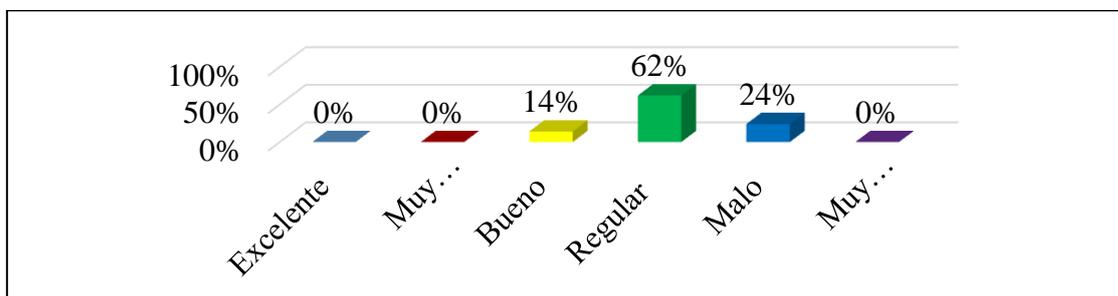


Gráfico 11. Trato recibido

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis

En base a las encuestas efectuadas a la población de la ciudad de San José de Chimbo en un porcentaje muy alto manifestaron que el trato recibido por parte del personal del GAD de Chimbo es regular, con tendencia a bajar a malo respectivamente. Evidenciando mediante esta pregunta que el personal del GAD posee levemente la capacidad para atender las necesidades de la ciudadanía.

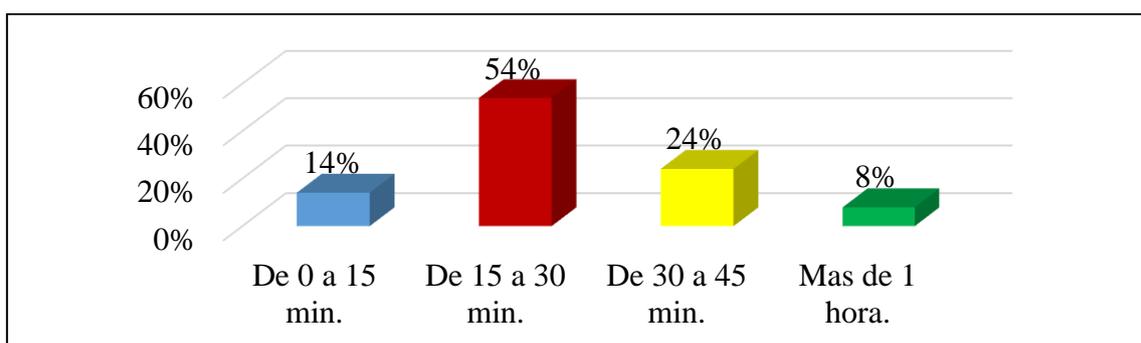
## 2. ¿En qué tiempo fue atendido su trámite por parte del GAD del cantón Chimbo?

**Tabla 13.** Atención de su trámite

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
De 0 a 15 min.	48	14%
De 15 a 30 min.	184	54%
De 30 a 45 min.	82	24%
Más de 1 hora.	27	8%
<b>TOTAL</b>	<b>341</b>	

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaborado por:** Los Autores



**Gráfico 12.** Atención de su trámite

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaborado por:** Los Autores

### Análisis:

Del total de la población encuestada de la ciudad de San José de Chimbo en un alto porcentaje mencionaron que su trámite fue atendido en un rango de tiempo de 15 a 30 minutos. Rango de tiempo muy alto para despachar algún servicio causando malestar en el ciudadano.

