UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

TÍTULO DEL TRABAJO:

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2018.

AUTOR:

LUIS LEONEL MESTANZA TAPIA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR



Proyecto de investigación previo a la obtención del título de ingeniero comercial

"LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2018."

AUTOR:
LUIS LEONEL MESTANZA TAPIA

DIRECTOR:

ING. JORGE ESTUARDO GOYES NOBOA MBA.

PARES ACADÉMICOS:

ING. RAFAEL ALEJANDRO SÁNCHEZ MACÍAS
DR. C. MARLON ALBERTO GARCIA SALTOS

GUARANDA – ECUADOR

AÑO 2020

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a mis docentes de la Escuela de Gestión Empresarial de la Universidad Estatal de Bolívar, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial, al Ing. Jorge Goyes Noboa MBA. Tutor de mi proyecto de investigación quien me ha guiado con su paciencia y su ética profesional como docente.

Luís Leonel Mestanza Tapia

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, ha sido un orgullo y privilegio ser su hijo, son los mejores padres.

A todas las personas que me han apoyado para que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Luís Leonel Mestanza Tapia

ING. JORGE ESTUARDO GOYES NOBOA, EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA.

CERTIFICA:

Que el señor **LUIS LEONEL MESTANZA TAPIA** estudiante de la Facultad de Ciencia Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, de la carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación), ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto: **"LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2018",** en tal virtud faculto a los interesados, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda 09 de enero del 2020

Ing. Jorge Estuardo Goyes Noboa
Cd. N°: 0200083456-2

ING. RAFAEL ALEJANDRO SÁNCHEZ MACÍAS, EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA.

CERTIFICA:

Que el señor **LUIS LEONEL MESTANZA TAPIA** estudiante de la Facultad de Ciencia Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, de la carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación), ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto: **"LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2018"**, en tal virtud faculto a los interesados, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda 09 de enero del 2020

Ing. Rafael Alejandro Sánchez Macías
Cd. N°: 020199153-6

Dr. C. MARLON ALBERTO GARCIA SALTOS, EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA.

CERTIFICA:

Que el señor **LUIS LEONEL MESTANZA TAPIA** estudiante de la Facultad de Ciencia Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, de la carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación), ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto: **"LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2018",** en tal virtud faculto a los interesados, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda 09 de enero del 2020

Dr. C. Marlon Alberto García Saltos
Cd. Nº. 020072471-4

Declaración juramentada

Yo, **LUIS LEONEL MESTANZA TAPIA** en calidad de autor del trabajo de investigación: **"LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2018",** autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que me pertenece o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor me corresponde, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a nuestro favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 7, 8, 9 y demás pendientes de la ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

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

Mestanza Tapia Luis Leonel

C.I. N.- 0202119087

AB. DANILO SANCHEZ HUILCA

Notaría Primera

2020-02-05-001P00040

DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTORÍA

OTORGADA POR: LUIS LEONEL MESTANZA TAPIA

CUANTÍA: INDETERMINADA

En el Cantón San Miguel, Provincia de Bolívar, República del Ecuador, hoy día martes catorce de Enero del año dos mil veinte, ante mi **ABOGADO FLAVIO DANILO SANCHEZ HUILCA**, Notario Público Primero de este Cantón, comparece por sus propios y legítimos derechos el señor: LUIS LEONEL MESTANZA TAPIA, de estado civil soltero, de ocupación estudiante, domiciliado en la Ciudadela La Libertad, de la Parroquia matriz, del Cantón San Miguel, Provincia de Bolívar, con teléfono número: cero nueve nueve cinco siete seis dos dos seis nueve. El compareciente manifiesta ser de nacionalidad Ecuatoriana, mayor de edad, a quien de conocerle doy fe, en virtud de haberme exhibido su documento de identificación, advertido el compareciente por mí el Notario de los efectos y resultados de esta declaración; así como examinado que fue en forma aislada y separada de que comparece al otorgamiento de esta declaración sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, manifiesta que concurre a esta Notaría para realizar la **DECLARACIÓN JURAMENTADA**, que en forma libre y voluntaria tiene a bien hacerla, previas a las advertencias de las penas del perjurio y la gravedad de su declaración, previo conocimiento que tiene de decir la verdad con claridad y exactitud, bajo juramento expone: Yo, **LUIS LEONEL MESTANZA TAPIA**, con cédula de ciudadanía número: cero dos cero dos uno uno nueve cero ocho - siete, manifesto que los criterios e ideas emitidas en el presente Trabajo de Investigación "**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR AÑO 2018"**, es de mi exclusiva responsabilidad en calidad de Autor. Es todo cuanto puedo declarar bajo juramento y en honor a la verdad; y, leída que le fue esta su declaración al compareciente por mí el Notario, de principio a fin, en alta y clara voz, aquel la aprueba, se afirma y se ratifica en su contexto, para constancia firma en unidad de acto conmigo el Notario, quedando incorporado en el protocolo de esta Notaría, de todo lo cual doy fe.

LUIS LEONEL MESTANZA TAPIA
C.C. 020211908-7

AB. FLAVIO DANILO SÁNCHEZ HUILCA
NOTARIO PRIMERO DEL CANTÓN SAN MIGUEL

MSc. Ab. Danilo Sánchez
NOTARIO PÚBLICO
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

NOTARIA 01 SAN MIGUEL 909378

Índice general

Agradecimiento II
Dedicatoria III
Certificado del tutor IV
Certificado del par académico 1 V
Certificado del par académico 2 VI
Índice general IX
Índice de tablas XI
Índice de gráficos XIII
Resumen ejecutivo XV
Summary XVII
Tema 1
Introducción 2
Antecedentes 3
Descripción del problema 6
Formulación del problema 8
Justificación 9
Objetivos 10
Objetivo general 10
Objetivos específicos 10
Preguntas directrices 11
Capítulo I.- Marco teórico 12
Marco referencial 12
Marco geo referencial 14
Marco legal 16
Constitución de la república del Ecuador 16
Marco conceptual 21
Marco científico 25
Capítulo II.- Metodología 48
Tipos de investigación 48

Métodos 49
Técnicas e instrumentos de investigación 50
Universo y muestra 51
Capítulo III.- Resultados y discusión 54
Análisis, interpretación y discusión de resultados 54
Conclusiones 99
Recomendaciones 101
Bibliografía 102
Anexos 104
Anexo5: Presupuesto 114
Anexo 6: Cronograma 115

Índice de tablas

Tabla 1. Género de la población 54

Tabla 2. Edad de la población 55

Tabla 3. Ocupación laboral 56

Tabla 4. Asistencia de la población al GADSMB 57

Tabla 5. Atención al cliente satisfactoria del GADSMB 58

Tabla 6. Largas filas para un realizar un trámite 59

Tabla 7. Información oportuna 60

Tabla 8. Pérdida de documentos en el GADSMB 61

Tabla 9. Respeto y cordialidad en el GADSMB 62

Tabla 10. Agilidad en el ser vicio del GADSMB 63

Tabla 11. Evaluación habilidades y destrezas del personal del GADSMB 64

Tabla 12. Género del talento humano del GADSMB 65

Tabla 13. Edad del talento humano del GADSMB 66

Tabla 14. Formación académica del personal del GADSMB 67

Tabla 15. Cargo laboral de acuerdo al título profesional 68

Tabla 16. Destrezas necesarias para el cargo laboral 69

Tabla 17. Fuente de reclutamiento del GADSMB 70

Tabla 18. Proceso de selección de personal en el GADSMB 71

Tabla 19. Proceso de reclutamiento por medio de recepción de carpetas 72

Tabla 20. Proceso de ingreso al GADSMB 73

Tabla 21. Promoción por buen desempeño 74

Tabla 22. Definición de las funciones de cada trabajador 75

Tabla 23. Motivación al buen desempeño laboral 76

Tabla 24. Capacitaciones al talento humano..... 77

Tabla 25. Número de capacitaciones al año..... 78

Tabla 26. Temas de capacitación al talento humano 79

Tabla 27. Evaluación al desempeño del talento humano..... 80

Tabla 28. Tipo de clima organizacional del GADSMB..... 81

Tabla 29. Ambiente laboral satisfactorio 82

Tabla 30. Productividad con recursos del GADSMB..... 83

Tabla 31. Cumplimiento con responsabilidad de las funciones, actividades y tareas 84

Tabla 32. Contribución del liderazgo al cumplimiento de objetivos, propósitos y metas 85

Tabla 33. Fortalecimiento de la toma de decisiones y solución de problemas..... 86

Tabla 34. Participación en actividades institucionales 87

Tabla 35. Consideración a las sugerencias 88

Tabla 36. Capacidad de mando en la toma de decisiones..... 89

Tabla 37. Trabajo en equipo 90

Tabla 38. Comodidad en el espacio físico para el desempeño de las actividades 91

Tabla 39. Tareas acordes a los conocimientos..... 92

Tabla 40. Presión en las labores..... 93

Tabla 41. Canales de comunicación..... 94

Índice de gráficos

Gráfico 1. Género de la población 54

Gráfico 2. Edad de la población 55

Gráfico 3. Ocupación laboral 56

Gráfico 4. Asistencia de la población al GADSMB 57

Gráfico 5. Atención al cliente satisfactoria del GADSMB 58

Gráfico 6. Largas filas para un realizar un trámite 59

Gráfico 7. Información oportuna 60

Gráfico 8. Pérdida de documentos en el GADSMB 61

Gráfico 9. Respeto y cordialidad en el GADSMB 62

Gráfico 10. Agilidad en el ser vicio del GADSMB 63

Gráfico 11. Evaluación habilidades y destrezas del personal del GADSMB 64

Gráfico 12. Género del talento humano del GADSMB 65

Gráfico 13. Edad del talento humano del GADSMB 66

Gráfico 14. Formación académica del personal del GADSMB 67

Gráfico 15. Cargo laboral de acuerdo al título profesional 68

Gráfico 16. Destrezas necesarias para el cargo laboral 69

Gráfico 17. Tabla 17. Fuente de reclutamiento del GADSMB 70

Gráfico 18. Proceso de selección de personal en el GADSMB 71

Gráfico 19. Proceso de reclutamiento por medio de recepción de carpetas 72

Gráfico 20. Proceso de ingreso al GADSMB 73

Gráfico 21. Promoción por buen desempeño 74

Gráfico 22. Definición de las funciones de cada trabajador 75

Gráfico 23. Motivación al buen desempeño laboral 76

Gráfico 24. Capacitaciones al talento humano 77

Gráfico 25. Número de capacitaciones al año 78

Gráfico 26. Temas de capacitación al talento humano 79

Gráfico 27. Evaluación al desempeño del talento humano 80

Gráfico 28. Tipo de clima organizacional del GADSMB 81

Gráfico 29. Ambiente laboral satisfactorio 82

Gráfico 30. Productividad con recursos del GADSMB 83

Gráfico 31. Cumplimiento con responsabilidad de las funciones, actividades y tareas 84

Gráfico 32. Contribución del liderazgo al cumplimiento de objetivos, propósitos y metas 85

Gráfico 33. Fortalecimiento de la toma de decisiones y solución de problemas 86

Gráfico 34. Participación en actividades institucionales 87

Gráfico 35. Consideración a las sugerencias 88

Gráfico 36. Capacidad de mando en la toma de decisiones 89

Gráfico 37. Trabajo en equipo 90

Gráfico 38. Comodidad en el espacio físico para el desempeño de las actividades 91

Gráfico 39. Tareas acordes a los conocimientos 92

Gráfico 40. Presión en las labores 93

Gráfico 41. Canales de comunicación 94

Resumen ejecutivo

La presente investigación busca determinar la incidencia de la Gestión del Talento Humano en la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado del Canto San Miguel de Bolívar, para lo cual se realizó un estudio de la gestión administrativa del talento humano del GAD, así como también determinar el nivel de beneficio y satisfacción que tienen los pobladores y quienes han sido beneficiados con los distintas servicios brindados por el personal de la Municipalidad, si estos son oportunos, si cuentan con la disposición de orientar a las personas cuando ellas desconocen de algún proceso a realizar o de alguna dirección, si tienen mucho cuidado con los documentos que los usuarios tramitan en la institución para que no se deterioren o se pierdan, así mismo se busca resaltar la agilidad en los tramites que se realizan.

Mediante las encuestas aplicadas a la población se ha determinado que los servicios que brindan a los usuarios el personal laboral del GADSMB son oportunos, que cuentan con la disposición de orientar a las personas cuando ellas desconocen de algún proceso a realizar o de alguna dirección, tienen mucho cuidado con los documentos que los usuarios tramitan en la institución para que no se deterioren o se pierdan

Dentro de las encuestas aplicadas al personal que labora en el GADSMB, se ha encontrado la institución cuenta con profesionales, esto permite ver que la institución trabaja con personal capaz y competente que ocupan un cargo laboral de acuerdo a su título académico.

Así también mediante la entrevista realizada a las autoridades del GADM-SMB tanto al alcalde, así como a la directora de talento humano de la institución, se ha encontrado que los procedimientos utilizados para el reclutamiento del personal es mediante recepción de carpetas y entrevistas para medir el nivel profesional, los conocimientos las aptitudes y actitudes que tienen los postulantes, para luego seleccionar a quienes cumplen con los requerimientos del cargo,

también se realiza evaluaciones periódicas al personal laboral para detectar algún tipo de falencia que pueda intervenir en el alcance de los objetivos.

Palabras claves: Gestión, talento humano, imagen corporativa

Summary

The present investigation seeks to determine the incidence of Human Talent Management in the image of the Decentralized Autonomous Government of San Miguel de Bolívar Ridge, for which a study of the administrative management of the human talent of the GAD was carried out, as well as to determine the level of benefit and satisfaction that the residents have and who have been benefited with the different services provided by the staff of the Municipality, if these are appropriate, if they have the willingness to guide people when they are unaware of any process to be carried out or Some address, if you are very careful with the documents that users process in the institution so that they do not deteriorate or get lost, likewise it seeks to highlight the agility in the procedures that are performed.

Through surveys applied to the population, it has been determined that the services provided to users by GADSMB workforce are timely, that they have the disposition to guide people when they are unaware of any process to be carried out or of any address, they have Be very careful with the documents that users process in the institution so that they do not deteriorate or get lost

Within the surveys applied to the personnel that works in the GADSMB, the institution has found professionals, this allows us to see that the institution works with capable and competent personnel who occupy a work position according to their academic title.

Likewise, through the interview with the authorities of the GADM-SMB, both the mayor, as well as the director of human talent of the institution, it has been found that the procedures used for the recruitment of staff are through the reception of folders and interviews to measure the professional level, the knowledge the aptitudes and attitudes that the applicants have, to then select those who meet the requirements of the job.

Keywords: Management, human talent, corporate image

Tema

La gestión del talento humano y su incidencia en la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar año 2018.

Introducción

La gestión del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar, es un pilar fundamental dentro de la apreciación que tiene la colectividad sobre la imagen de la institución, a su vez que la gestión adecuada le permite alcanzar los objetivos institucionales.

El compromiso que tiene el talento humano que labora en la institución, conjuntamente con el desarrollo de sus actividades encomendadas al momento de ser contratados, está ligado directamente con el ambiente existente para el desempeño de funciones, en el que debe existir un clima organizacional agradable, de relaciones interpersonales amenas, contando con los recursos necesarios y adecuados para el cumplimiento del trabajo.

En la realización de la presente investigación se toma en consideración las actividades que realiza el personal colaborativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar, su efectividad en el desempeño de labores, para determinar aspectos fuertes que deben mantenerse y los puntos donde existen falencias en los que se necesitan una mejora, permitiendo de esta manera obtener mejores niveles de efectividad laboral; así como también conocer la opinión de las personas que acuden a la institución por algún servicio.

La investigación toma referencias teóricas debidamente citadas para su realización, siendo que el tema propuesto es el único que se ha realizado en la institución, pudiendo servir como base para futuros análisis y comparaciones del desempeño del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar y la imagen que refleja a sus usuarios, mediante la calidad de atención.

Antecedentes

En la presente investigación se pone a disposición información de los trabajos realizados por diferentes autores, con el objetivo de analizar el desarrollo de la gestión del talento humanos y su incidencia en la en la imagen del GADSMB, para ello se tomó como referencia información de los diferentes repositorios digitales:

Del repositorio de la Universidad Nacional de Chimborazo se ha tomado la investigación desarrollada por (Orozco, 2016) denominada "Gestión de Talento Humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano y su Incidencia en el Desarrollo Institucional, Periodo 2014" cuyo objetivo fue: Evaluar los procesos aplicados en la gestión de talento humano y su incidencia en el desarrollo Institucional del GAD del Cantón Guano, que busca el estudio profundizando a través del análisis técnico del reclutamiento y selección del personal dentro de la organización, así como el conocimiento del perfil profesional de los servidores, de tal forma que ayuden a mejorar el desempeño organizacional y a su vez establecer recomendaciones de reorganización del personal.

La gestión del talento humano en el GAD del cantón Guano, afecta de manera directa al desarrollo organizacional de la institución, así como a la eficiencia en las operaciones que se realizan, para lo cual es indispensable contar con modelos de reclutamiento y selección del personal idóneos en base a las necesidades de cada puesto de trabajo.

La Universidad Estatal Península de Santa Elena en su repositorio expone el siguiente trabajo "El Talento Humano y su Incidencia en la Gestión por Resultados del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San José de Ancón del Cantón Santa Elena, año 2015" realizado por (Villacís, 2015) cuyo objetivo fue: Analizar la influencia del talento humano en la gestión por resultados del GAD Parroquial de San José de Ancón del cantón Santa Elena para fortalecer

las acciones encaminadas al alcance de los objetivos trazados por la institución, la investigación propiciará cambios cognitivos en las servidoras y servidores públicos comprometidos con la institución.

Dentro de la gestión que se realiza en el GAD de la parroquia San José de Ancón y la forma en cómo afecta a los resultados de la institución, se establece la importancia de contar con talento humano capacitado, que cuenten con los conocimientos requeridos para el cargo, de tal manera que le permita a la institución alcanzar las metas y objetivos trazados.

De los resultados concluidos de la investigación es que existe un clima laboral con un buen desempeño por parte del personal del GAD Parroquial, sin embargo, en ciertas ocasiones el ambiente de trabajo se ve afectado al no generar la productividad necesaria para brindar el servicio adecuado, debido a que no existe por parte del talento humano la disposición necesaria para ser competitivo.

Los niveles de desempeño laboral se ven afectados en las instituciones Municipales del territorio ecuatoriano a causa de la generación de estrés dentro de sus actividades y lugares de trabajo, así como la falta de capacitaciones al talento humano de las instituciones y el deficiente control sobre el mismo, aspectos que no permiten el adecuado desenvolvimiento de funciones.

La gestión del talento humano dentro de las instituciones públicas de la provincia Bolívar, específicamente en el GAD cantonal San Miguel, han tenido una evolución en la forma de desempeñar sus funciones, beneficiando a la institución en la consecución de los objetivos, mediante la utilización del talento humano capacitado en las áreas requeridas según su perfil académico, entregando un servicio de calidad a los usuarios que acuden a la institución.

El GAD Municipal del cantón San Miguel de Bolívar es una entidad de poder público que facilita el desarrollo integral del cantón, para lo cual el talento humano debe trabajar de forma

proactiva. Sin embargo, la gestión del talento humano presenta algunas falencias, esto se ve reflejado en la falta de eficiencia en las operaciones, lo que ocasiona que se demoren en la realización de actividades, haciendo que estas no se ajusten a las planificadas, así como también que exista una falta de efectividad en la atención a los usuarios, afectando la imagen de la institución.

Descripción del problema

La Gestión del talento humano es la disciplina que busca la consecución de los objetivos organizacionales a través del esfuerzo del talento humano de manera coordinada, cuyo propósito es mejorar las aportaciones productivas del personal a la organización desde el punto de vista estratégico, ético y social. El mejoramiento de las aportaciones por parte del personal a la organización es una meta esencial de las compañías de hoy en día, debido a que le permite reducir costos mediante la eficiencia de los sistemas y procesos del talento humano, impulsar el rendimiento organizacional mediante la alineación del personal con las metas y objetivos.

La imagen institucional es el conjunto de creencias que perciben las personas a través de las comunicaciones directas o indirectas por los servicios obtenidos de las instituciones, siendo esta, de gran importancia para la misma generándole una reputación sólida. Esta imagen se genera a través del comportamiento de la organización y su forma de actuar obtenidos a través de las relaciones con los subordinados, la identificación del personal con la institución, la reputación que se ha dado a la organización, estos factores influyen dentro la calidad de la institución, así como de sus relaciones con el entorno.

La gestión del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Miguel de Bolívar es un poco débil debido a que es una entidad eminentemente política donde las personas que conforman el personal laboral son designadas en ocasiones sin considerar su perfil profesional; por tanto, las acciones que desarrollan no siempre están acordes a los conocimientos de los trabajadores de la municipalidad, al no existir un correcto desarrollo del talento humano, es decir que la planificación, organización, evaluación y capacitación se ve reflejado en el desmedro de la imagen institucional; las municipalidades al tener una imagen institucional muy baja, genera en la gente que no acuda a voluntad a solucionar sus problemas, es

decir que le ven como una entidad netamente burocrática y no como una entidad de servicio como debería de ser.

Formulación del problema

¿Cómo incide la gestión del talento humano en la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar Año 2018?

Justificación

La presente investigación denominada la gestión del talento humano y su incidencia en la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar Año 2018, tiene su importancia trascendental debido a que permitirá identificar como la gestión del talento humano aporta al correcto desempeño de las funciones encargadas a cada personal que labora en la institución, considerando al capital humano como el activo más valioso e importante con el que dispone el GADSMB, a su vez identificando el nivel de ayuda que le da este recurso al logro de los objetivos institucionales propuestos y la imagen institucional que proyecta.

Mediante este trabajo investigativo se procederá a realizar un análisis de la gestión del talento humano y su incidencia en la imagen institucional, la calidad del servicio que ofrece a la ciudadanía en general, así como también, saber cómo la comunidad del Cantón San Miguel le ve al Municipio y a los servicios que ofrecen, determinando cual es la imagen interna y externa que tiene la entidad.

La investigación es relevante y pertinente, porque se cuenta con los conocimientos necesarios para el estudio de la gestión del talento humano que labora en el GADSMB y su desempeño en los puestos de trabajo, así como la calidad en el servicio que brindan.

El trabajo es realizable al contar con el apoyo del personal administrativo y operativo de la institución, mediante la prestación y colaboración de información requerida para el análisis e identificación de la efectividad de los servicios brindados por parte de los funcionarios que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel.

Los beneficiarios del presente trabajo de investigación serán los directivos del GADSMB, así como la ciudadanía del cantón San Miguel en general, mediante el mejoramiento de la calidad de los servicios que brindan los funcionarios de la institución.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la gestión del talento humano y su incidencia en la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar 2018.

Objetivos específicos

- Revisar las bases teóricas y documentales de la gestión del talento humano, imagen institucional, que ayude a fundamentar al proceso de la investigación aportando conocimiento técnico a la misma.
- Analizar el proceso de gestión del talento humano y su incidencia en la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar 2018.
- Medir la incidencia de la gestión del talento humano en la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar 2018.

Preguntas directrices

¿Cuáles son los criterios teóricos que fundamentan la investigación sobre la imagen institucional y la gestión del talento humano?

¿Cuál es la situación del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar?

¿Cómo ven los clientes internos y externos la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar?

Capítulo I.- Marco teórico

Marco referencial

Según Erazo, Ligia y Tascón, David (2013), establecen que la gestión del talento humano busca resaltar el gran potencial de cada persona, que en muchas ocasiones puede estar oculto y que estaría desaprovechando oportunidades de trabajo, la gestión del talento humano garantiza las competencias de los empleados dentro de una empresa.

A lo expuesto por los autores, se puede argumentar que la gestión del talento humano, pretende dar la importancia adecuada y bien merecida a las personas que laboran dentro de una institución, y por las cuales funciona.

Navia, Carmen (2012), resalta que la gestión del talento humano muestra elementos claves de competitividad que establecen la estabilidad de las empresas en un entorno globalizado en el que las diferentes formas juegan un papel protagónico tomando las relaciones sociales de producción y su manejo, la administración y gestión del talento humano es el eje central de toda organización.

Para la autora previamente citada, establece que la gestión del talento humano, genera una competitividad laboral en una organización, permitiendo mantenerse en un mercado donde la globalización genera cambios de manera constante, para lo cual el talento humano debe estar preparado y capacitado, siendo el pilar fundamental del éxito o fracaso de la institución.

Para Caicedo, Yudith (2011), la gestión del talento humano surge del indicio de que las empresas están conformadas por personas, mismas que edifican grupos sociales de gran valor para el sobrevenir de las mismas, debido a que orientan su atención a mejorar su desarrollo profesional a través del reconocimiento de los problemas administrativos, desde el punto

personal y productivo, así como también buscan la eficacia en el desarrollo de las competencias profesionales que se deben manejar.

En lo enunciado por la autora, se puede determinar que la gestión del talento humano nace como consecuencia de que toda institución presenta la necesidad de usar personas en la realización de sus actividades, mismas que tiene la capacidad asociativa de identificar posibles problemas que afecten a la organización y poder subsanarlos.

Chiavenato, Idalberto (2002); afirma que la gestión del talento humano es una parte muy sensible dentro de las organizaciones, debido a que depende de aspectos como la cultura de cada empresa, la estructura organizacional, el contexto ambiental, el negocio al que se dedica, la tecnología, los procesos internos entre otras variables importantes.

En lo referido por Chiavenato, establece a la gestión del talento humano como parte fundamental de las organizaciones, en las cuales intervienen otros aspectos como la cultura de la misma, para que el talento humano pueda desarrollar sus cualidades a plenitud.

Marco geo referencial

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel está ubicado en el centro de la Provincia Bolívar en un repliegue de la cordillera Occidental de los Andes compartiendo territorios de la meseta interandina y una pequeña parte del subtrópico, la superficie actual de cada parroquia y la extensión cantonal es de 592,82 Km, sus límites son al Norte, el Cantón Chimbo y el Cantón Guaranda; al Sur, el Cantón Chillanes; al Este, el Cantón Colta (Provincia de Chimborazo); y al Oeste, el cantón Montalvo de la Provincia de Los Ríos.

Sus niveles de altitud van desde los 240 m.s.n.m. en el subtrópico y la región costa hasta los 4320 m.s.n.m. en las zonas más altas, la temperatura del cantón San Miguel oscila entre los 8º C y 22º C, la mayoría del flujo hídrico del cantón vierte hacia el río Chimbo que atraviesa el territorio de norte a sur. También existe un caudal importante que alimenta a los afluentes del Catarama, principalmente a través del río Cristal y el río Changuil.

La fecha de creación del cantón es el 10 de enero de 1877, con una población total 27,244 habitantes, representa el 14.83% de la población provincial (INEC, 2010) El 25.4% área urbana y el 74.6% área rural (INEC, 2010), El 51.46% mujeres y el 48.54% hombres (INEC, 2010), su densidad es de 0.48 habitantes/hectárea, sus parroquias rurales son Santiago, San Pablo, Bilovan, Regulo de Mora, Balsapamba, San Vicente. (GADM-SMB, 2017)

Ubicación geográfica

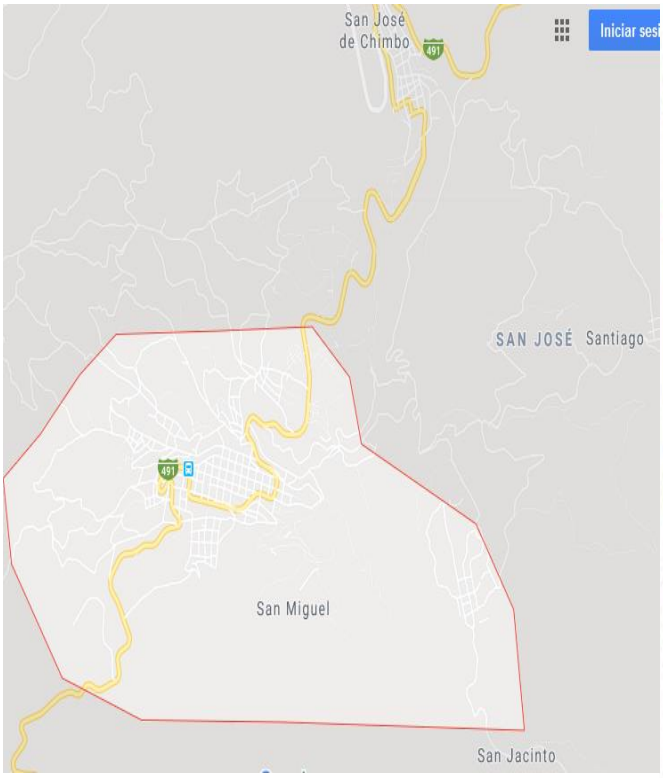




Figura 1. *Ubicación Geográfica Cantón San Miguel*
Dirección: *Bolívar 1125 Guayas – Bolívar*
Ubicación: *Ecuador, Bolívar, San Miguel*

Marco legal

Constitución de la república del Ecuador

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Constitución de la Republica del Ecuador, 2018)

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. (Constitución de la Republica del Ecuador, 2018)

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 Republica del Ecuador, 2018)

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores. (Constitución de la Republica del Ecuador, 2018)

Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP

Del régimen interno de administración del talento humano

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

a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley.
b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades.
c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley.
d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley.
e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias.
f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.
g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración.

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

i) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente.

j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones.

k) Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización (LOSEP, 2018).

Art. 24.- Prohibiciones a las servidoras y los servidores públicos. - Prohíbase a las servidoras y los servidores públicos lo siguiente:

a) Abandonar injustificadamente su trabajo.

b) Ejercer otro cargo o desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante el tiempo fijado como horario de trabajo para el desempeño de sus labores, excepto quienes sean autorizados para realizar sus estudios o ejercer la docencia en las universidades e instituciones politécnicas del país, siempre y cuando esto no interrumpa el cumplimiento de la totalidad de la jornada de trabajo o en los casos establecidos en la presente Ley.

c) Retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo.

d) Privilegiar en la prestación de servicios a familiares y personas recomendadas por superiores, salvo los casos de personas inmersas en grupos de atención prioritaria, debidamente justificadas.

e) Abusar de la autoridad que le confiere el puesto para coartar la libertad de sufragio, asociación u otras garantías constitucionales.

f) Mantener relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente, con contribuyentes o contratistas de cualquier institución del Estado, en los casos en que el servidor público, en razón de sus funciones, deba atender personalmente dichos asuntos.

g) Resolver asuntos, intervenir, emitir informes, gestionar, tramitar o suscribir convenios o contratos con el Estado, por si o por interpuesta persona u obtener cualquier beneficio que implique privilegios para el servidor o servidora, su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad. Esta prohibición se aplicará también para empresas, sociedades o personas jurídicas en las que el servidor o servidora, su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad tengan interés.

h) Solicitar, aceptar o recibir, de cualquier manera, dádivas, recompensas, regalos o contribuciones en especies, bienes o dinero, privilegios y ventajas en razón de sus funciones, para sí, sus superiores o de sus subalternos; sin perjuicio de que estos actos constituyan delitos tales como: peculado, cohecho, concusión, extorsión o enriquecimiento ilícito.

i) Percibir remuneración o ingresos complementarios, ya sea con nombramiento o contrato, sin prestar servicios efectivos o desempeñar labor específica alguna, conforme a la normativa de la respectiva institución.

De la formación y la capacitación

Art. 71.- Programas de formación y capacitación. - Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales - IAEN (LOSEP, 2018).

Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD

Art. 5.- Autonomía. - La autonomía administrativa consiste en el pleno ejercicio de la facultad de organización y de gestión de sus talentos humanos y recursos materiales para el ejercicio de sus competencias y cumplimiento de sus atribuciones, en forma directa o delegada, conforme a lo previsto en la Constitución y la ley (Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD, 2018).

Marco conceptual

Administración

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz (Thompson, 2017).

Aptitud

Refiere a las condiciones psicológicas de una persona que se vinculan con sus capacidades y posibilidades en el ámbito del aprendizaje (RAE, 2019).

Coercitivo

Es una acción mediante la cual se impone un castigo o pena (legal o ilegal) con el objetivo de condicionar el comportamiento de los partidos de individuos. (RAE, 2019)

Competitividad

La competitividad es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas, esto es, una cierta habilidad, recursos, tecnología o atributos que hacen superior al que la posee, se trata de un concepto relativo en donde se compara el rendimiento de una persona u organización con respecto a otras (Roldán, 2018).

Coordinación

La coordinación es la acción y el efecto de Coordinar, su etimología nos indica que proviene del latín “Coordinativo”, consiste básicamente en la aplicación de un método para mantener la dirección y orientación correcta de cualquier función que se esté realizando (RAE, 2019).

Diagnóstico

Es el proceso de reconocimiento, análisis y evaluación de una cosa o situación para determinar sus tendencias, solucionar un problema o remediar un mal (RAE, 2019).

Eficacia

La eficacia es la capacidad de lograr un efecto o resultado buscado a través de una acción específica, el término proviene del vocablo latino eficaz, que puede traducirse como "que tiene el poder de producir el efecto buscado (Ríos & Sánchez, 2014).

Eficiencia

La eficiencia (del latín efficientia) refiere a la habilidad, capacidad o posibilidad de alcanzar un objetivo o lograr un fin utilizando la menor cantidad de recursos disponibles (Ríos & Sánchez, 2014).

Enfoque estratégico

Es un proceso de planeación participativo, que permite alcanzar una ejecución excelsa de los planes estratégicos mediante la optimización del involucra miento, compromiso y responsabilidad de los colaboradores (AHS, 2018).

Fuerza laboral

Se denomina fuerza de trabajo a la capacidad mental y física de cualquier ser humano para llevar a cabo una tarea determinada. (RAE, 2019)

Gestión

Hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. (RAE, 2019)

Imagen

Es una representación visual, que manifiesta la apariencia visual de un objeto real o imaginario (RAE, 2019).

Proactividad

La proactividad se refiere a la actitud que asumen ciertas personas para atender a situaciones o tareas que precisan de ser controladas, una gestión responsable y de una alta capacidad de respuesta. (RAE, 2019)

Productividad

La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes) durante un periodo determinado (RAE, 2019).

Recursos humanos

Son todas aquellas personas que forman parte de una organización y que ayudan a salga adelante en su actividad diaria, hace referencia al trabajo aportado por todas las personas que forman parte de la plantilla o colaboran con la empresa para realizar cualquier tarea relacionada con la compañía (Becerra, 2013).

Relaciones humanas

Se refiere a la disciplina que se encarga de aumentar la satisfacción y moral de los empleados de una organización o empresa con el fin de reducir su resistencia e imprimir una mayor aceptación de la autoridad formal (RAE, 2019).

Staff

La idea de staff hace referencia a la plantilla o al personal que forma parte de una organización, por lo tanto, es el grupo de los trabajadores de una determinada entidad. (RAE, 2019)

Teoría

Conjunto de reglas, principios y conocimientos acerca de una ciencia, una doctrina o una actividad, prescindiendo de sus posibles aplicaciones prácticas. (RAE, 2019)

Marco científico

Gestión del talento humano

Chiavenato, Idalberto (2002), define la Gestión del talento humano como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

López, María (2015), afirma que la gestión del talento humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivos en el entorno actual y futuro.

Alles, Alicia (2011), afirma que la gestión del talento humano corresponde a la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales, además sostiene que es una actividad que depende de menos jerarquías, órdenes y mandatos, la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa, es una actividad que implica tomar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo y una formación profesional.

Argumentando a lo expuesto por los autores, se expone que, las teorías de gestión del talento humano son las formas de cómo se organizan, definen y utiliza al personal dentro de una institución, buscando siempre la consecución de los objetivos.

Reclutamiento de personal

Los individuos y las organizaciones están involucrados en un continuo proceso de atracción mutua, el reclutamiento es un conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potenciales calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. (Gadow, 2010)

El reclutamiento es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar, para ser eficaz, el reclutamiento debe atraer una cantidad de candidatos suficientes para abastecer de modo adecuado el proceso de selección. (Gadow, 2010)

Fuentes de reclutamiento

Existen innumerables e interrelacionadas fuentes de suministro de recursos humanos, una de las fases más importantes del reclutamiento la constituye la identificación, la selección y el mantenimiento de las fuentes que pueden utilizarse adecuadamente para hallar candidatos que tienen probabilidades de cumplir con los requisitos preestablecidos por la organización, así como:

- Elevar el rendimiento del proceso de reclutamiento
- Disminuir el tiempo del proceso de reclutamiento
- Reducir los costos operacionales de reclutamiento (Gadow, 2010)

Investigación externa

Es una investigación del mercado de recursos humanos orientada a segmentarlos para facilitar el análisis, el mercado de recursos humanos debe desempeñarse y analizarse según las características exigidas por la organización con relación a los candidatos que pretende atraer y reclutar. (Gadow, 2010)

Investigación interna

Es una investigación de las necesidades de la organización referente a recursos humanos y que políticas pretende adoptar con respecto a su personal. (Gadow, 2010)

El reclutamiento

Implica un proceso que varía según la organización, el comienzo del proceso depende de la decisión de línea, el pedido de la línea se oficializa mediante una solicitud de personal. (Gadow, 2010)

Reclutamiento interno

Al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de sus empleados, los cuales pueden ser ascendidos o transferidos como promoción. Exige una intensa y continua coordinación e integración de la dependencia de reclutamiento con las demás dependencias de la empresa, e involucra varios sistemas. (Gadow, 2010)

El reclutamiento interno exige el conocimiento previo de una serie de datos e informaciones relacionadas con los otros subsistemas como pueden ser, los resultados de las evaluaciones de desempeño del candidato, análisis y descripción del cargo actual. (Gadow, 2010)

Reclutamiento externo

Cuando existe una determinada vacante, la organización intenta llenarla con personas, incidiendo sobre los candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras organizaciones. 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. (Gadow, 2010)

Reclutamiento mixto

Siempre se debe complementar al reclutamiento interno con el reclutamiento externo, cuando se hace reclutamiento interno, en algún punto de la organización siempre surge una posición que debe llenarse mediante reclutamiento externo, debe plantearse algún desafío, oportunidad u horizonte al nuevo empleado. (Gadow, 2010)

El reclutamiento mixto enfoca tanto fuentes internas como externas de recursos humanos, puede ser adoptado de tres maneras:

- Reclutamiento externo seguido de reclutamiento interno, en caso de que aquel no presente resultados deseables.
- Reclutamiento interno seguido de reclutamiento externo, en caso de que no presente resultados deseables.
- Reclutamiento externo e interno concomitantemente. (Gadow, 2010)

Una buena política de personal da preferencia a los candidatos internos sobre los externos, en caso de que haya igualdad de condiciones entre ellos. (Gadow, 2010)

Selección de personal

El reclutamiento y la selección de personal son dos fases de un mismo proceso, la consecución de recursos humanos para la organización, el reclutamiento tiene como objetivo específico suministrar la materia prima para la selección. El objetivo específico de la selección es escoger y clasificar los candidatos más adecuados para satisfacer las necesidades de la organización. (Gadow, 2010)

La selección es 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. La información son los datos e información que se posean respecto del cargo, el

proceso selectivo debe proporcionar no solo un diagnostico sino también un pronóstico de la capacidad de las personas para aprender a realizar una tarea como en la ejecución de ella. (Gadow, 2010)

La selección como proceso de comparación

La selección debe mirarse como un proceso de comparación entre dos variables, las exigencias del cargo y las características de los candidatos, la primera variable la suministra el análisis y descripción del cargo y la segunda se obtiene mediante la aplicación de técnicas de selección. (Gadow, 2010)

La comparación es típicamente una función de staff, a través de la comparación, el organismo de selección (staff) presenta ante el organismo solicitante los candidatos aprobados en la selección, la decisión de escoger, aceptar o rechazar es facultad del organismo solicitante o de su inmediato superior. (Gadow, 2010)

La selección como un proceso de decisión

El organismo de selección (staff) no puede imponer al organismo solicitante que acepte los candidatos aprobados durante el proceso de comparación, como proceso de decisión, la selección de personal implica tres modelos de comportamiento:

- **Modelo de colocación:** hay solo un candidato para una vacante que debe ser cubierta por él, el candidato presentado debe ser admitido sin objeción alguna.
- **Modelo de selección:** hay varios candidatos para cubrir una vacante, pueden ocurrir dos alternativas: aceptación o rechazo, si se rechaza sale del proceso.
- **Modelo de clasificación:** hay varios candidatos que pueden aspirar a cubrir varias vacantes, las características de cada candidato se comparan con los requisitos que el cargo exige, ocurren dos alternativas: el candidato puede ser aceptado o rechazado, si es

rechazado entra a concursar en los otros cargos vacantes hasta que estos se agoten. La empresa considera que el candidato puede ser colocado en el cargo más adecuado a sus características. (Gadow, 2010)

Capacitación de personal

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos, la capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. (Gadow, 2010)

Objetivos de la capacitación

Los principales objetivos de la capacitación son:

1. Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
2. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
3. Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración. (Gadow, 2010)

La capacitación como una responsabilidad de línea y una función de staff

Desde el punto de vista de la administración, la capacitación es una responsabilidad administrativa, en otras palabras, “las actividades de la capacitación descansan en una política que reconoce el entrenamiento como responsabilidad de cada administrador y supervisor, los cuales deben recibir asesoría especializada a fin de afrontar esa responsabilidad. Para desarrollar

esta política, se pueden proporcionar entrenadores de staff y divisiones de capacitación especializadas". (Gadow, 2010)