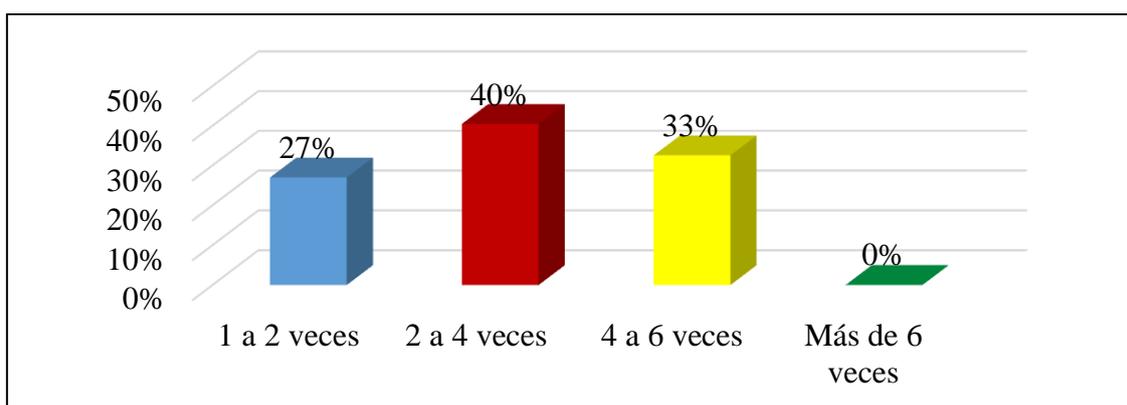
### 3. ¿Para concluir con el trámite requerido cuantas veces tuvo que asistir al GAD cantonal San José de Chimbo?

**Tabla 14.** Trámite requerido

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%
<b>TOTAL</b>	<b>341</b>	

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaborado por:** Los Autores



**Gráfico 13.** Trámite requerido

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaborado por:** Los Autores

#### **Análisis:**

En base a las encuestas efectuadas a la ciudadanía de Chimbo en un porcentaje medio alto manifestaron que tuvieron que acudir a las instalaciones del GAD de 2 a 4 veces para que su trámite sea realizado. Razón por la cual los ciudadanos esta desconformes con la atención que ellos reciben por parte del personal del GAD.

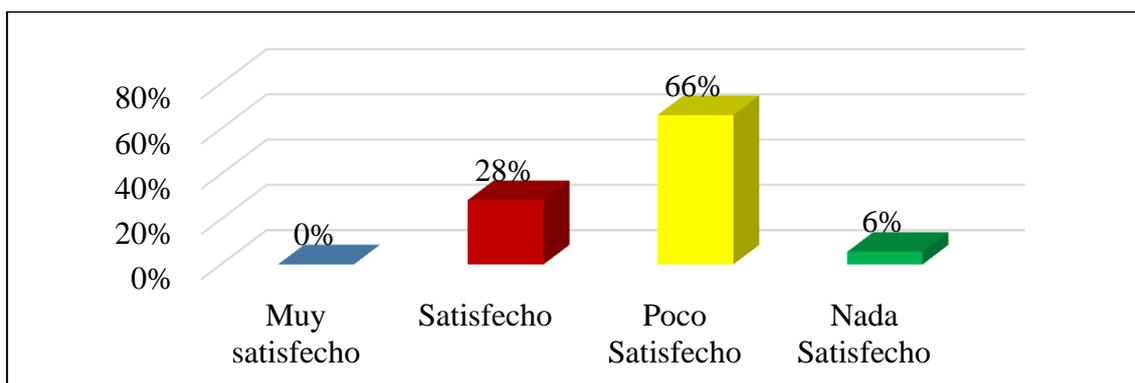
**4. ¿Cuán satisfecho quedo usted con el servicio que recibió por parte de los funcionarios del GAD cantonal San José de Chimbo con referencia al trámite requerido por usted?**

**Tabla 15.** Satisfacción del servicio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	97	28%
Poco Satisfecho	225	66%
Nada Satisfecho	19	6%
<b>TOTAL</b>	<b>341</b>	

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaborado por:** Los Autores



**Gráfico 14.** Satisfacción del servicio

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaborado por:** Los Autores

**Análisis**

En base a las encuestas efectuadas a la ciudadanía de Chimbo en una gran mayoría dicen estar poco satisfecho con el servicio que ofrece las personas que laboran en el GAD. Se puede evidenciar que al personal del GAD le hace falta capacitarse de mejor forma para atender los requerimientos de la ciudadanía.