Recompensas (compensación)

Compensación es el área relacionada con la remuneración que el individuo recibe como retorno por la ejecución de tareas organizacionales, cada empleado hace transacciones con su trabajo para obtener recompensa financieras y no financieras, la recompensa financiera puede ser directa o indirecta. (Gadow, 2010)

La compensación financiera es el pago que recibe cada empleado en forma de salarios, bonos, premios y comisiones, el salario representa el elemento más importante, entendiéndose que salario es la retribución en dinero o su equivalente que el empleador paga al empleado por el cargo que éste ejerce y por los servicios que presta durante determinado período, el salario puede ser directo o indirecto; directo es el que se recibe como contraprestación del servicio en el cargo ocupado, en el caso de empleados que trabajan por horas, corresponde al número de horas efectivas trabajadas al mes en el caso de trabajadores por meses, corresponde al salario mensual recibido. (Gadow, 2010)

La compensación financiera indirecta constituye el salario indirecto, resultante de las cláusulas de la convención colectiva de trabajo y del plan de beneficios y servicios sociales ofrecidos por la organización, el salario indirecto incluye vacaciones, gratificaciones, propinas, adicionales, participación en las utilidades, horas extras, así como el equivalente monetario de los servicios y beneficios sociales ofrecidos por la organización, la suma del salario directo y del salario indirecto constituye la remuneración. (Gadow, 2010)

Evaluación del desempeño humano

El esfuerzo de cada individuo está en función del valor de las recompensas ofrecidas y de la probabilidad de que éstas dependan del esfuerzo, ese esfuerzo individual está dirigido, por una parte, por las capacidades y habilidades del individuo y, por otra por las percepciones que él tiene del papel que debe desempeñar. (Gadow, 2010)

La evaluación del desempeño es una sistémica apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo, toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. (Gadow, 2010)

Una evaluación es un concepto dinámico, ya que los empleados son siempre evaluados con cierta continuidad, sea formal o informalmente en las organizaciones, es un medio a través del cual es posible localizar problemas de supervisión de personal, de integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa. (Gadow, 2010)

Responsabilidad por la evaluación de desempeño

Esta se atribuye a diferentes dependencias, de acuerdo con la política desarrollada en materia de recursos humanos:

El gerente

La mayor parte de las veces, la evaluación de desempeño es responsabilidad de línea y función de staff con la ayuda de la dependencia de administración de recursos humanos, quien evalúa al personal es el propio jefe, el staff de la dependencia de recursos humanos proyecta, prepara y luego acompaña y controla el sistema, en tanto que cada jefe aplica y desarrolla el plan dentro de su círculo de acción. De esta forma, el jefe mantiene su autoridad de línea, en tanto que la dependencia de administración de recursos humanos mantiene su autoridad de staff. (Alvarado & Barba, 2016)

El empleado

Algunas organizaciones utilizan la autoevaluación por parte de los empleados, la responsabilidad por la evaluación de desempeño está totalmente descentralizada, este tipo de evaluación es poco común porque sólo puede utilizarse cuando el grupo de trabajo está compuesto por personas de buen nivel cultural y de alto cociente intelectual, además de equilibrio emocional y de capacidad para hacer una autoevaluación sin subjetivismo ni distorsiones personales. (Alvarado & Barba, 2016)

El propio empleado llena un cuestionario y luego lo presenta a su supervisor y conjuntamente analizan los resultados, las cosas que deben mejorarse y los objetivos de desempeño que deben alcanzarse, la evaluación de desempeño no puede ser responsabilidad exclusiva del propio individuo, porque:

1. Puede haber heterogeneidad de objetivos
2. Los empleados no siempre tienen condiciones para autoevaluarse
3. Los puntos de vista de los empleados difícilmente coincidan con los del supervisor
4. Los objetivos del desempeño pueden volverse demasiado personales e individuales. (Alvarado & Barba, 2016)

Comité de evaluación

Es el sistema más utilizado, existe centralización en lo que corresponde al proyecto, a la construcción y a la implementación del sistema y relativa descentralización en lo referente a la aplicación y a la ejecución, la evaluación de desempeño se asigna a una comisión especialmente nombrada para este fin y constituida por funcionarios pertenecientes a diversos departamentos (Alvarado & Barba, 2016).

Los miembros permanentes participan de todas las evaluaciones y su papel es mantener el equilibrio de los juicios y de la atención de los patrones, los miembros transitorios que participan sólo de los juicios acerca de los empleados ligados directa o indirectamente a su área de desempeño tienen el papel de proveer información de los evaluados y proceder al juicio y a la evaluación. (Alvarado & Barba, 2016)

La evaluación del desempeño deberá hacerla inicialmente el supervisor directo, quien sólo más tarde la presentará y discutirá con la comisión, con el paso del tiempo, los miembros permanentes obtendrán conocimiento de los recursos humanos disponibles y de los evaluadores y podrán colaborar para el perfeccionamiento de las técnicas y dirigir a los evaluadores hacia una concepción coherente. (Alvarado & Barba, 2016)

Objetivos de la evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño no puede reducirse al simple juicio superficial y unilateral del jefe con respecto al comportamiento del subordinado; es necesario ir a un nivel de mayor profundidad, ubicar causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado, si debe modificarse el desempeño, el evaluado que es el mayor interesado debe adquirir conocimientos del cambio planeado. (Alvarado & Barba, 2016)

En la mayoría de las organizaciones, la evaluación de desempeño tiene dos propósitos principales:

1. Justificar la acción salarial recomendada por el supervisor.
2. Buscar una oportunidad para que el supervisor reexamine el desempeño del subordinado y fomentar la discusión acerca de la necesidad de superación. (Alvarado & Barba, 2016)

Beneficios de la evaluación del desempeño

Por lo general, los principales beneficiarios son el individuo, el jefe, la empresa y la comunidad. (Alles, 2011)

1. **Beneficios para el jefe.**

- Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, contando con un sistema de evaluación capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proponer medidas orientadas a mejorar el patrón de comportamiento de sus subordinados.
- Comunicarse con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación y mediante este sistema la manera como está desarrollándose su comportamiento. (Alles, 2011)

2. **Beneficios para el subordinado.**

- Conocer los aspectos de comportamiento y de desempeño que la empresa valora más en sus funcionarios.
- Conocer cuáles son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño, sus fortalezas y debilidades según la evaluación del jefe.
- Saber qué medidas está tomando su jefe con el fin de mejorar su desempeño y las que el propio subordinado deberá tomar por su cuenta.
- Adquirir condiciones para hacer autoevaluación, autocrítica para su desarrollo y su autocontrol. (Alles, 2011)

3. **Beneficios para la empresa.**

- Está en condiciones de evaluar su potencial humano a corto, mediano, largo plazo y definir la contribución de cada empleado.

- Puede identificar los empleados que necesitan perfeccionamiento y seleccionar los que tienen condiciones de transferencia o promoción.
- Puede estimular la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo. (Alles, 2011)

Métodos tradicionales de evaluación del desempeño

La evaluación de desempeño humano puede hacerse mediante técnicas que pueden variar notablemente, no sólo de una empresa a otra, sino dentro de una misma empresa, según los niveles o las áreas de actividad, por lo general, el sistema de evaluación de desempeño humano sirve a determinados objetivos trazados con base a una política de recursos humanos. (Alles, 2011)

Hay varios métodos, cada uno de los cuales presenta ventajas y desventajas, relativa adecuación a determinados cargos y situaciones, pueden utilizarse varios sistemas de evaluación de desempeño, como también estructurar cada uno de estos en un método diferente, adecuado al tipo, características de los evaluados, al nivel y las características de los evaluadores. (Alles, 2011)

Para que sean eficaces, las evaluaciones de desempeño deben basarse en los resultados de las actividades del hombre en el trabajo y no sólo en las características de su personalidad. (Alles, 2011)

Proceso de gestión del talento humano

La moderna gestión del talento humano implica varias actividades, como descripción, análisis de cargos, planeación de recursos humanos, reclutamiento, selección, orientación, motivación de las personas, evaluación del desempeño, remuneración, entrenamiento, desarrollo, relaciones sindicales, seguridad, salud y bienestar, entre otros (Chiavenato, 2002).

El proceso de gestión del talento humano es un análisis en profundidad de las aptitudes y virtudes que poseen las personas, para determinar la manera adecuada de utilizarlas, en búsqueda de la obtención de los objetivos de la institución, es decir, que son las acciones que conllevan a una adecuada administración del personal y su disposición en base a las capacidades de cada individuo.

Objetivos de la gestión del talento humano

Las organizaciones exitosas están seguras que sólo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial la de los empleados (Alvarado & Barba, 2016).

Cuando una organización está orientada hacia las personas, su filosofía general y su cultura organizacional se reflejan en ese enfoque, la gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas, empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales. (Alvarado & Barba, 2016)

La administración de recursos humanos debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios:

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión, la función de recurso humano es un componente fundamental de la organización actual. Proporciona competitividad a la organización, esto significa saber emplear las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral.
- Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados, cuando un ejecutivo afirma que el propósito de la administración de recursos humanos es "construir

y proteger el más valioso patrimonio de la empresa, las personas", se refiere a este objetivo de la administración de recursos humanos.

- Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo, en el pasado se hacía énfasis en las necesidades de la organización; hoy en día, a pesar de los computadores y los balances contables, los empleados precisan ser felices.
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo, es un concepto que se refiere a los aspectos de la experiencia de trabajo, como estilo de gerencia, libertad y autonomía para tomar decisiones, ambiente de trabajo agradable, seguridad en el empleo, horas adecuadas de trabajo y tareas significativas.
- Administrar el cambio, estos cambios y tendencias traen nuevos enfoques, más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones.
- Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables, todas las actividades de la administración de recursos humanos deben ser abierta, confiable y ética. (Alvarado & Barba, 2016)

En alusión a los objetivos de la gestión de talento humano, se enuncia que, son las formas o procedimientos que utilizan las instituciones para administrar el talento humano que posee, analizando cuáles son sus mejores habilidades y las áreas en las que podrían ser aprovechadas de mejor manera.

Imagen institucional

Según (Jiménez, 2011) manifiesta que la imagen institucional podría ser definida como el conjunto de características o atributos que la organización quiere que el público conozca o asocie a ella, por lo tanto, nos da a conocer que la imagen sería lo que la organización desea mostrar de su personalidad a su público.

La imagen de la empresa sólo la hace la empresa, los colaboradores externos contribuyen parcialmente y ocasionalmente a ello, con mayor o menor acierto, con mayor o menor intensidad. (Sánchez, 2009)

Para (Pintado, 2013), la imagen corporativa se produce en las mentes del público es decir, es lo que percibe sobre una organización a través de la acumulación de todos los mensajes que haya recibido, muy esquemáticamente la imagen se forma en dos planos: el de la realidad (lo que la organización es, lo que todos ven, lo que todos reciben de lo que hace) y el de la comunicación (lo que la organización dice, lo que muestra, su logo, su papelería, lo que dicen de ella sus miembros y su personal). (Guarneros, 2014)

(Jiménez, 2011) Define el concepto de imagen institucional como el conjunto de creencias y asociaciones que posee el público que reciben comunicaciones directas o indirectas de personas, productos, servicios, marcas, empresas o instituciones, la imagen es una representación mental y virtual, es una toma de posición emotiva, puede haber casos en que una razón lógica y material haya articulado una imagen positiva o negativa, pero esta razón se transforma en todos los casos en creencias y asociaciones, la imagen configurada es siempre un hecho emocional.

Método para analizar la imagen corporativa

- **Observatorio Permanente de Imagen Corporativa (OPIC)**

El Observatorio Permanente de Imagen Corporativa (OPIC) es el instrumento de control de la imagen de la compañía tanto en el exterior como en el seno de ésta, procesa dos tipos de información distinta: la aferente y la almacenada. A partir de ahí obtiene los resultados que permitirán, igualmente, hacer un doble análisis: el evolutivo y el de situación (Pintado & Sánchez, 2013).

A través de este proceso, las empresas pueden valorar sus puntos fuertes y débiles como compañía, realizar un análisis de sus Fortalezas y Oportunidades como de negocios o reconducir su estrategia de mercado. (Pintado & Sánchez, 2013)

La base de datos gestionada por el gabinete de análisis contiene:

- Análisis y valoración de los clientes.
- Análisis de la opinión pública discusión y entrevistas en profundidad anuales para determinar las variaciones.
- Análisis del contenido de los medios.
- Análisis prospectivo de la imagen de la compañía. (Pintado & Sánchez, 2013)

Sistemas de administración de las organizaciones humanas (Likert):

- **Autoritario-coercitivo.** Ambiente de desconfianza hacia los subordinados, poca comunicación, recompensas y castigos ocasionales, decisiones centralizadas en la cúpula de la organización.
- **Autoritario-benévolo**. Clima de confianza condescendiente, poca comunicación, castigos potenciales, decisiones centralizadas basadas en prescripciones y rutinas.
- **Consultivo:** Tiende más al lado participativo, ambiente con más confianza, algunas recompensas.
- **Participativo de grupo.** Ambiente de completa confianza, subordinados que actúan en equipos, actitudes positivas e ideas constructivas, participación y vinculación grupal, las personas sienten responsabilidad en todos los niveles de la organización (Chiavenato, 2011).

Cognición humana

Es la manera como una persona se percibe e interpreta a sí misma o al medio externo, es el filtro personal a través del cual la persona se ve, siente y percibe el mundo que lo rodea (Chiavenato, 2011). Para comprender el comportamiento de las personas se aplica las siguientes teorías:

a) **Teoría del campo (Lewis):** explica por qué cada individuo puede percibir e interpretar de manera diferente, un mismo objeto, situación o persona, la comprensión del comportamiento humano depende de dos suposiciones básicas:

   1. El comportamiento humano se deriva de la totalidad de los hechos coexistentes que lo rodean (Chiavenato, 2011).
   2. Esos hechos coexistentes tienen el carácter de un campo dinámico, llamado "campo psicológico", el cual, es el ambiente vital que comprende la persona y su ambiente psicológico. La valencia es positiva cuando puede o pretende satisfacer las necesidades del individuo y es negativa cuando puede o pretende causar algún daño o perjuicio (Chiavenato, 2011).

b) **Teoría de la disonancia cognitiva (Festinger):** el individuo se esfuerza para establecer un estado de consonancia o coherencia con él mismo, las personas no toleran la incoherencia y cuando ella ocurre el individuo se halla motivado para reducir el conflicto, el cual se denomina disonancia. El elemento cognitivo es una creencia, conocimiento u opinión que el individuo tiene de sí mismo o del medio externo, la disonancia cognitiva ocurre generalmente en situaciones que implican un proceso de decisión en una persona. (Chiavenato, 2011)

Referente a la cognición humana, se entiende como la forma en que las personas miran el entorno que los rodea, en una parte donde la persona interpreta o mira de forma diferente un objeto, situación a otra persona y otra situación en la que la persona trata de comprender un problema o situación sobre la que tiene conflicto.

Teorías sobre motivación

1. **La jerarquía de las necesidades (Maslow).** Jerarquía de necesidades que influyen en el comportamiento humano (Chiavenato, 2011). A medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, otras más elevadas ocupan el predominio de su comportamiento:
    a) **Necesidades fisiológicas.** Son las necesidades innatas como alimentación, sueño y reposo, abrigo, también se denominan necesidades biológicas o básicas, su principal característica es la premura: cuando alguna de ellas no puede satisfacerse, domina la dirección del comportamiento de la persona (Chiavenato, 2011).
    b) **Necesidades de seguridad.** Segundo nivel de necesidades humanas, llevan a que la persona se proteja de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto (Chiavenato, 2011).
    c) **Necesidades sociales.** Relacionadas con la vida del individuo en sociedad, necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de los colegas, amistad, afecto y amor. Surgen cuando las necesidades (fisiológicos y de seguridad) se hallan relativamente satisfechas (Chiavenato, 2011).
    d) **Necesidades de autoestima.** Relacionadas con la manera como se ve y evalúa la persona, incluyen la seguridad, la confianza en sí mismo, la necesidad de

aprobación y reconocimiento social, de estatus, prestigio, reputación y consideración (Chiavenato, 2011).

e) **Necesidades de autorrealización.** Son las necesidades humanas más elevadas, esta tendencia se expresa mediante el impulso de superarse cada vez más y llegar a realizar todas las potencialidades humanas de la persona (Chiavenato, 2011).

2. **Teoría de los dos factores (Herzberg).** Basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo, la motivación de las personas depende de dos factores:

   a) **Factores higiénicos.** Son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales. Incluyen condiciones de trabajo, comodidad, políticas de la empresa y de la administración, relaciones con el supervisor, competencia técnica del supervisor, salarios, estabilidad en el cargo, relaciones con los colegas (Chiavenato, 2011).

   b) **Factores motivacionales.** Tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes, incluyen: delegación de la responsabilidad, libertad de decidir cómo realizar un trabajo, ascensos, utilización plena de las habilidades personales, formulación de objetivos y evaluación relacionada de los mismos, simplificación del cargo (llevada a cabo por quien lo desempeña), ampliación o enriquecimiento del (Chiavenato, 2011).

3. **Modelo situacional de motivación (Vroom).** Se refiere únicamente a la motivación para producir, los factores que determinan en cada individuo la motivación para producir son: los objetivos individuales la relación que el individuo percibe entre la productividad y el logro de sus objetivos particulares.

a) La capacidad del individuo para influir en su nivel de productividad, propone un modelo de expectativa de la motivación basado en objetivos intermedios y graduales que conducen a un objetivo final (Chiavenato, 2011).

4. **Teoría de la expectativa (Lawler).** El dinero puede motivar no sólo el desempeño, sino también el compañerismo y la dedicación, el escaso poder de motivación que tiene el dinero se debe al empleo incorrecto que de él han hecho la mayor parte de las organizaciones, para las personas el dinero es un medio, no un fin; un medio para satisfacer sus necesidades (Chiavenato, 2011).

La motivación depende de las necesidades que presente un individuo, como pueden ser de carácter fisiológico como alimento, vestimenta, de carácter de seguridad y otras relacionadas con aspectos económicos.

Clima organizacional

La motivación del personal laboral conduce al clima organizacional, los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional, esto puede definirse como estado de adaptación, misma que varía de una persona a otra y en el mismo individuo, de un momento a otro (Chiavenato, 2011).

Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a disminuir y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación e inconformidad (Chiavenato, 2011).

El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento. Es

favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros; desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades (Chiavenato, 2011).

Herramientas para medir el clima organizacional

Algunas de las herramientas más comunes son la observación, los grupos focales, las entrevistas y la encuesta:

Observación

La observación directa consiste en que el jefe se dé cuenta de cómo los empleados trabajan para identificar aspectos en el ambiente de trabajo que generan descontento entre los colaboradores, a pesar de su facilidad, se trata de una herramienta que no es precisa ni objetiva y que demanda una gran cantidad de tiempo. (Uribe, 2014)

Grupos focales

Los grupos focales son una forma muy común de medir el clima laboral, se trata de una charla con un grupo de 6 a 12 participantes a los que un moderador les hace preguntas sobre aspectos puntuales de la organización, el gran reto al usar esta herramienta es lograr un ambiente de confianza para que los empleados hablen abiertamente. (Uribe, 2014)

Entrevistas

Las entrevistas pueden ser individuales o grupales y han de centrarse en aspectos más puntuales de la empresa, las entrevistas de salida son una buena alternativa para conocer una percepción sincera sobre las condiciones laborales, además, esta herramienta permite saber si en una empresa existen diferentes climas organizacionales. (Uribe, 2014)

Encuestas

Las encuestas son muy eficaces para recolectar datos precisos sobre el grado de satisfacción de los empleados, además, destacan sobre las anteriores herramientas por su bajo margen de error al reunir la sumatoria de las percepciones subjetivas del talento humano, lo que facilita la identificación de tendencias y áreas de mejora. (Uribe, 2014)

Comportamiento humano en las organizaciones

El comportamiento de las personas presenta las siguientes características:

1. **El hombre es proactivo.** Está orientado hacia la actividad, hacia la satisfacción de sus necesidades, el logro de sus objetivos y aspiraciones (Chiavenato, 2011).
2. **El hombre es social.** Participar en organización, lo lleva a desarrollarse en compañía de otras personas o con algunos grupos, en los cuales busca mantener su identidad y su bienestar psicológico (Chiavenato, 2011).
3. **El hombre tiene necesidades diversas.** Los seres humanos se encuentran motivados por una gran variedad de necesidades (Chiavenato, 2011).
4. **El hombre percibe y evalúa.** Selecciona los datos, los evalúa en función de sus propias experiencias de acuerdo con sus propias necesidades y valores (Chiavenato, 2011).
5. **El hombre piensa y elige.** Los planes de comportamiento que elige, desarrollan, ejecuta para luchar con los estímulos con los cuales se enfrenta y para alcanzar sus objetivos personales (Chiavenato, 2011).
6. **El hombre posee capacidad limitada de respuesta**. Las características personales son limitadas, la capacidad de respuesta está dada en función de las aptitudes y del aprendizaje (adquisición); tanto la capacidad intelectual como la física están sujetas a limitaciones (Chiavenato, 2011).

El comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, debe estar enfocado a varios aspectos tales como: trabajar con mayor interés, actuando de manera coherente, evaluando las acciones que realiza y tratando de aprender cosas nuevas que mejoren su nivel de desempeño laboral.

Capítulo II.- Metodología

Tipos de investigación

Investigación Aplicada.

La Investigación Aplicada busca como objetivo resolver un problema específico, enfocándose mediante la búsqueda, así como la consolidación del conocimiento, su posterior aplicación, enriqueciendo de tal forma del desarrollo científico y cultural (Landeau, 2013).

La investigación aplicada se aplicará mediante encuestas y entrevistas a los usuarios y al personal que labora en el GAD del cantón San Miguel, con la finalidad de recabar información necesaria para determinar la gestión administrativa y su incidencia en la imagen de la institución.

Investigación Bibliográfica.

Consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura, crítica de documentos, materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas y centros de documentación e información (Landeau, 2013).

La investigación bibliográfica son las bases teóricas y documentales sobre la gestión del talento humano y la imagen institucional que permitieron tener una mejor visión y objetividad al momento de realizar la investigación.

Investigación descriptiva.

Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres, actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables (Naghi, 2010).

El objetivo del uso de este tipo de investigación, es determinar la gestión del talento humano y su incidencia en la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del catón San Miguel.

Métodos

- **Método deductivo.**

El método deductivo es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios, es un proceso de pensamiento que va de lo general (leyes o principios) a lo particular (fenómenos o hechos concretos) (Cegarra Sànchez, 2012).

Permite determinar de manera general cómo la gestión del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Miguel incide en la imagen institucional, determinado a través de las encuestas que permiten ver como esta se refleja a través de los servicios prestados a la colectividad.

- **Método inductivo.**

El método inductivo es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares, se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro, la clasificación, el estudio de estos hechos, la derivación inductiva que parte de los hechos que permite llegar a una generalización y la contrastación (Cegarra Sànchez, 2012).

Con la aplicación de este método se analiza de manera más precisa la gestión del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Miguel para determinar cómo incide en la imagen institucional, a través de las técnicas empleadas para recopilar la información necesaria.

- **Método histórico.**

El método histórico o investigación histórica es un proceso de investigación empleado para reunir evidencia de hechos ocurridos en el pasado y su posterior formulación de ideas o teorías sobre la historia (Cegarra Sànchez, 2012).

Permite conocer como se ha venido dando la gestión del talento humano y la imagen que esta ha generado del Gobierno Autónomo Descentralizado en años anteriores, en función al desempeño del talento humano y a la calidad de servicios que ofrecen a la población, información que sirve para hacer una comparación a la situación actual de la institución.

- **Método bibliográfico.**

Consiste en la revisión de material bibliográfico (libros, revistas, documentos, artículos), existente con respecto al tema a estudiar, se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información. Se le considera un paso esencial porque incluye un conjunto de fases que abarcan la observación, la indagación, la interpretación, la reflexión y el análisis para obtener bases necesarias para el desarrollo de cualquier estudio.

Son las bases teóricas, documentación y leyes sobre los cuales se sustenta la investigación de la gestión del talento humano y la imagen corporativa del GAD.

Técnicas e instrumentos de investigación

Entrevista.

Con la utilización de esta técnica, se obtiene la información relevante de las autoridades responsables de la administración del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado, misma que servirá para una mejor toma de decisiones acerca del talento humano de la institución.

Encuestas.

Se aplicó las encuestas con la finalidad de poder recabar información acerca de la gestión del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Miguel, la primer encuesta se orienta a la población urbana del cantón y la percepción que tienen sobre la atención y desempeño del personal de la institución al momento de acudir por un servicio, mientras que la segunda encuesta se aplicó al personal del GADSMB para identificar cómo se maneja y ejecuta en desempeño de funciones en base a los requerimientos de cada puesto de trabajo.

Universo y muestra

Universo.

El universo a utilizarse en el análisis del presente proyecto, es la población total del cantón San Miguel y las 217 personas que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar.

Muestra.

La muestra del presente trabajo investigativo, sale del universo comprendido por las parroquias y el casco urbano del cantón San Miguel que es de 7.844 según PDOTSMB 2015, para lo cual se aplica la siguiente fórmula que permitirá obtener la muestra:

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

En donde los valores de la fórmula son:

- **n**= Tamaño de la muestra
- $\boldsymbol{Z^2}$**=** Nivel de confianza
- **P=** Características de estudio posee la población (probabilidad)
- **Q=** Características de estudio que no posee la población (probabilidad de fracaso)
- **N-1=** Población de estudio

- **E=** Error de estimación

Para el cálculo de la muestra los datos de los valores son los siguientes:

- **n**=?
- **Z^2= 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= 0,90.** 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=0,90 es la opción más segura.
- **Q= 1-0.90= 0.10**. Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.
- **N**=7.844 Es el tamaño de la población de estudio.
- **E= 5%** = 0,05. Es el error muestral deseado, ya que es una investigación de carácter social por lo que este error puede tomarse entre 3% y 5%.

Muestra población Cantón San Miguel

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0{,}90 \quad * 0{,}10 * 7.844}{0{,}05^2(7.844 - 1) + 1{,}96^2 * 0{,}90 * 0{,}10}$$

$$n = \frac{3{,}8416 * 0{,}90 \quad * 0{,}10 * 7.844}{0{,}0025(7.843) + 3{,}8416 * 0{,}90 * 0{,}10}$$

$$n = \frac{2.712{,}015936}{19{,}6075 + 0{,}345744}$$

$$n = \frac{2.712{,}015936}{19{,}953244}$$

$n = 135$ Encuestas a la población

Muestra Recurso Humano Gobierno Autónomo Descentralizado San Miguel de Bolívar.

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0{,}90 \quad * 0{,}10 * 217}{0{,}05^2(217-1) + 1{,}96^2 * 0{,}90 * 0{,}10}$$

$$n = \frac{3{,}8416 * 0{,}90 \quad * 0{,}10 * 217}{0{,}0025(216) + 3{,}8416 * 0{,}90 * 0{,}10}$$

$$n = \frac{75{,}026448}{0{,}54 + 0{,}345744}$$

$$n = \frac{75{,}026448}{0{,}885744}$$

$n = 84$ Encuestas al Talento Humano del GADSMB

Capítulo III.- Resultados y discusión

Análisis, interpretación y discusión de resultados

Encuesta realizada a la población del cantón San Miguel de Bolívar.

Género.

Tabla 1. *Género de la población*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	94	70%
Femenino	41	30%
TOTAL	**135**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

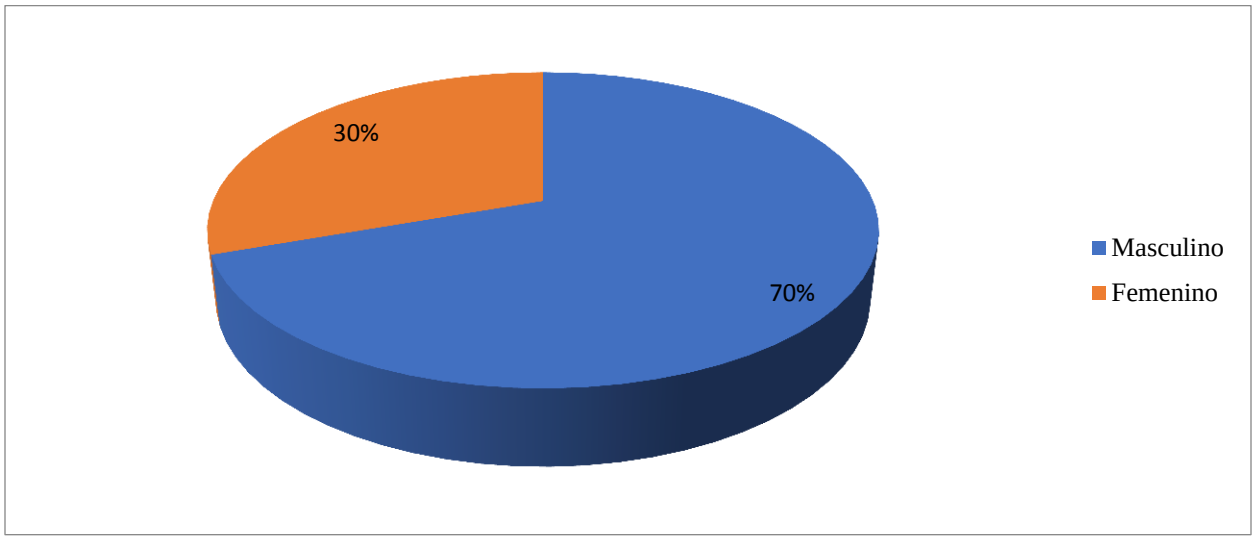


Gráfico 1. *Género de la población*
Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

En la encuesta aplicada a la población del cantón San Miguel, siete de cada diez encuestados son hombres y tres de cada diez son mujeres, esto debido a que los hombres son quienes realizan mayor número de actividades laborales dentro del área urbana.

Edad.

Tabla 2. *Edad de la población*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
18-28 años	40	30%
29-39 años	40	30%
40-50 años	27	20%
51-61 años	27	20%
62-más años	1	1%
TOTAL	**135**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

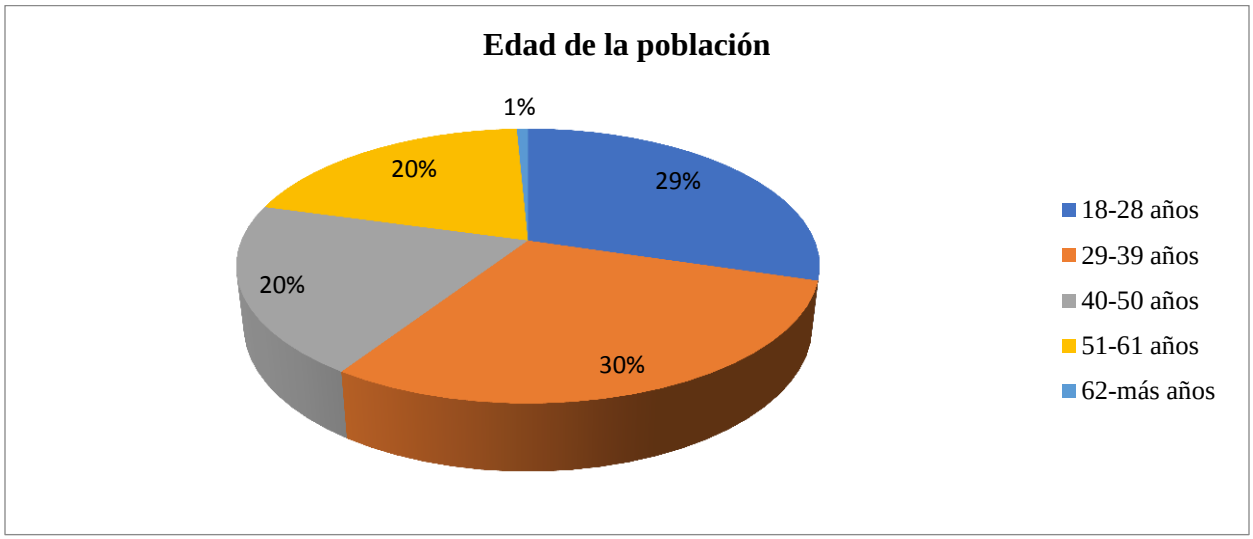


Gráfico 2. *Edad de la población*
Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

El mayor número de la población del cantón San Miguel de Bolívar está conformada por personas jóvenes, estos resultados se pueden apreciar en que 4 de cada 5 habitantes se encuentran por debajo de los 50 años; es decir que las personas en edades entre los 29 a 39 años son quienes representan una parte significativa de la población económicamente activa.

1. **¿Cuál es su ocupación laboral?**

Tabla 3. *Ocupación laboral*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Agricultor	67	50%
Ama de casa	14	10%
Estudiante	14	10%
Servidor público/privado	40	30%
TOTAL	**135**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

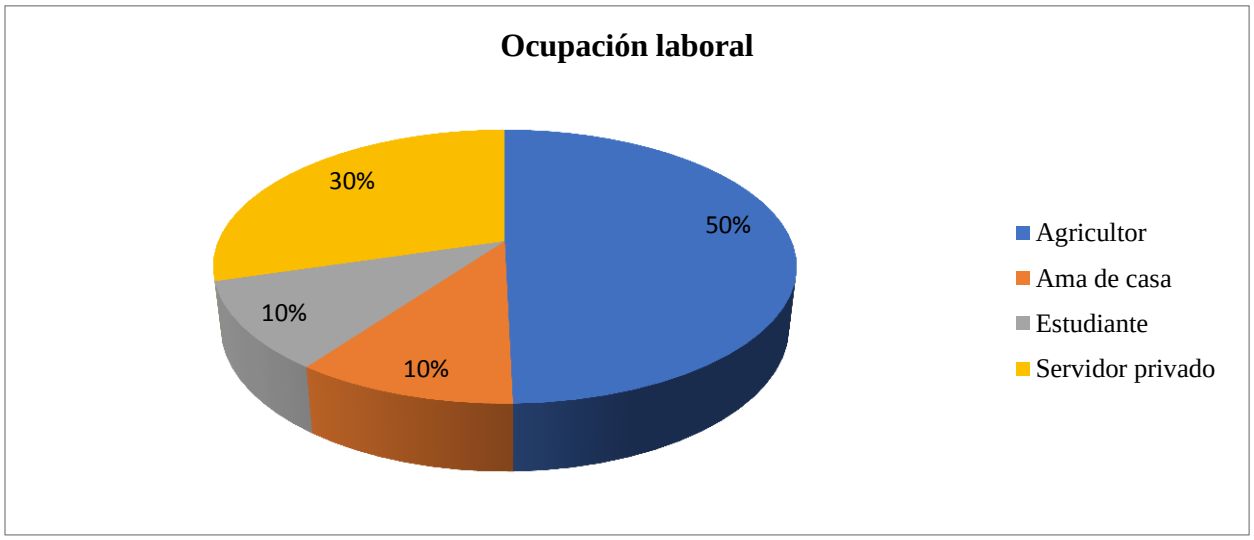


Gráfico 3. *Ocupación laboral*
Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Cinco de cada diez personas de la población encuestada afirman que se dedican a la agricultura como actividad laboral, debido a que en el cantón no hay muchas fuentes de empleo para toda la población por lo que se ven obligados a buscar otra fuente de ingresos, la otra mitad de los encuestados se dedica a otras actividades laborales dentro del sector público y privado, entre otras actividades laborales, como formas de sustento económico.

2. **¿Ha acudido al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Miguel por algún servicio?**

Tabla 4. *Asistencia de la población al GADSMB*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	130	96%
No	5	4%
TOTAL	**135**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

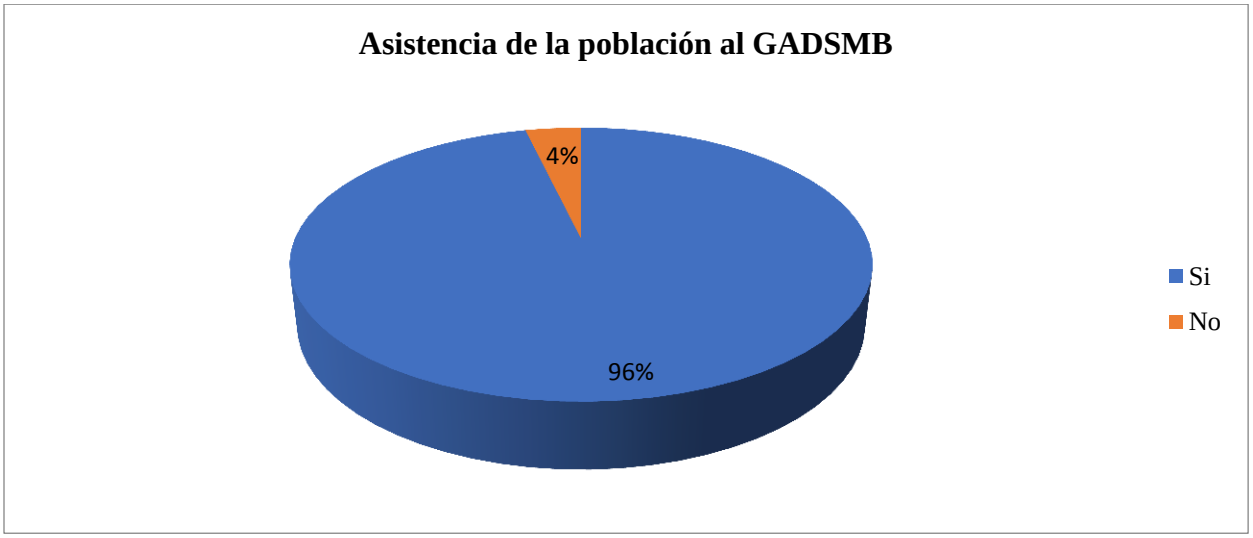


Gráfico 4. *Asistencia de la población al GADSMB*
Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Nueve de cada diez personas encuestadas afirman que han acudido al GADSMB por algún tipo de servicio, tales como pagos de predios, permisos comerciales, solicitudes de servicios para las comunidades, entre otras actividades; mientras una minoría no ha acudido a esta institución debido a que no han necesitado de ningún tipo de servicios, por tratarse de jóvenes que aún están estudiando o personas adultas quienes dependen de terceros para realizar cualquier trámite legal.

3. ¿Ha sido atendido satisfactoriamente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Bolívar?

Tabla 5. *Atención al cliente satisfactoria del GADSMB*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	100	74%
No	35	26%
TOTAL	**135**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

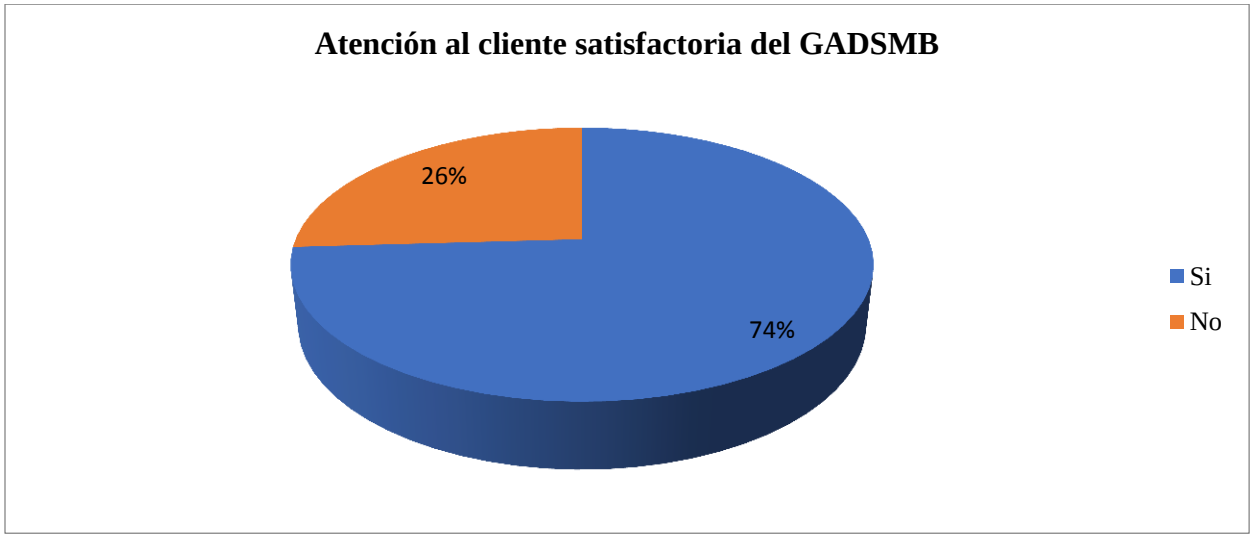


Gráfico 5. *Atención al cliente satisfactoria del GADSMB*
Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

De la población encuetada, siete de cada diez personas enuncian que han acudido al GADSMB por algún tipo de servicio considerando que la atención que han recibido ha sido satisfactoria y que ha estado acorde a su necesidad, debido a que la institución cuenta con personal profesional y altamente capacitado; mientras que tres de cada diez afirman que la atención que se les dio fue de mala calidad a causa de que han recibido malos tratos por parte de algunos servidores de la institución.

4. ¿Ha tenido que realizar largas filas para hacer algún trámite?