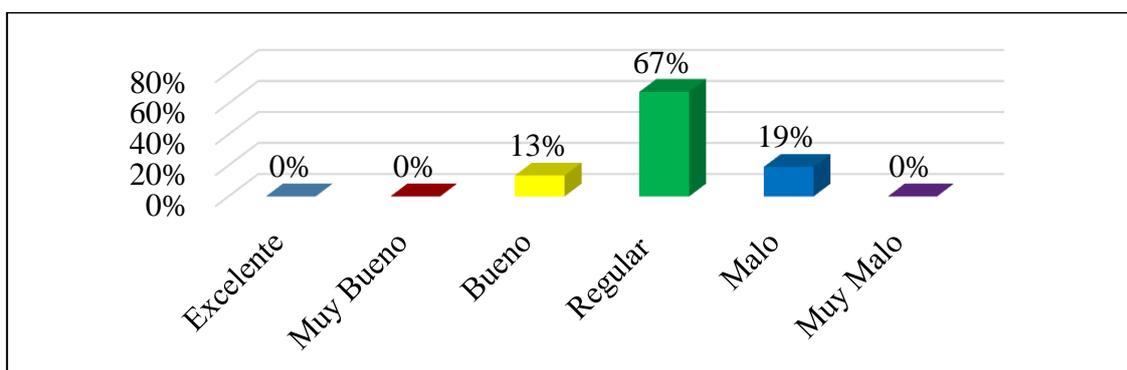
**5. ¿Diría usted que los servicios que ofrece el GAD cantonal San José de Chimbo al público en general es?**

**Tabla 16.** Los servicios que ofrece el GAD

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Bueno	0	0%
Bueno	46	13%
Regular	230	67%
Malo	65	19%
Muy Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>341</b>	

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaborado por:** Los Autores



**Gráfico 15.** Los servicios que ofrece el GAD

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaborado por:** Los Autores

**Análisis:**

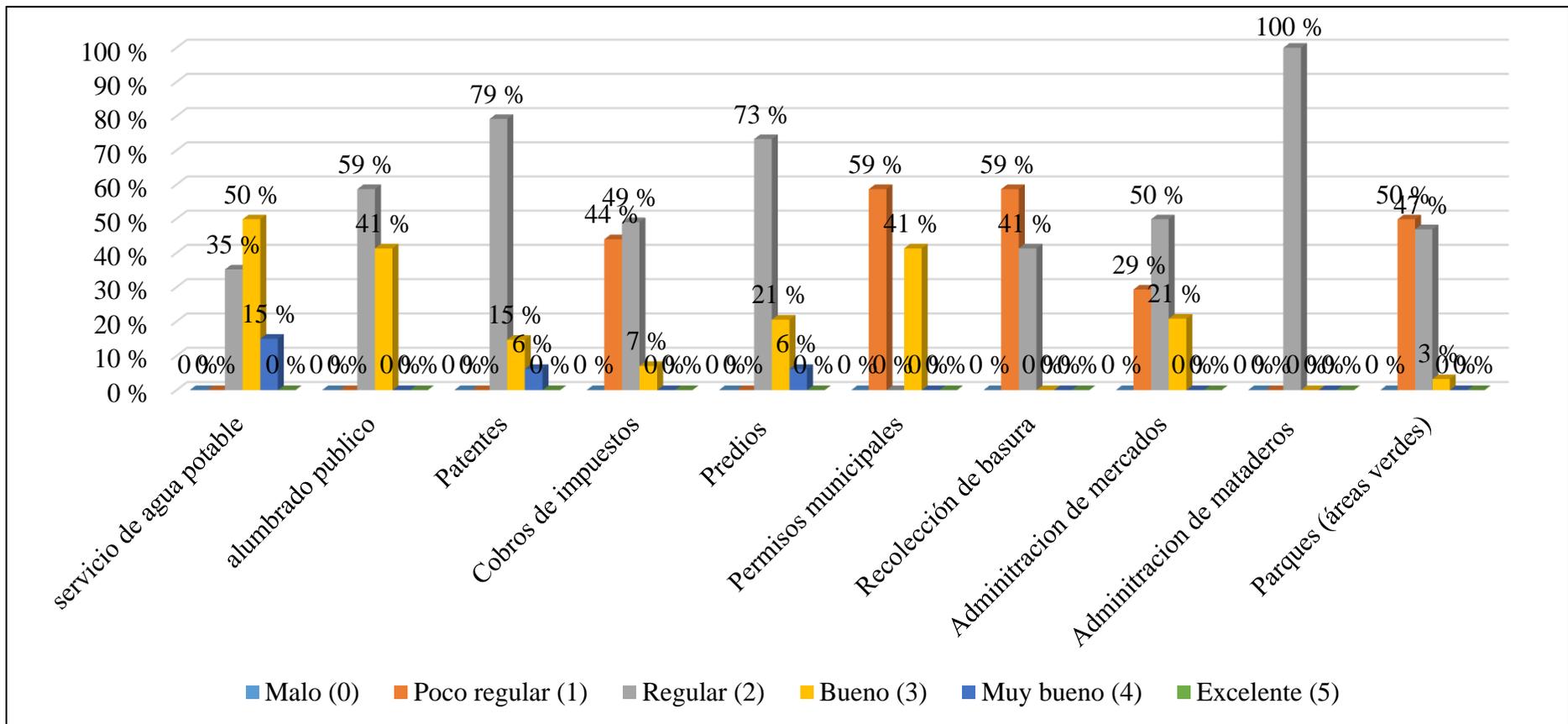
En base a las encuestas efectuadas a la ciudadanía de San José de Chimbo en un porcentaje alto mencionaran que es regular el servicio que ofrece el GAD. Evidenciando mediante esta pregunta que el GAD posee un personal leve mente eficiente al momento de atender un requerimiento del usuario.