Tabla 6. *Largas filas para un realizar un trámite*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	40	30%
No	95	70%
TOTAL	**135**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

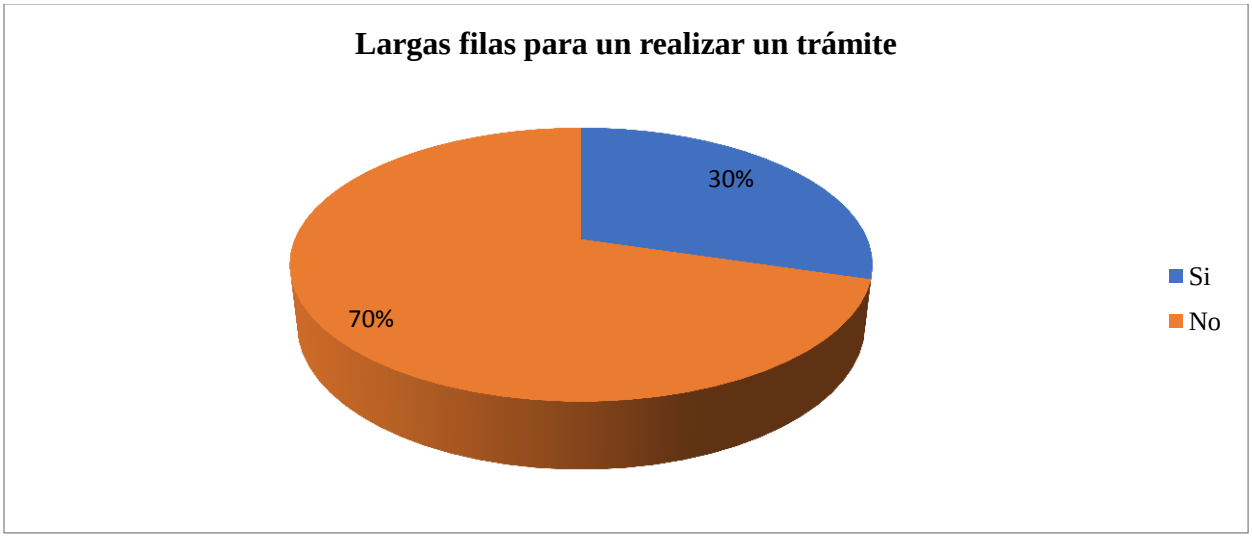


Gráfico 6. *Largas filas para un realizar un trámite*
Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Siete de cada diez personas que han acudido al GADSMB para realizar un trámite, no han tenido que hacer largas filas para ser atendidos, debido a que existe una adecuada organización, personal competente; mientras que un pequeño grupo de la población, denotada en tres de cada diez personas, asevera que cuando han acudido a la institución por un servicio o realizar un trámite si han tenido que hacer largas filas por un periodo de tiempo considerable, debido a que los funcionarios no se encontraban dentro de sus áreas de trabajo.

5. ¿Recibe instrucciones correctas por parte los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Bolívar de cómo realizar un trámite?

Tabla 7. *Información oportuna*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	121	90%
No	14	10%
TOTAL	**135**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

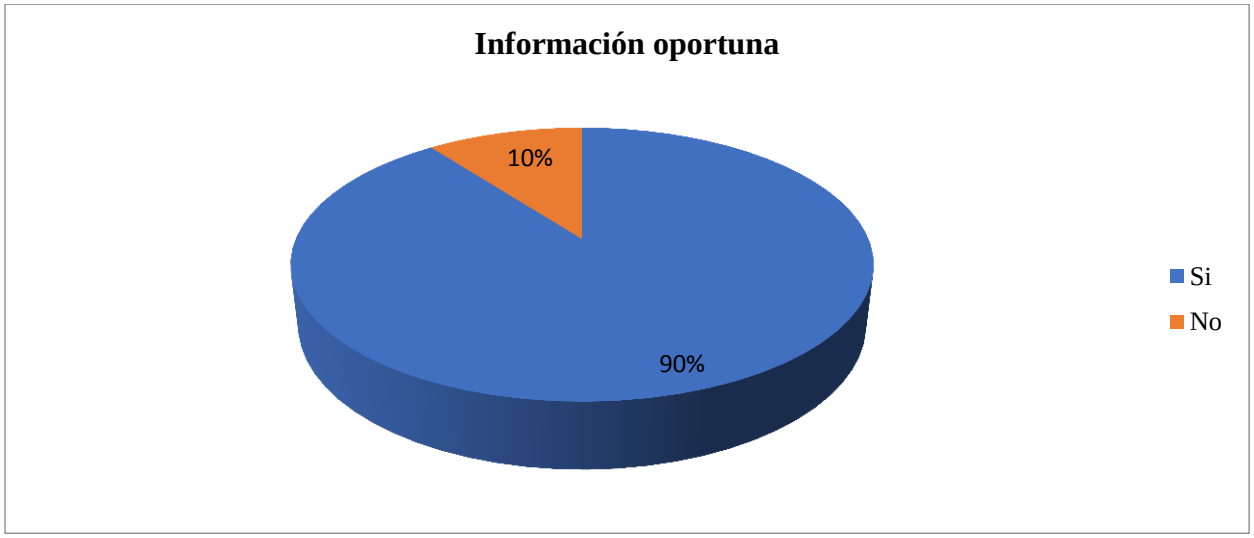


Gráfico 7. *Información oportuna*
Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

De las personas a quienes se les aplicó la encuesta, nueve de cada diez personas afirman que al momento de acudir al GADSMB, han sido ayudados y orientados eficientemente por parte del personal que labora dentro de la institución, esto permite observar que la institución cuenta con personal profesional; mientras que una de cada diez personas considera que no fueron orientados correctamente, debido a que no solicitaron ningún tipo de ayuda u orientación.

6. ¿Le han extraviado documentos que usted ha presentado?

Tabla 8. *Pérdida de documentos en el GADSMB*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	7	5%
No	128	95%
TOTAL	**135**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

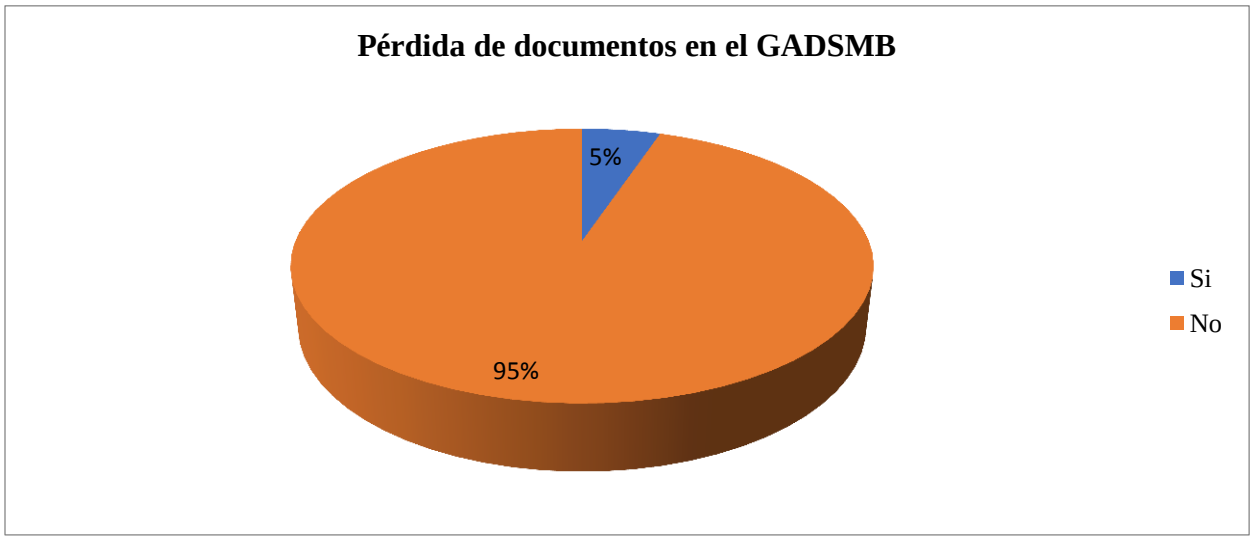


Gráfico 8. *Pérdida de documentos en el GADSMB*
Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

De las personas a quienes se les aplicó la encuesta, nueve de cada diez personas asevera que al momento de acudir al GADSMB por algún servicio o trámite no han sufrido ninguna pérdida de sus documentos, permitiendo observar que existe una buena organización en el ambiente de trabajo, además de contar con personal eficiente; mientras que una de cada diez personas afirma que si se le han extraviado sus documentos en algunos departamentos del establecimiento debido a la gran aglomeración de archivos que poseen dentro de las oficinas.

7. ¿Cuándo usted ha hecho algún reclamo lo tratan con respeto y cordialidad?

Tabla 9. *Respeto y cordialidad en el GADSMB*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	120	89%
No	15	11%
TOTAL	**135**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

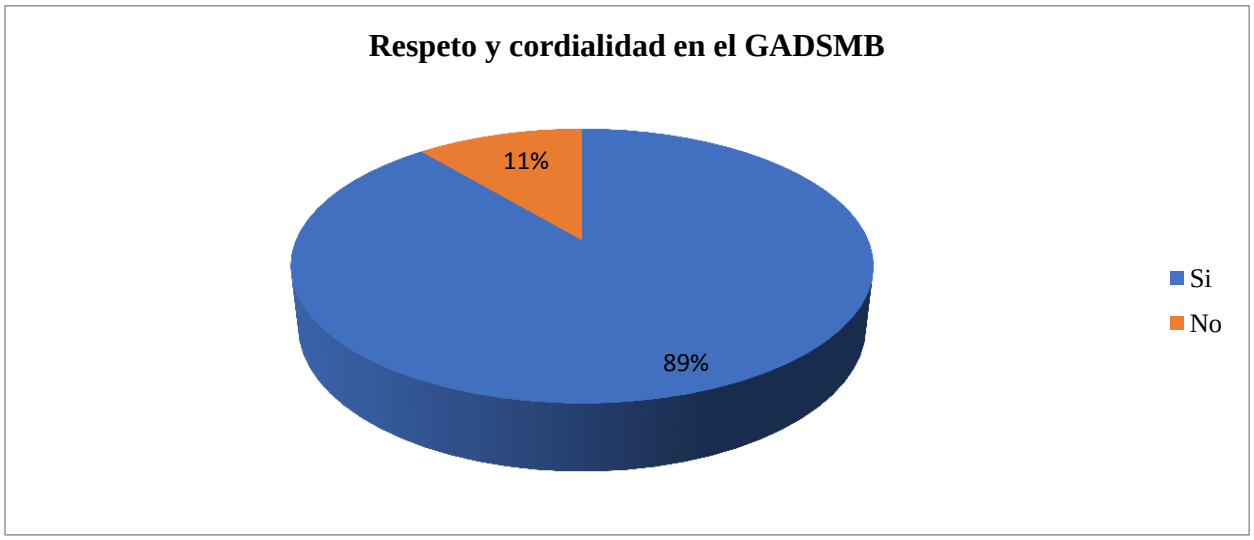


Gráfico 9. *Respeto y cordialidad en el GADSMB*
Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Nueve de cada diez personas a quienes se les aplicó la encuesta afirma que sus quejas han sido receptadas con todo el respeto y cordialidad dentro del GADSMB, permitiendo evidenciar la calidad en la atención a los clientes que posee la institución; mientras que uno de cada diez individuos asevera que cuando presentaron sus quejas fueron increpados por parte del personal, quienes no quisieron prestarle ningún tipo de atención.

8. ¿Cómo calificaría la agilidad en el servicio que brinda el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Bolívar?

Tabla 10. *Agilidad en el ser vicio del GADSMB*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buena	54	40
Aceptable	81	60
Mala	0	0
TOTAL	**135**	**100**

Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

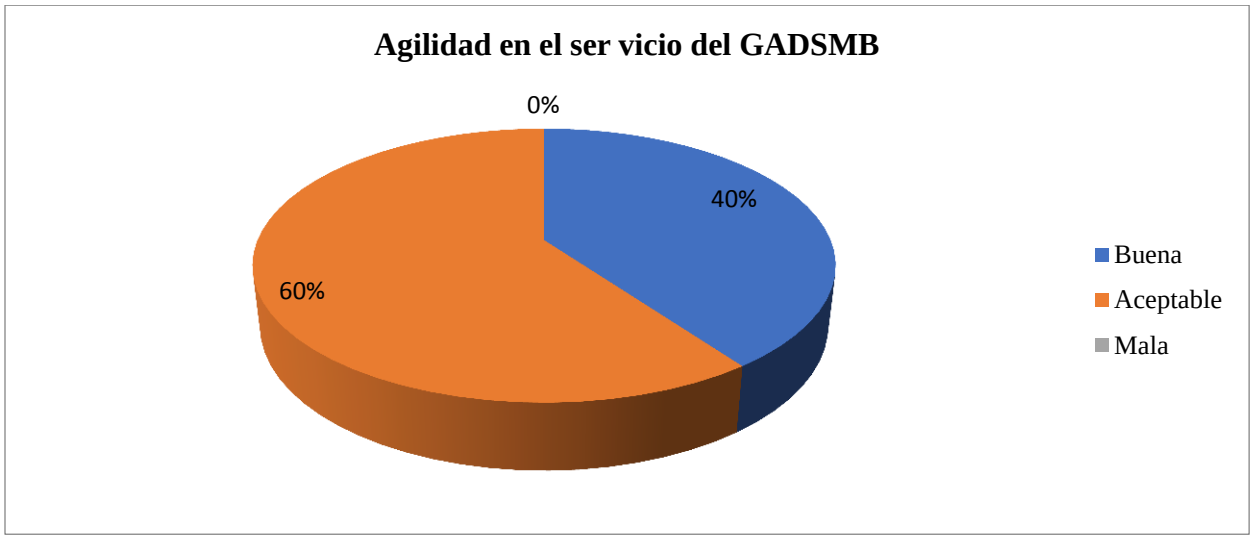


Gráfico 10. *Agilidad en el ser vicio del GADSMB*
Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

La mayor parte de los encuestados, representado en seis de cada diez personas, considera que la agilidad en los tramites que se realizan dentro del GADSMB es aceptable, pero que pueden ser mejorados en algunos de los aspectos que aun presentan falencias; mientras que cuatro de cada diez personas afirman que la agilidad con la que brindan los servicios el personal es buena, debido a que entregan una atención de calidad.

9. **¿Considera usted que es importante evaluar las habilidades y destrezas del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Bolívar para lograr los mejores niveles de desempeño en sus funciones?**

Tabla 11. *Evaluación habilidades y destrezas del personal del GADSMB*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	108	80%
No	27	20%
TOTAL	**135**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

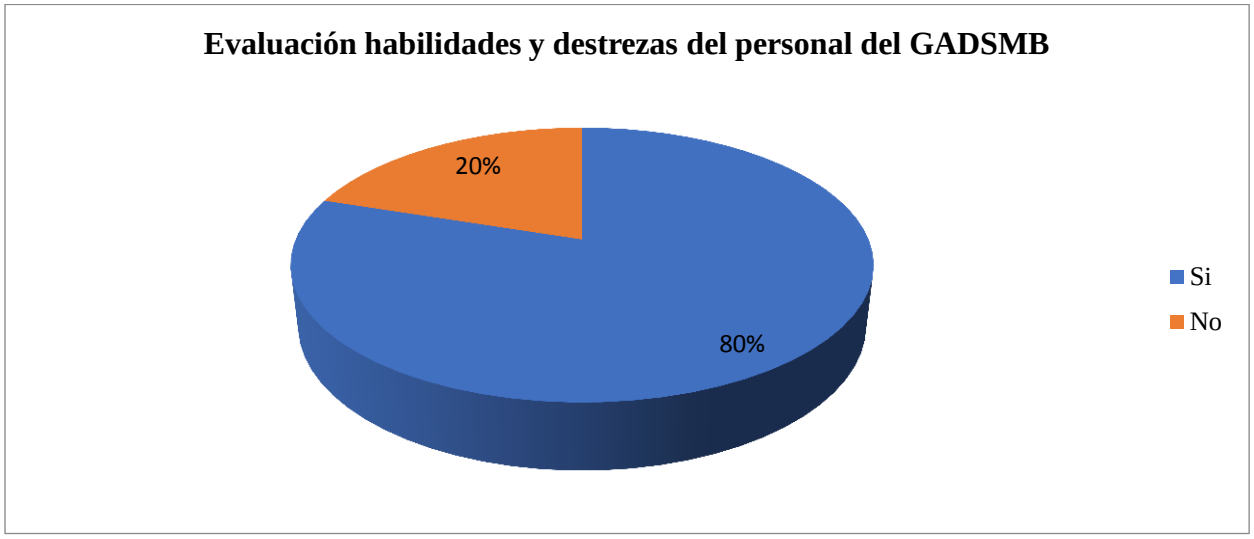


Gráfico 11. *Evaluación habilidades y destrezas del personal del GADSMB*
Fuente: *Encuesta aplicada a los habitantes del Cantón San Miguel*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Ocho de cada diez personas encuestadas considera que es de vital importancia que se evalúe las habilidades y destrezas que poseen el talento humano que labora dentro del GADSMB con la finalidad de que se mejoren ciertas falencias que podrían presentar; mientras que el restante de los encuestados reflejado en dos de cada diez encuestados consideran que no es necesario que se evalúe al personal de la institución, debido a que consideran que el recurso humano ya cuenta con las habilidades necesarias.

Encuesta aplicada al talento humano del GADSMB

Género.

Tabla 12. *Género del talento humano del GADSMB*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	42	50%
Femenino	42	50%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

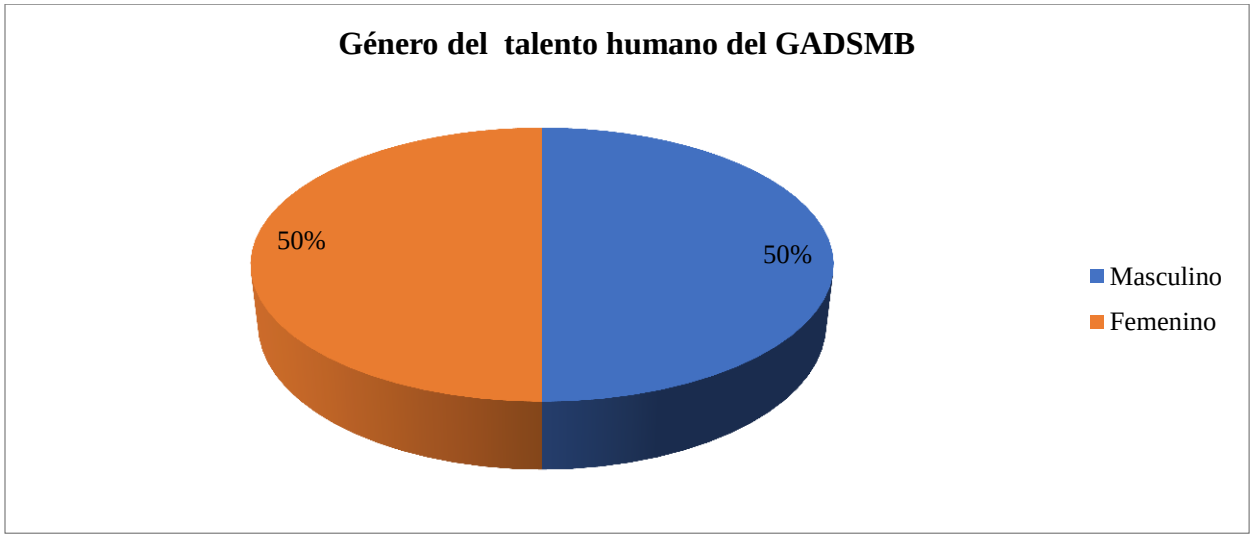


Gráfico 12. *Género del talento humano del GADSMB*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Dentro del personal que labora en el GADSMB, cinco de cada diez personas son de género masculino, mientras que la otra mitad reflejada en cinco de cada diez encuestados pertenecen al género femenino, esto permite evidenciar que la institución maneja la igualdad de género, otorgándoles los mismos derechos y oportunidades tanto a los hombres como a las mujeres para que estos puedan desarrollarse como profesionales.

Edad.

Tabla 13. *Edad del talento humano del GADSMB*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
20-30 años	25	30%
31-40 años	34	40%
41-50 años	17	20%
51-60 años	8	10%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

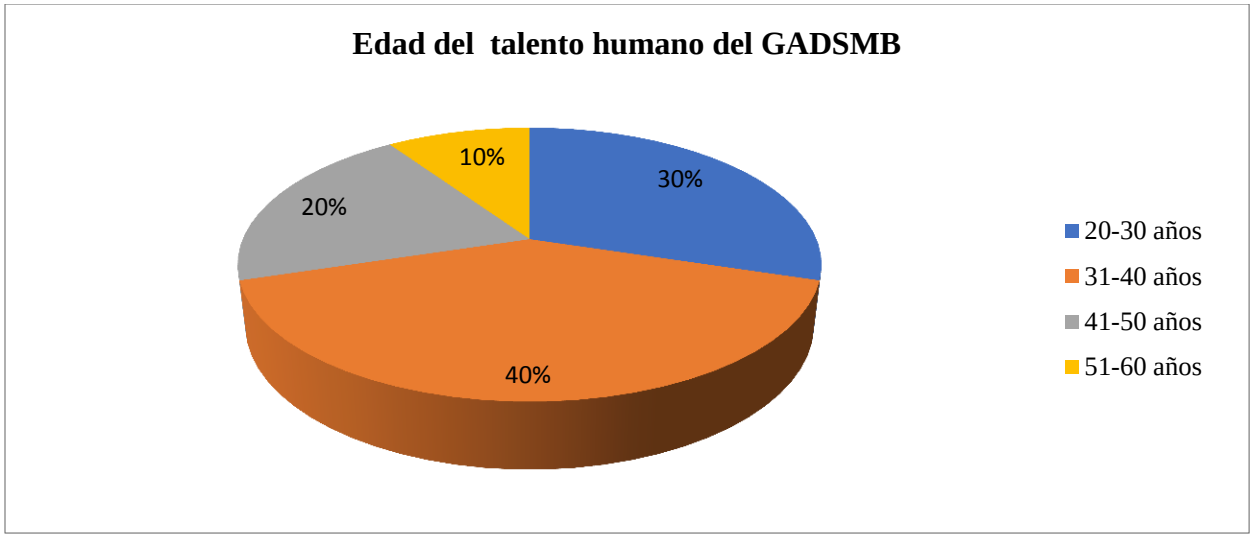


Gráfico 13. *Edad del talento humano del GADSMB*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Las personas que laboran dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Canto San Miguel representado en cuatro de cada diez encuestados están en una edad comprendida entre 31 a 40 años y de 20 a 30 años esto también representado por tres de cada diez personas, permitiendo observar que la institución cuenta con gente joven y preparada con conocimientos actualizados e ideas frescas; mientras que otro grupo representado por tres de cada diez personas se encuentran en edades entre los 41 a 50 años y 51 a 60 años, debido a que se trata de aquellas personas que cuentan con un amplio historial laboral y profesional.

1. **¿Cuál es su formación académica?**

Tabla 14. *Formación académica del personal del GADSMB*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Secundaria	4	5%
Superior	80	95%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

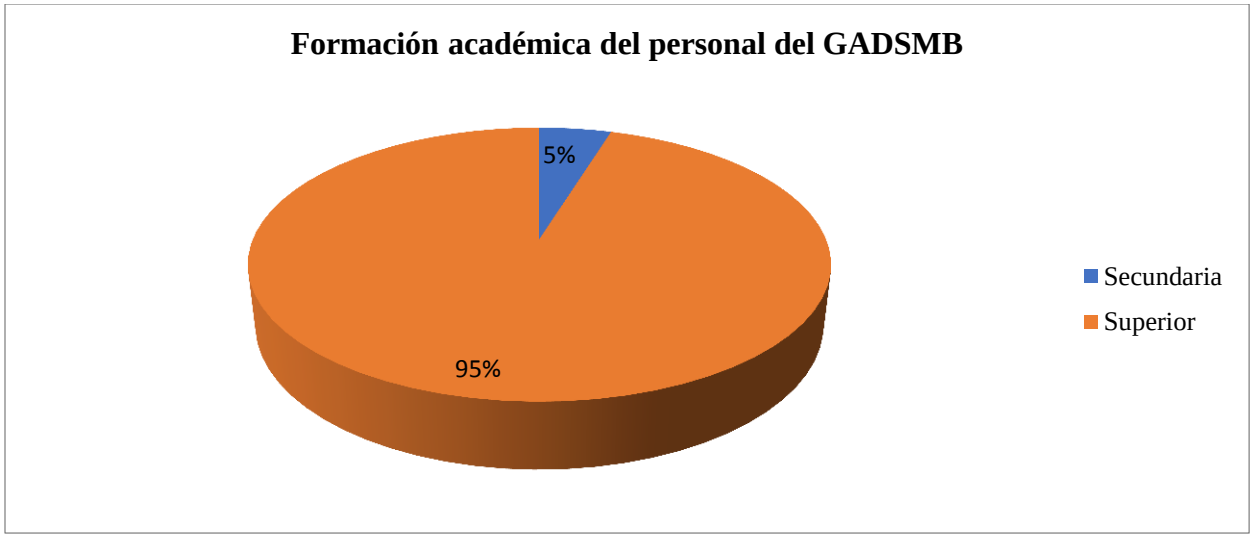


Gráfico 14. *Formación académica del personal del GADSMB*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

En su mayoría el personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel, reflejado en nueve de cada diez personas, tiene una formación superior, esto permite evidenciar que la institución trabaja con personal profesional; mientras que tan solo uno de cada diez encuestados tiene una formación secundaria, tratándose de aquellos que desempeñan cargos inferiores pero complementarios al funcionamiento de la institución como son la seguridad, el cuidado y mantenimiento, la limpieza, entre otras funciones indispensables para la institución.

2. ¿Su título académico se ajusta al cargo que desempeña?

Tabla 15. *Cargo laboral de acuerdo al título profesional*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	67	80%
No	17	20%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

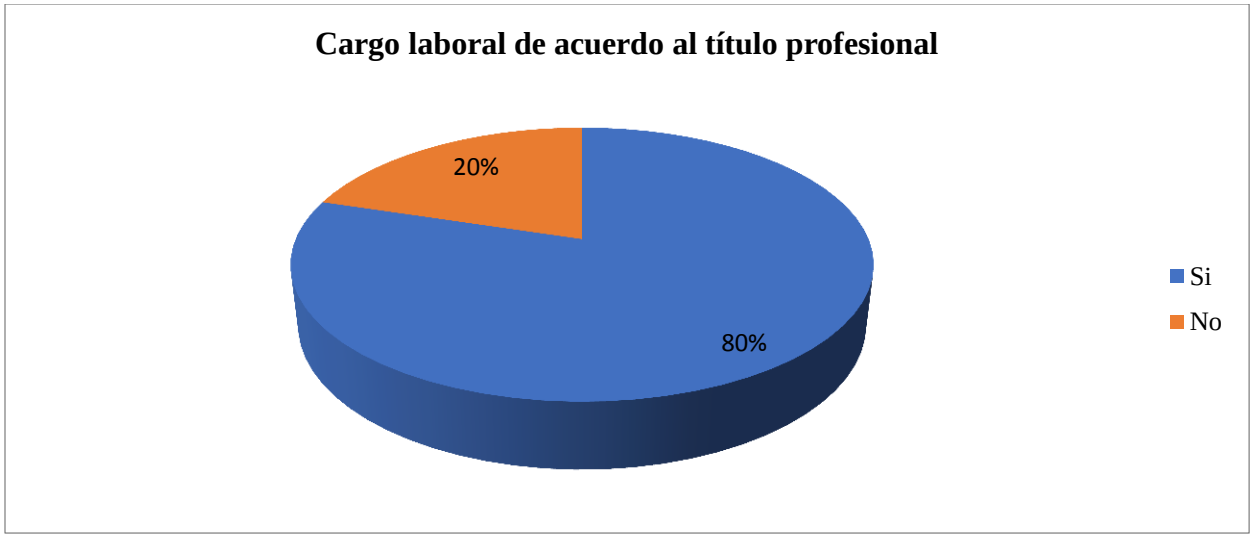


Gráfico 15. *Cargo laboral de acuerdo al título profesional*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Ocho de cada diez personas a quienes se les aplico la encuesta aseguran que su cargo laboral si se ajusta a su título académico, debido a que ellos fueron contratados mediante un proceso de selección acorde a las vacantes existentes; mientras que una pequeña parte reflejada en dos de cada diez personas aduce que su cargo laboral no se ajusta tanto a su título académico, debido a que se desenvuelven en funciones de apoyo a la institución como limpieza, mantenimiento, seguridad, entre otras actividades complementarias al buen desempeño de la institución.

3. ¿Considera usted que posee las destrezas necesarias para el cargo que ocupa?

Tabla 16. *Destrezas necesarias para el cargo laboral*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	84	100%
No	0	0%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*



Gráfico 16. *Destrezas necesarias para el cargo laboral*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

La totalidad del personal que labora dentro del GADSMB, es decir diez de cada diez personas, asegura que poseen las destrezas necesarias para desempeñarse en el cargo al cual han sido asignados, debido a que la mayoría cuenta con un nivel de preparación académico superior, con conocimientos actualizados en tecnología, atención al cliente y demás temas de interés particulares de cada área de trabajo.

4. **¿Por qué fuente de reclutamiento usted se enteró de una bacante cuando ingreso al Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Bolívar?**

Tabla 17. *Fuente de reclutamiento del GADSMB*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Recomendación	25	30%
Anuncio en la prensa	25	30%
Otra	34	40%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

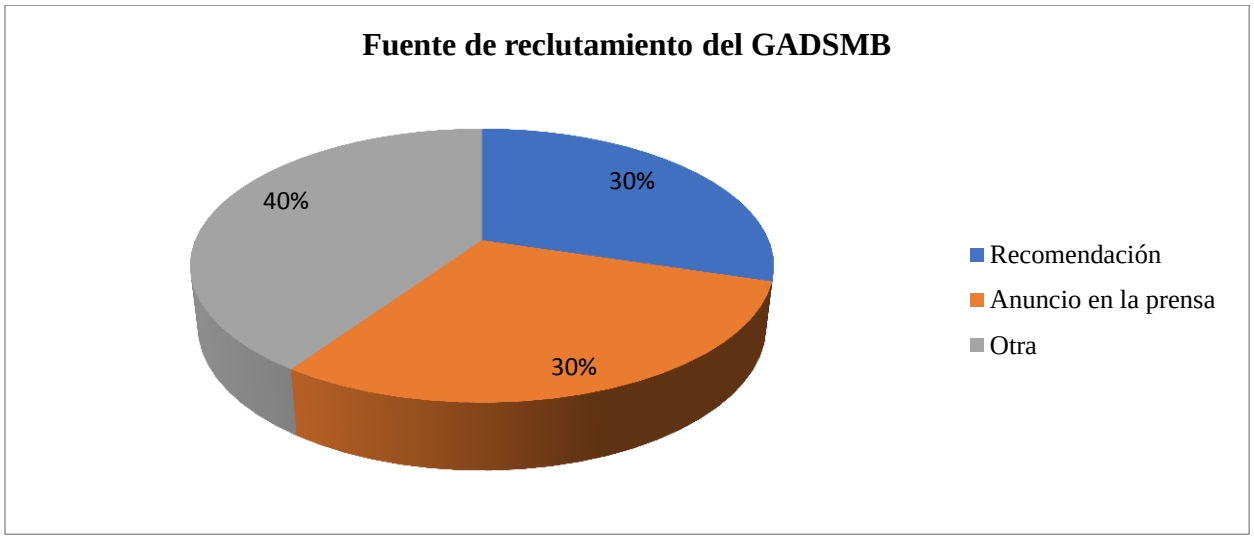


Gráfico 17. Tabla 17. *Fuente de reclutamiento del GADSMB*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Cuatro de cada diez personas del talento humano que labora en el GADSMB aseguran que las fuentes de reclutamiento que usaron fueron anuncios en la redes sociales y afiches para enterarse de las vacantes existentes en la institución; mientras que la mayoría del personal representada en seis de cada diez personas afirma que las fuentes de reclutamiento fueron a través de la prensa, por recomendaciones de amigos o conocidos.

5. **¿Usted pasó por un proceso de selección de personal, al momento de ingresar al Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Bolívar?**

Tabla 18. *Proceso de selección de personal en el GADSMB*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	50	60%
No	34	40%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

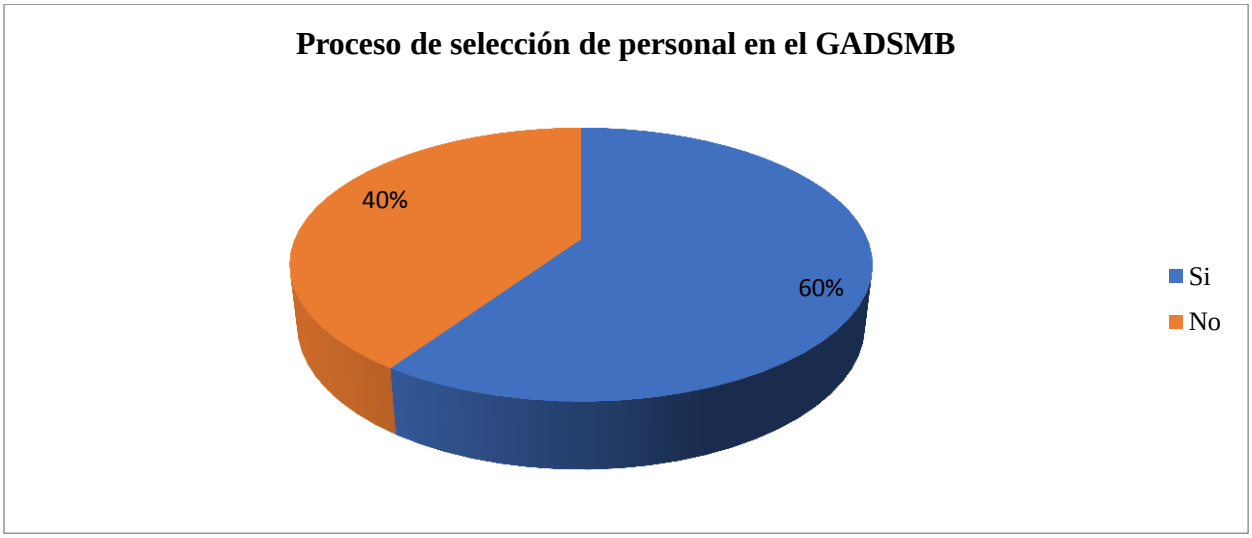


Gráfico 18. *Proceso de selección de personal en el GADSMB*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

La mayor parte del personal que labora dentro del GADSMB, es decir seis de cada diez personas aseguran que para ingresar a la institución tuvieron que pasar por un proceso de reclutamiento y selección, esto se debe a que la institución busca contar con talento humano profesional que contribuyan con el logro de los objetivos institucionales; mientras que cuatro de cada diez individuos asevera que no paso por ningún proceso de reclutamiento, a causa de que tuvieron buenas recomendaciones laborales y personales.

6. ¿El proceso de reclutamiento se lo realiza por medio de la recepción de carpetas?

Tabla 19. *Proceso de reclutamiento por medio de recepción de carpetas*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	84	100%
No	0	0%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

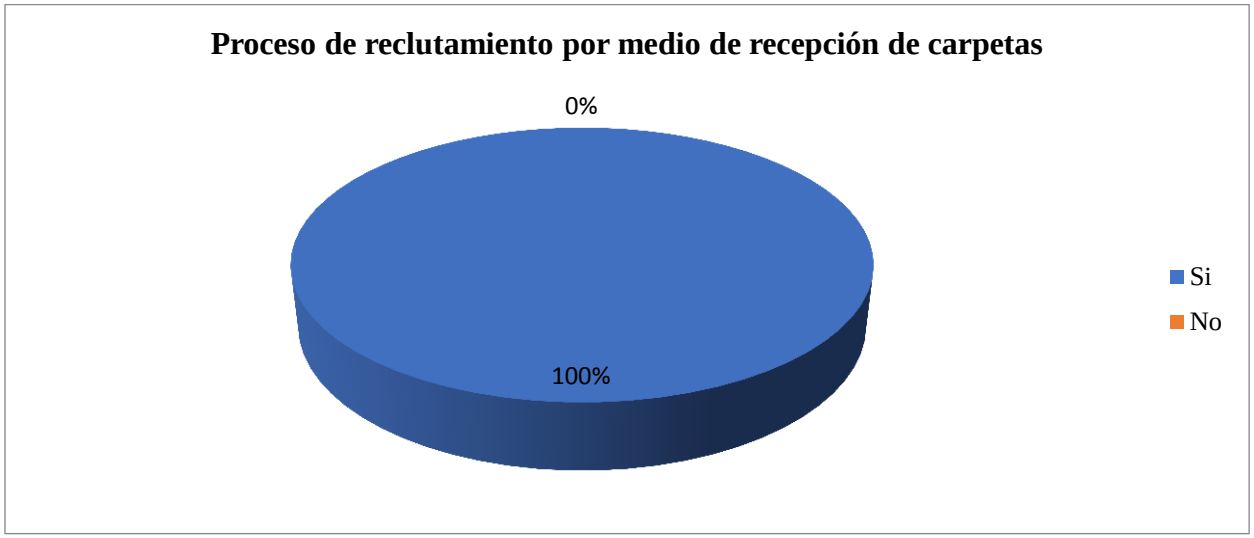


Gráfico 19. *Proceso de reclutamiento por medio de recepción de carpetas*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

El personal colaborativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel, en su totalidad reflejada en diez de cada diez personas, asegura que en la institución se maneja un proceso de reclutamiento a través de la recepción de carpetas, siendo este un medio para verificar el nivel académico y la experiencia laboral que poseen los postulantes a las vacantes abiertas, así como también se aseguran de contar con el personal idóneo que conlleve a la obtención de los objetivos institucionales.

7. ¿Cuáles fueron los procesos que usted aprobó para ingresar al GAD-SMB?

Tabla 20. *Proceso de ingreso al GADSMB*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Pruebas psicométricas	17	20%
Entrevistas	59	70%
Pruebas de conocimientos	8	10%
Pruebas de personalidad	0	0,00%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

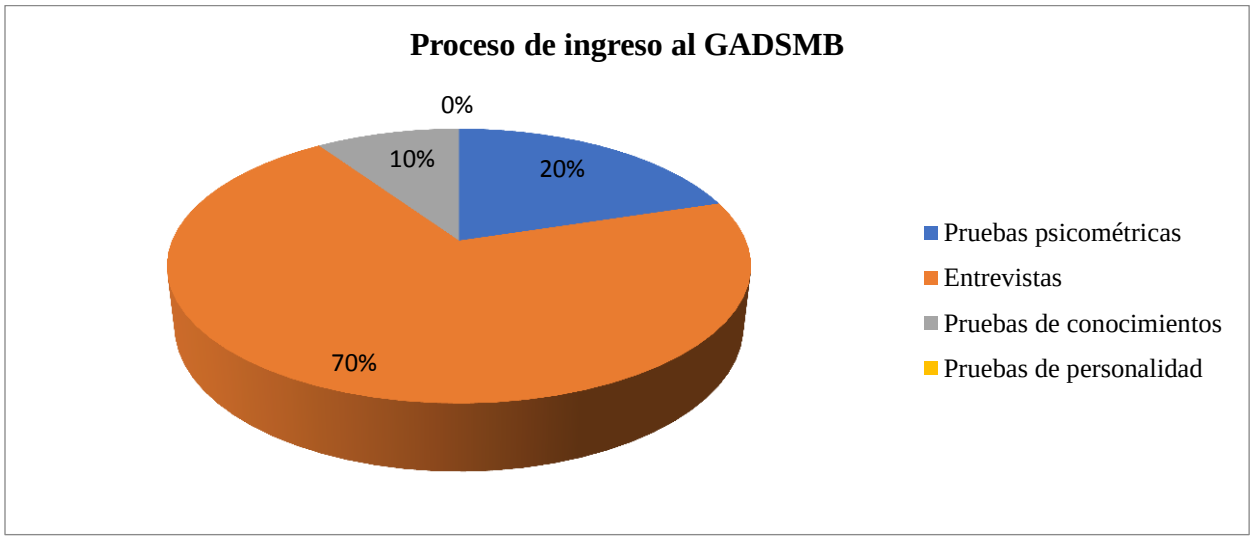


Gráfico 20. *Proceso de ingreso al GADSMB*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

La mayoría del personal que laboran en el GADSMB, representado en siete de cada diez personas aseguran que para ingresar a la institución se les realizó entrevistas en las cuales se les evaluó sus conocimientos, su nivel académico y su experiencia laboral además de su actitud y personalidad; mientras que una minoría, es decir tres de cada diez encuestados aseguran que además de las entrevistas, se les tomaron pruebas psicométricas y de conocimiento para medir sus habilidades, destrezas, personalidad y aptitud, que garanticen la calidad de sus funciones dentro de la institución.

8. ¿Ha sido en los últimos años promovido a un mejor cargo por su buen desempeño?

Tabla 21. *Promoción por buen desempeño*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	17	20%
No	67	80%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*



Gráfico 21. *Promoción por buen desempeño*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Dentro del GADSMB, ocho de cada diez individuos del personal encuestado asegura que en la institución no se realiza ascensos por el buen desempeño, esto se debe a que cada miembro ocupa un cargo asignado según su nivel académico y el grado de conocimientos que posee; mientras que una minoría reflejada en dos de cada diez encuestados aseguran que si han sido promovidos dentro de las áreas en las cuales se desempeñan, debido a que cubren tareas de apoyo tales como seguridad, mantenimiento y limpieza, entre otras actividades complementarias.

9. ¿Están definidas las funciones que cada trabajador debe realizar?