**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.**

**Tabla 17.** Evaluación de los servicios que ofrece el GAD

Descripción	Actividades												Total
	Malo (0)		Poco regular (1)		Regular (2)		Bueno (3)		Muy bueno (4)		Excelente (5)		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
servicio de agua potable	0	0 %	0	0 %	120	35 %	170	50 %	51	15 %	0	0 %	341
alumbrado publico	0	0 %	0	0 %	200	59 %	141	41 %	0	0 %	0	0 %	341
Patentes	0	0 %	0	0 %	270	79 %	50	15 %	21	6 %	0	0 %	341
Cobros de impuestos	0	0 %	150	44 %	167	49 %	24	7 %	0	0 %	0	0 %	341
Predios	0	0 %	0	0 %	250	73 %	70	21 %	21	6 %	0	0 %	341
Permisos municipales	0	0 %	200	59 %	0	0 %	141	41 %	0	0 %	0	0 %	341
Recolección de basura	0	0 %	200	59 %	141	41 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	341
Administración de mercados	0	0 %	100	29 %	170	50 %	71	21 %	0	0 %	0	0 %	341
Administración de mataderos	0	0 %	0	0 %	341	100 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	341
Parques (áreas verdes)	0	0 %	170	50 %	160	47 %	11	3 %	0	0 %	0	0 %	341

**Fuente:** Encuestas aplicadas  
**Elaborado por:** Los Autores



**Gráfico 16.** Evaluación de los servicios que ofrece el GAD

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaborado por:** Los Autores

## **Análisis**

En base a las encuestas efectuadas a la ciudadanía de San José de Chimbo manifestaron y/o calificaron a los servicios que ofrece la institución de la siguiente manera: al servicio de agua potable califican con bueno (3) un 50% de la población con tendencia a bajar a regular (2), al servicio de alumbrado público el 59% califican con regular (2), el tema de patentes el 79% dicen que es regular (2), cobros de impuestos el 49% manifestaron que es regular (2), el servicio de predios el 72% dicen que es regular (2), con referencia a los permisos municipales el 59% dicen que es poco regular, recolección de basura un 59% califican con poco regular (2), administración de mercado un 50% de los encuestados califican con regular (2), administración de mataderos el 100% dicen que es regular (2) y por ultimo con referencia a parques (áreas verdes) dan una calificación de poco regular. En base a esta pregunta se puede evidenciar que los servicios ofrecidos por el GAD de Chimbo son leve beneficiosos para la sociedad por el mismo hecho de que existe una disconformidad por parte de los que adquieren tales servicios.

## ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

Una vez realizada la entrevista a la Directora de Talento Humano y al Alcalde Arq. Cesar Veloz se determinó la siguiente conclusión la encargada de la Dirección de Talento está desempeñando el cargo desde el año 2014 con un contrato hasta el año 2019. Con referencia a los instrumentos facilitados al personal que permita brindar un buen servicio manifiestan que se les facilita lo necesario y adecuado con el fin de satisfacer de manera rápida y oportuna las necesidades del usuario.

Con respecto al manual de procesos tema importante que permite gestionar al personal de forma sistemática menciona conocer poco del tema y que se aplica discretamente o muy poco. Con respecto a los elementos que compone a la gestión del talento humano manifiesta que existen programas de comunicación convencional como lo es mediante oficios escritos entre otras formas de difundir información de manera escrita. Las capacitaciones se lo efectúan cuando es necesario, se realiza evaluaciones de rendimiento laboral solo a un pequeño grupo.

Para medir la satisfacción del cliente mencionaron las dos personas entrevistadas que la dirección de talento humano mantiene siempre abierta las puertas del departamento con el fin de dar seguimiento necesario a las sugerencias que plantea el usuario. También con el mismo fin dentro del municipio existe un buzón de sugerencias que se procede a revisar semanalmente el mismo. Estas dos actividades se lo realizan con el objetivo de mejorar la atención brindada a la ciudadanía.

También manifiesta que se encontró en el buzón de sugerencias, las quejas sobre el mal servicio que brinda los funcionarios que se encuentra en ventanilla al momento de pagar los predios y patentes municipales, como también en la recolección de basura que no llega en el horario establecido.

# **CAPÍTULO IV**

## MARCO ADMINISTRATIVO

### CRONOGRAMA

Tabla 18. Cronograma

ACTIVIDADES		DICIEMBRE 2018			ENERO 2019			FEBRERO			MARZO			ABRIL 2019			MAYO 2019			JUNIO 2019		
1	Selección de la modalidad de trabajo de titulación																					
2	Desarrollo del tema de investigación.																					
3	Comienzo del desarrollo del proyecto de investigación																					
4	Elaboración de antecedentes, preguntas directrices, justificación y objetivos, marco teórico, conceptual y legal																					
5	Desarrollo de correcciones solicitadas por el director																					
6	Elaboración de la estructura metodológica, tipos de investigación, técnicas, métodos a ser utilizados dentro del proyecto de investigación.																					
7	Elaboración del marco																					



## ACTIVIDADES

Tabla 19. Actividades

<b>Actividades</b>	
1	Selección de la modalidad de trabajo de titulación
2	Desarrollo del tema de investigación.
3	Comienzo del desarrollo del proyecto de investigación
4	Elaboración de antecedentes, preguntas directrices, justificación y objetivos, marco teórico, conceptual y legal
5	Desarrollo de correcciones solicitadas por el director
6	Elaboración de la estructura metodológica, tipos de investigación, técnicas, métodos a ser utilizados dentro del proyecto de investigación.
7	Elaboración del marco administrativo, cronograma, actividades, recursos y presupuesto.
8	Análisis y tabulación de información obtenida de la encuesta y entrevista aplicada al personal de GAD del cantón San José de Chimbo y ciudadanía.
9	Elaboración del Informe final
10	Desarrollo de la propuesta de solución a las problemáticas establecidas
11	Presentación del informe final a la coordinadora de titulación
12	Realización de correcciones solicitadas por los pares académicos
13	Defensa del proyecto de investigación

## **RECURSOS**

Los recursos necesarios para el presente proyecto de investigación se enumeran a continuación:

- Computador
- Internet
- Paquete office
- Fotocopias
- Libros
- Bibliotecas virtuales
- Artículos científicos
- Calculadora
- Cuadernos
- Hojas de papel bon
- Esferos

## PRESUPUESTO

**Tabla 20.** Presupuesto

<b>ACTIVIDADES</b>		<b>PRESUPUESTO</b>
1	Selección de la modalidad de trabajo de titulación	0,00
2	Desarrollo del tema de investigación.	10,00
3	Comienzo del desarrollo del proyecto de investigación	5,00
4	Elaboración de antecedentes, preguntas directrices, justificación y objetivos, marco teórico, conceptual y legal	10,00
5	Desarrollo de correcciones solicitadas por el director	0,00
6	Elaboración de la estructura metodológica, tipos de investigación, técnicas, métodos a ser utilizados dentro del proyecto de investigación.	10,00
7	Elaboración del marco administrativo, cronograma, actividades, recursos y presupuesto.	5,00
8	Análisis y tabulación de información obtenida de la encuesta y entrevista aplicada al personal de GAD del cantón San José de Chimbo y ciudadanía.	20,00
9	Elaboración del Informe final	30,00
10	Desarrollo de la propuesta de solución a las problemáticas establecidas	10,00
11	Presentación del informe final a la coordinadora de titulación	60,00
12	Realización de correcciones solicitadas por los pares académicos	5,00
13	Defensa del proyecto de investigación	10,00
		<b>\$ 175,00</b>

## BIBLIOGRAFÍA

- ACTIVATE.EC. (2014). *ACTIVATE.ECE*. Obtenido de <http://www.activate.ec/la-institucionalidad-del-estado-ecuadoriano/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 Educacion 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\\_INVESTIGACION](http://www.academia.edu/5647805/T%C3%89CNICAS_E_INSTRUMENTOS_DE_INVESTIGACION)
- CONEXIONESAN. (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](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 .