Tabla 22. *Definición de las funciones de cada trabajador*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	50	60%
Casi siempre	17	20%
A veces	0	0%
Casi nunca	17	20%
Nunca	0	0%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

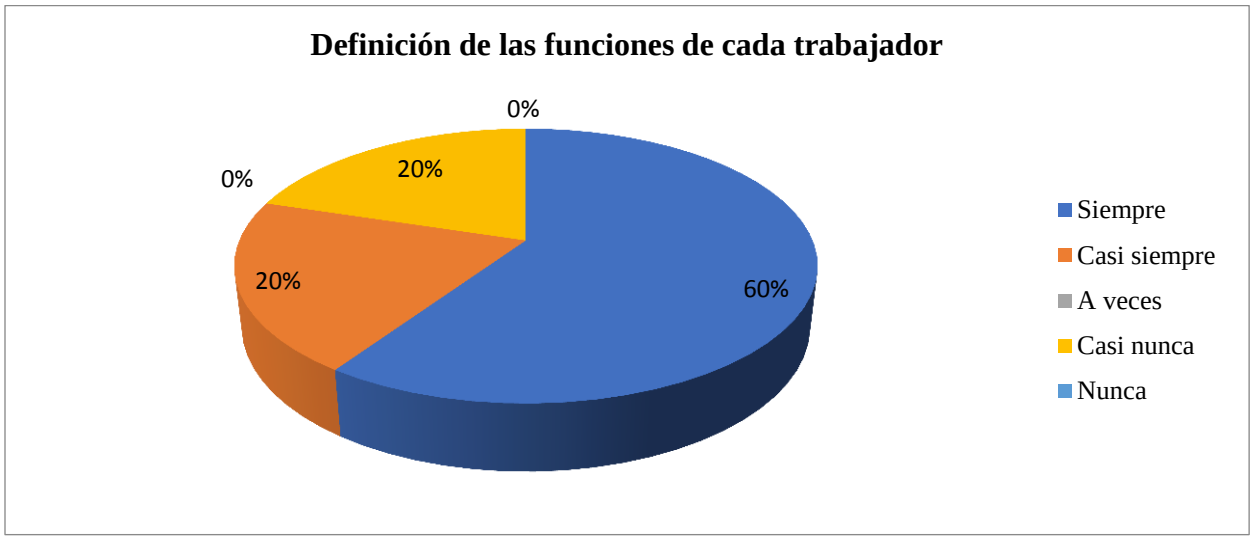


Gráfico 22. *Definición de las funciones de cada trabajador*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Del personal que labora dentro del GADSMB, ocho de cada diez personas asegura que las funciones que se les asignaron a cada trabajador dentro de su área de trabajo siempre están bien definidas, debido a que se les establece las funciones acordes a los conocimientos y experiencia necesarias; mientras que una minoría representada por dos de cada diez encuestados aduce que casi nunca sus funciones están mal definidas, a causa de que en raras ocasiones se les ha otorgado realizar otras actividades que están fuera de sus conocimiento y su área de trabajo.

10. ¿Qué aspectos le motivan a usted a desempeñarse correctamente en su puesto de trabajo?

Tabla 23. *Motivación al buen desempeño laboral*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Capacitación	40	48%
Trabajo en equipo	24	29%
Incentivos	2	2%
Ascenso	2	2%
Auto superación	16	19%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

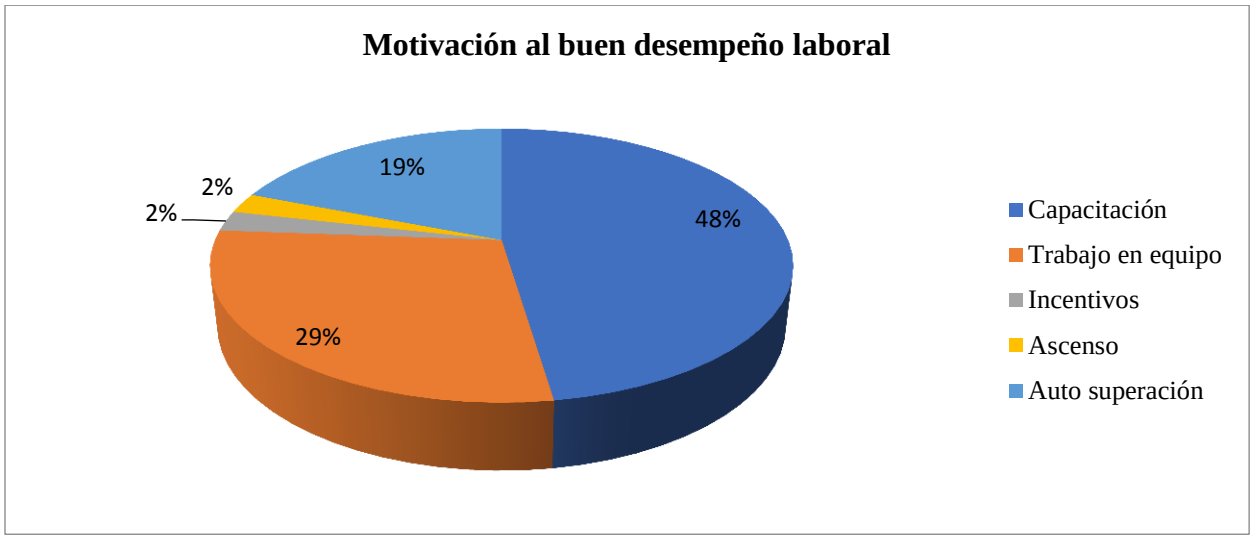


Gráfico 23. *Motivación al buen desempeño laboral*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Una minoría del personal que labora en el GADSMB, reflejada en cuatro de cada diez personas asegura que su motivación laboral son las capacitaciones, debido a que a través de estas obtienen mayor información y conocimientos necesarios para mejorar sus tareas; mientas que otra parte del talento humano, representado en seis de cada diez encuestados afirman sentirse motivados mediante el trabajo en equipo, la auto superación, los incentivos y ascensos debido a que estos les generan mayor confianza y compromiso al momento de cumplir con sus funciones.

11. ¿Usted recibe capacitaciones?

Tabla 24. *Capacitaciones al talento humano*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	50	60%
No	34	40%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

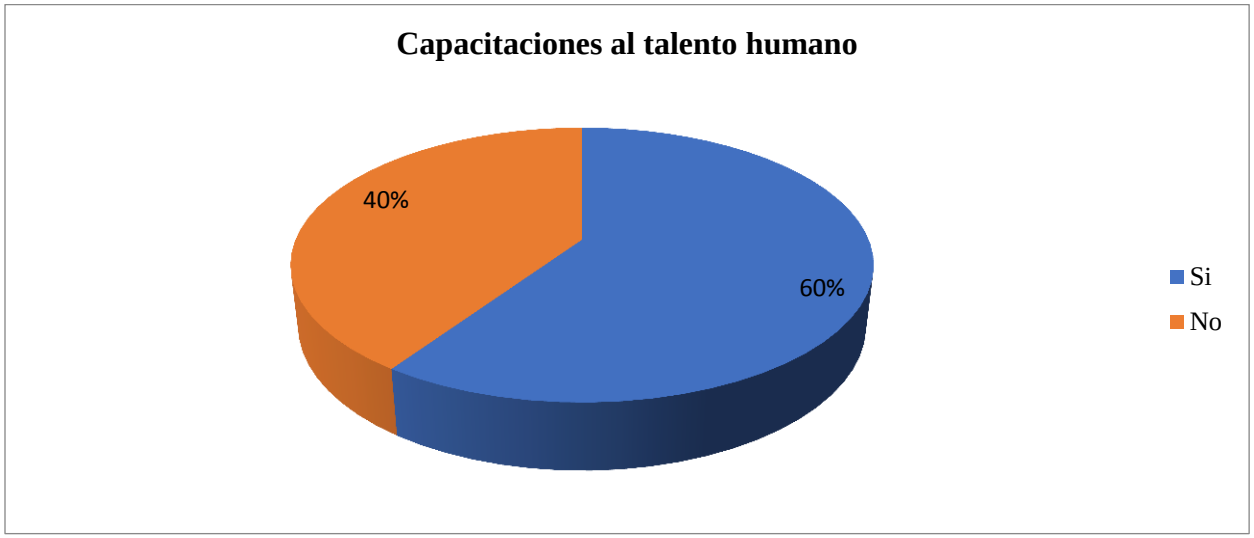


Gráfico 24. *Capacitaciones al talento humano*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Un gran porcentaje del personal encuestado que labora en el GADSMB, representado en seis de cada diez personas, aseguran que reciben capacitaciones que les son de gran ayuda para mejorar su desempeño, debido a que a través de ella refuerzan y amplían sus conocimientos; mientras que cuatro de cada diez encuestados aduce que ellos no han recibido ningún tipo de capacitaciones, razón por la cual en ocasiones presentan algún tipo de falencias dentro de su desempeño.

12. ¿Cuántas capacitaciones recibe al año?

Tabla 25. *Número de capacitaciones al año*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
1 -3	50	60%
4- 6	0	0%
Ninguna	34	40%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

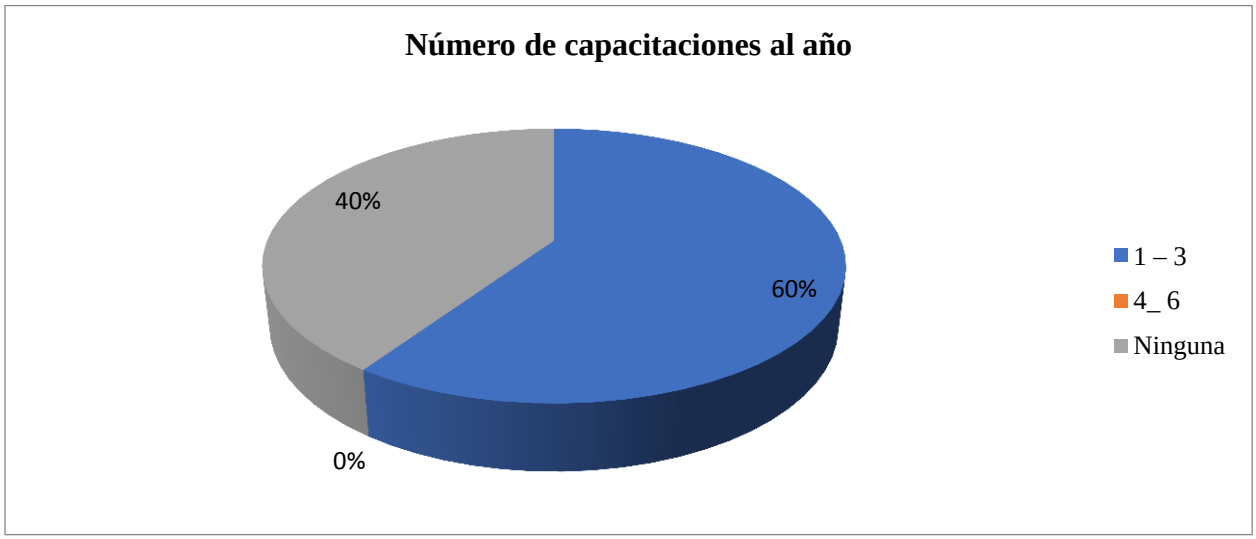


Gráfico 25. *Número de capacitaciones al año*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Seis de cada diez personas que laboran en el GADSMB asegura que reciben de una a tres capacitaciones al año, mismas que han fortalecido sus conocimientos y que se ven reflejadas en su buen desempeño dentro de las funciones a ellos encomendadas; mientras una pequeña parte representada en cuatro de cada diez individuos afirma que no han recibido ninguna capacitación en el año, permitiendo evidenciar que la institución presenta ciertas deficiencias en cuanto a las capacitaciones impartidas al personal de cada área de trabajo y que deben ser corregidas para mejorar el desarrollo de sus funciones.

13. ¿En qué temas le gustaría que le capaciten?

Tabla 26. *Temas de capacitación al talento humano*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Servicio al cliente	35	42%
Programas informáticos	10	12%
Fiscalización de obras	10	12%
Relaciones Humanas	5	6%
Elaboración de Proyectos	5	6%
Temas referentes a cada área	19	23%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

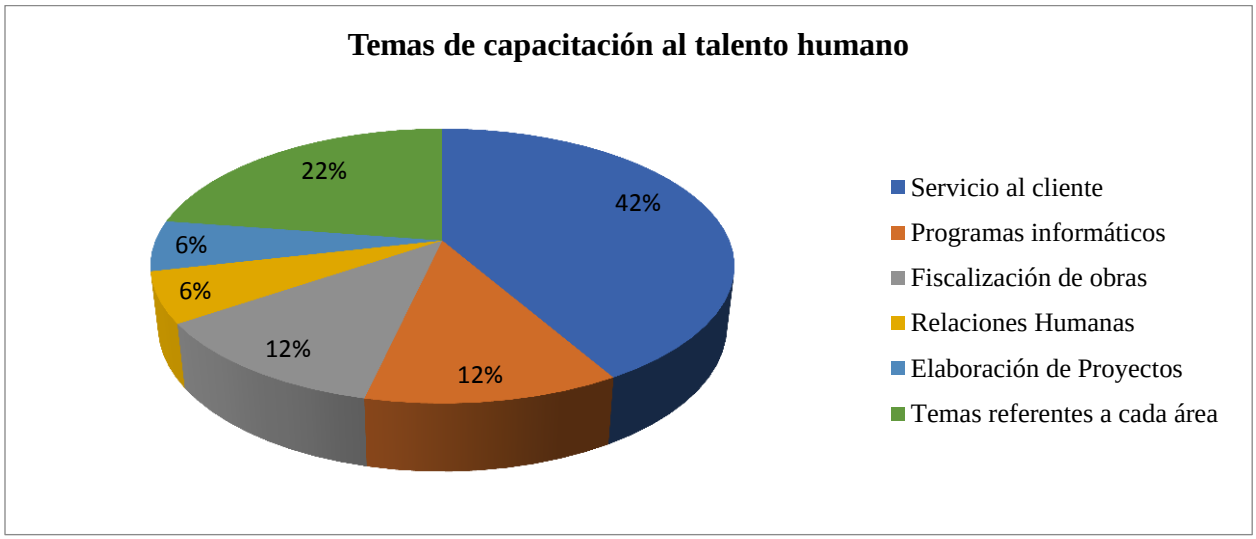


Gráfico 26. *Temas de capacitación al talento humano*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Cuatro de cada diez del personal que labora dentro del GADSMB asegura que le gustaría ser capacitado en temas de servicio al cliente, que les permita mejorar la calidad de su trabajo; mientras que a seis de cada diez encuestados les gustaría ser capacitados en temas referentes a cada área de trabajo, programas informáticos, fiscalización de obras, elaboración de proyectos y relaciones humanas, mismos que les facilite contar con los conocimientos necesarios para contribuir con el logro de los objetivos institucionales.

14. ¿Se realiza evaluación del desempeño en el GADSMB?

Tabla 27. *Evaluación al desempeño del talento humano*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	50	60%
Casi siempre	0	0%
A veces	25	30%
Casi nunca	9	11%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

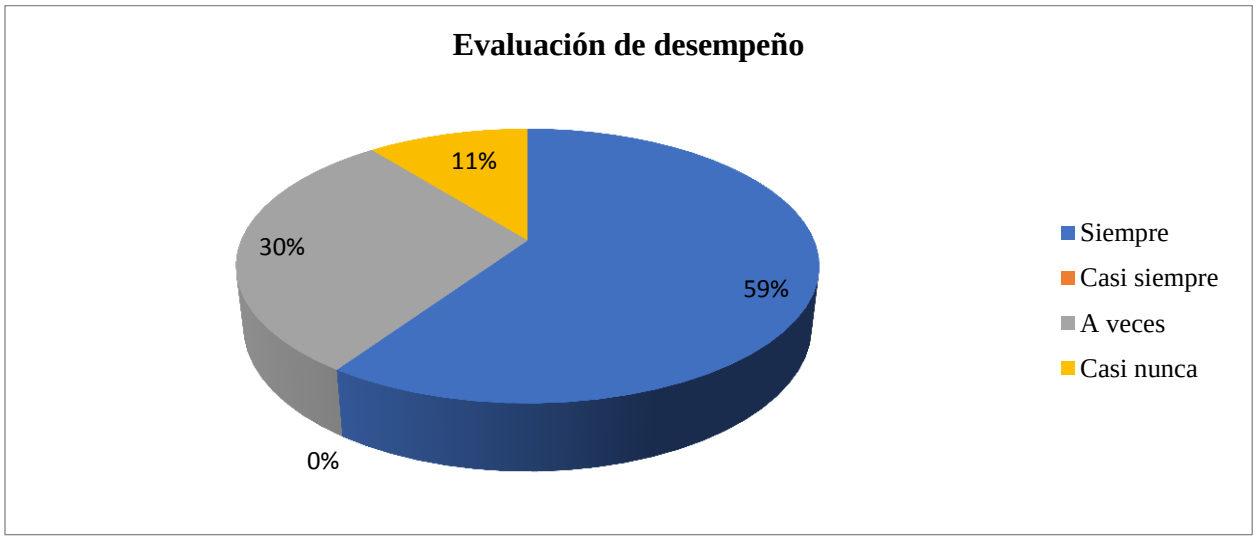


Gráfico 27. *Evaluación al desempeño del talento humano*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

La mayoría del personal laboral del GADSMB, reflejado en seis de cada diez personas aseguran que siempre se realizan evaluaciones al desempeño, de esta manera la institución se asegura de contar con personal preparado, eficiente y eficaz; mientras que cuatro de cada diez encuestados aduce que estas evaluaciones se las realiza a veces o casi nunca, debido a que no todos los departamentos o áreas de trabajo son evaluados con la misma constancia y efectividad necesaria para medir el buen desempeño del personal colaborativo, ocasionando ciertos contratiempos en el desarrollo de sus actividades.

Encuesta aplicada al talento humano del GADSMB para medir el clima organizacional

1. **¿Cuál es el clima organizacional con el que se trabaja dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel?**

Tabla 28. Tipo de clima organizacional del GADSMB

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Autoritario	0	0%
Paternalista	0	0%
Consultivo	42	50%
Participativo	42	50%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

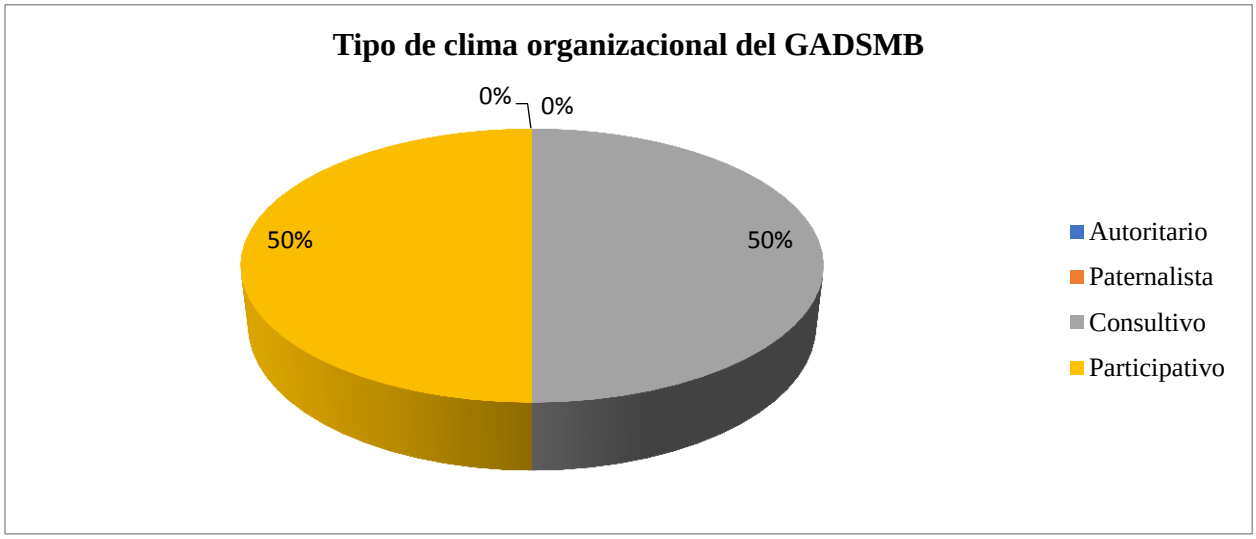


Gráfico 28. *Tipo de clima organizacional del GADSMB*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Dentro del GADSMB cinco de cada diez empleados aseguran que se trabaja con un clima organizacional consultivo y otros cinco de cada diez aducen que se trabaja con clima participativo, basado en que los superiores tomen en consideración las sugerencias realizadas por el personal colaborativo, así como también que se les permite participar directamente en las decisiones y acciones que se toman dentro de la institución.

2. ¿El ambiente en el cual usted se desempeña es satisfactorio?