COOTAD. (2010). *ACTIVATE.EC*. Obtenido de <http://www.activate.ec/content/gobiernos-autonomos-descentralizados-gad-y-regimenes-especiales>

COOTAD. (2010). *Guía OSC*. Obtenido de <https://guiaosc.org/cuales-son-las-competencias-de-los-gobiernos-autonomos-descentralizados/>

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](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf)

*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-calculas.html>

*feedbacknetworks.com*. (2015). *feedbacknetworks*. Obtenido de *feedbacknetworks*: <https://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calculas.html>

Fernández, M. J. (2014). *Atención básica al cliente*. Madrid : CEP S.L.

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](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<sup>o</sup> Edición ed.). México: Mc Graw- Hill.

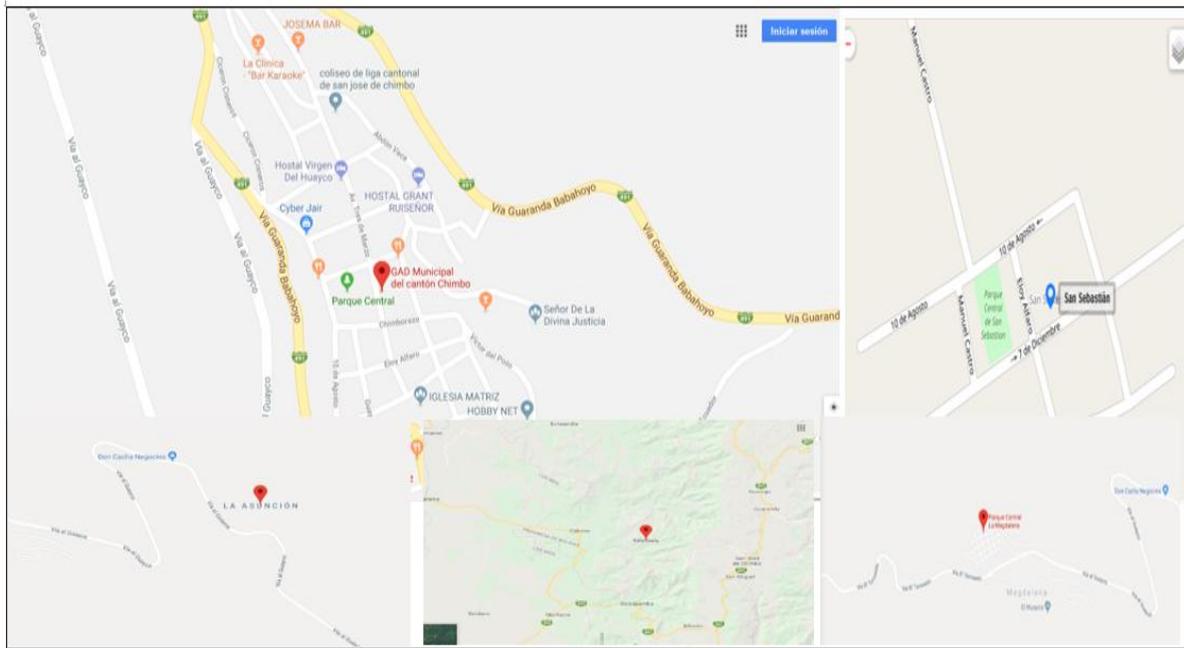
Humano, C. (2019). *Contrato humano*. Obtenido de <https://www.contratohumano.net/index.php/servicios/procesos-de-desarrollo-del-talento-humano>

- 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](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.
- Laza, C. A. (2017). *Gestión de la atención al cliente /consumidor* . San Millán : Tutor formación.
- López, F. F. (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>
- Muñiz, M. G. (2016). *Técnicas de información y atención al cliente/consumidor / usuario*. Madrid: Editorial CEP S.L.
- Paz, G. B. (2017). *Metodología de la investigación* . Mexico : Tercera edición .
- Peréz, G. (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.
- 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



**Figura 6.** Mapa Geo referencial del GAD de Chimbo  
**Fuente:** Google maps