Tabla 29. *Ambiente laboral satisfactorio*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	42	50%
Casi siempre	42	50%
Nunca	0	0%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

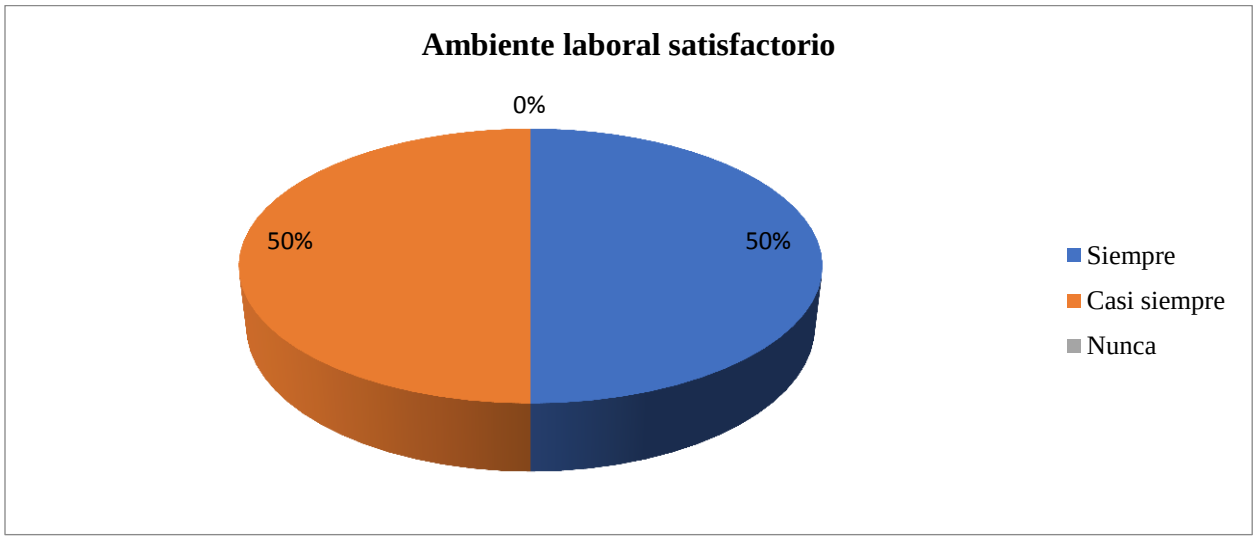


Gráfico 29. *Ambiente laboral satisfactorio*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Cinco de cada diez del personal del GADSMB asevera que el ambiente laboral en el cual desarrollan sus funciones es satisfactorio, permitiéndoles sentirse cómodos con las actividades encomendadas y con el área en donde se desempeñan; mientras que la otra mitad considera que su ambiente laboral casi siempre es satisfactorio, debido a aspectos como la poca disponibilidad de los materiales necesarios para realizar su trabajo y la fuerte presión existente al logro de los objetivos institucionales.

3. ¿Los recursos que le brinda la institución le ayudan a cumplir su productividad?

Tabla 30. *Productividad con recursos del GADSMB*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	25	30%
Casi siempre	59	70%
Nunca	0	0%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

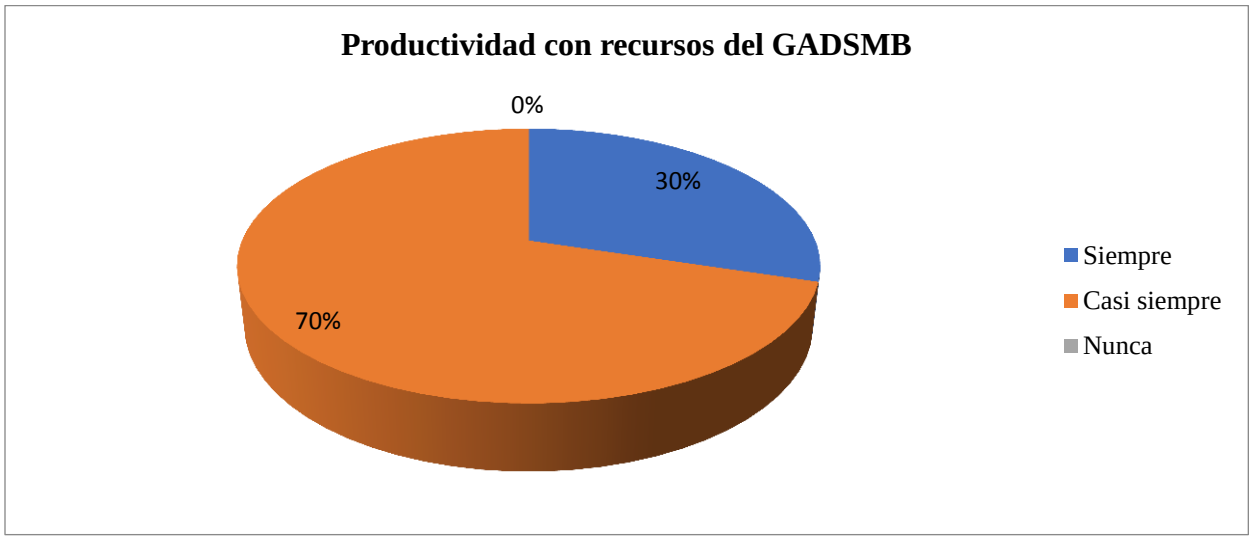


Gráfico 30. *Productividad con recursos del GADSMB*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Siete de cada diez individuos del personal encuestado del GADSMB considera que casi siempre se les brinda los recursos necesarios para poder cumplir con su productividad, ocasionando que exista deficiencias en algunas tareas; mientras que el porcentaje restante, representado por tres de cada diez de los encuestados afirman que siempre disponen de los recursos necesarios que les permite tener una apropiada productividad dentro de sus funciones.

4. ¿Usted cumple con responsabilidad las funciones, actividades y tareas asignadas?

Tabla 31. *Cumplimiento con responsabilidad de las funciones, actividades y tareas*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	67	80%
Casi siempre	17	20%
Nunca	0	0%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

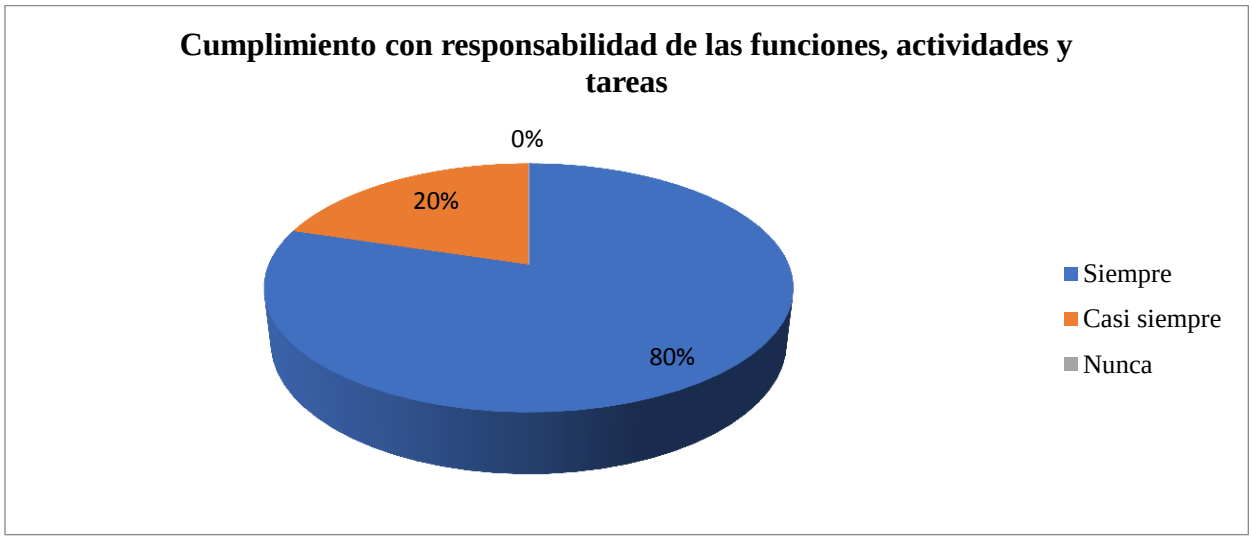


Gráfico 31. *Cumplimiento con responsabilidad de las funciones, actividades y tareas*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

La mayoría del personal encuestado representando a ocho de cada diez personas, afirman que cumplen con responsabilidad las funciones y actividades encomendadas, debido a que trabajan en un ambiente adecuado y que cuentan con los materiales necesarios para realizar sus tareas; mientras que dos de cada diez individuos del personal asevera que casi siempre cumplen con sus actividades a cabalidad, esto se debe a la falta de ciertos materiales necesarios para la ejecución de su trabajo o a la falta de capacitaciones en ciertos temas de interés para cada departamento de la institución.

5. **¿Considera que en la institución el liderazgo contribuye al cumplimiento de objetivos, propósitos y metas?**

Tabla 32. *Contribución del liderazgo al cumplimiento de objetivos, propósitos y metas*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	59	70%
Casi siempre	25	30%
Nunca	0	0%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

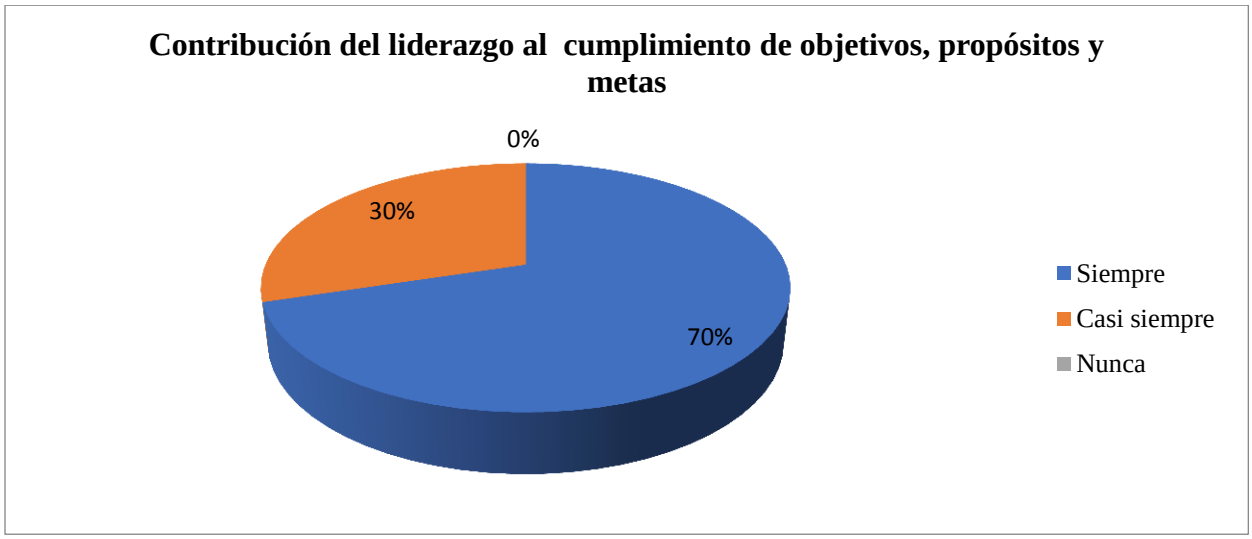


Gráfico 32. *Contribución del liderazgo al cumplimiento de objetivos, propósitos y metas*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Siete de cada diez encuestados del personal del GADSMB considera que un buen liderazgo por parte de sus superiores contribuye en demasía al cumplimiento y logro de los objetivos, propósitos y metas institucionales, debido a que ellos son el eje principal que deben orientar a su equipo de trabajo; mientras que una minoría representada en tres de cada diez personas supone que casi siempre el liderazgo contribuye al logro de las metas, debido a que ellos consideran que aparte de contar con un buen líder, el trabajo en equipo, el buen desempeño y responsabilidad de cada miembro de la institución también tiene mucha importancia dentro del logro de los objetivo.

6. ¿Cree que la institución se fortalece mediante el trabajo en equipo favoreciendo en la toma de decisiones y solución de problemas?

Tabla 33. *Fortalecimiento de la toma de decisiones y solución de problemas*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	59	70%
Casi siempre	25	30%
Nunca	0	0%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

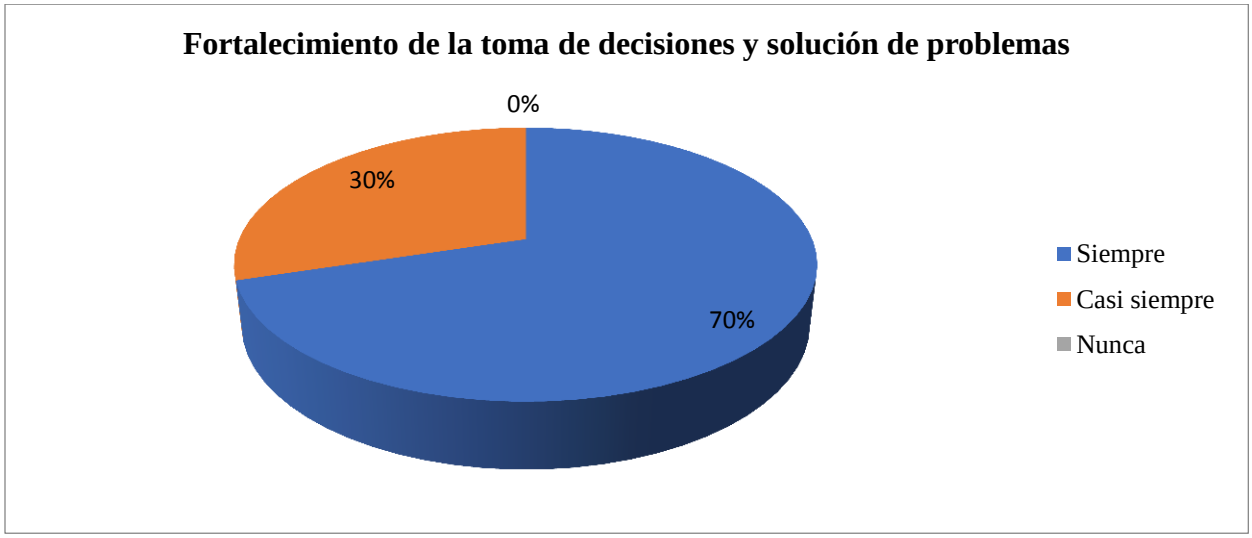


Gráfico 33. *Fortalecimiento de la toma de decisiones y solución de problemas*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

La mayor parte del personal encuestado del GADSMB, es decir siete de cada diez personas considera que el trabajo en equipo siempre ayuda a fortalecer el proceso de toma de decisiones y la solución de problemas, debido se obtienen más respuesta a las inquietudes y se dan varias soluciones a las falencias que puedan existir dentro de la institución; mientras que tres de cada diez encuestados afirma que casi siempre el trabajo en equipo permite tomar mejores decisiones, a razón de que consideran que al utilizar más personas en la resolución de un problema se toma un mayor tiempo de demora.

7. **¿Usted participa activamente en las actividades institucionales, demostrando respeto, colaboración y solidaridad en el entorno?**

Tabla 34. *Participación en actividades institucionales*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	42	50%
Casi siempre	42	50%
Nunca	0	0%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

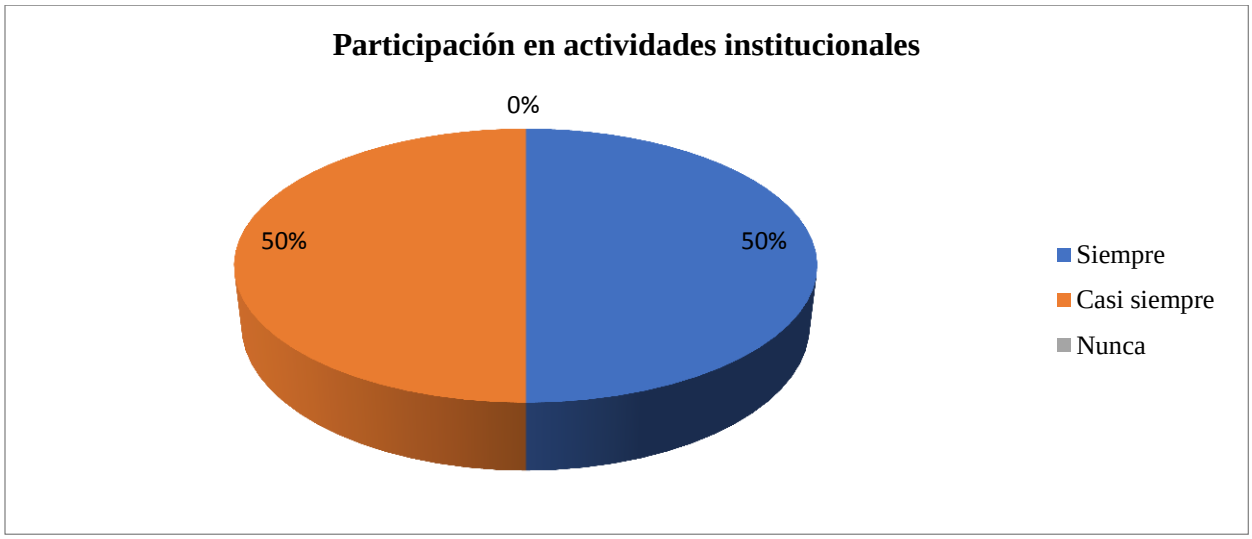


Gráfico 34. *Participación en actividades institucionales*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

La mitad de los trabajadores del GADSMB, es decir cinco de cada diez personas afirman que participan de manera activa en las actividades institucionales, demostrando respeto, colaboración y solidaridad en el entorno; mientras la otra mitad del talento humano asevera que casi siempre participan activamente en estas actividades, debido a que prefieren mantenerse en su área de trabajo desarrollando sus actividades con responsabilidad.

8. ¿Se toma en consideración las sugerencias que usted aporta a las actividades institucionales?

Tabla 35. *Consideración a las sugerencias*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	25	30%
Casi siempre	59	70%
Nunca	0	0%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

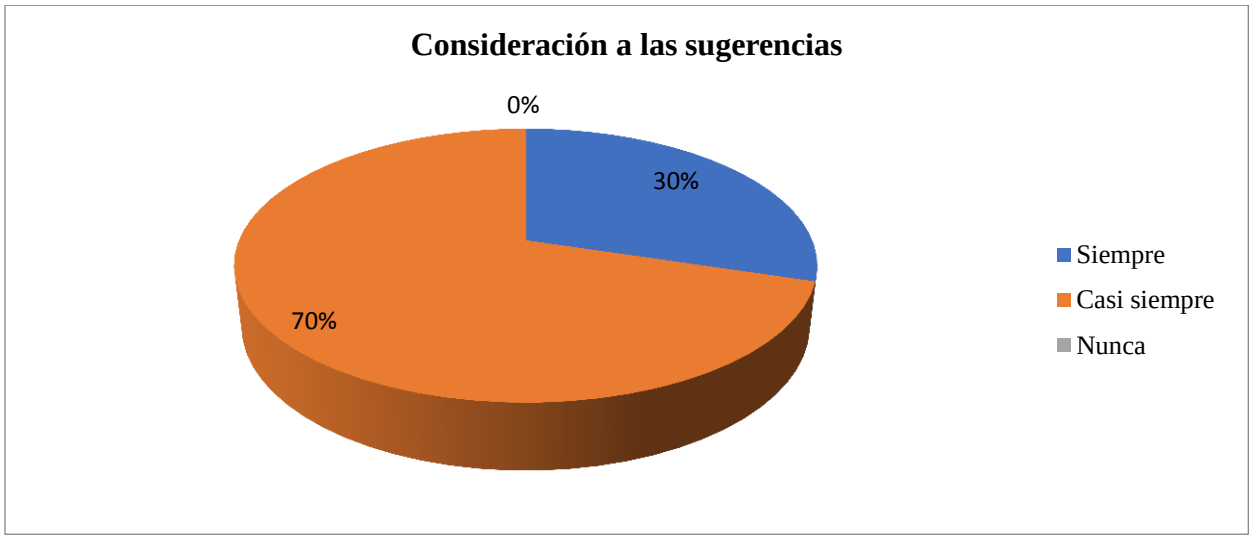


Gráfico 35. *Consideración a las sugerencias*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Siete de cada diez individuos del personal encuestado del GADSMB afirma que sus sugerencias son tomadas en consideración por parte de los superiores de la institución, debido a que consideran que el personal que labora dentro de la institución conoce de manera directa las necesidades o falencias existentes; mientras que tres de cada diez encuestados afirma que casi siempre se considera sus sugerencias por parte de sus superiores, debido a que ellos consideran que no son muy relevantes o que no están acordes a las necesidades de la institución.

9. ¿Usted considera que la inadecuada capacidad de mando afecta en la toma de decisiones?

Tabla 36. *Capacidad de mando en la toma de decisiones*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	34	40%
Casi siempre	50	60%
Nunca	0	0%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

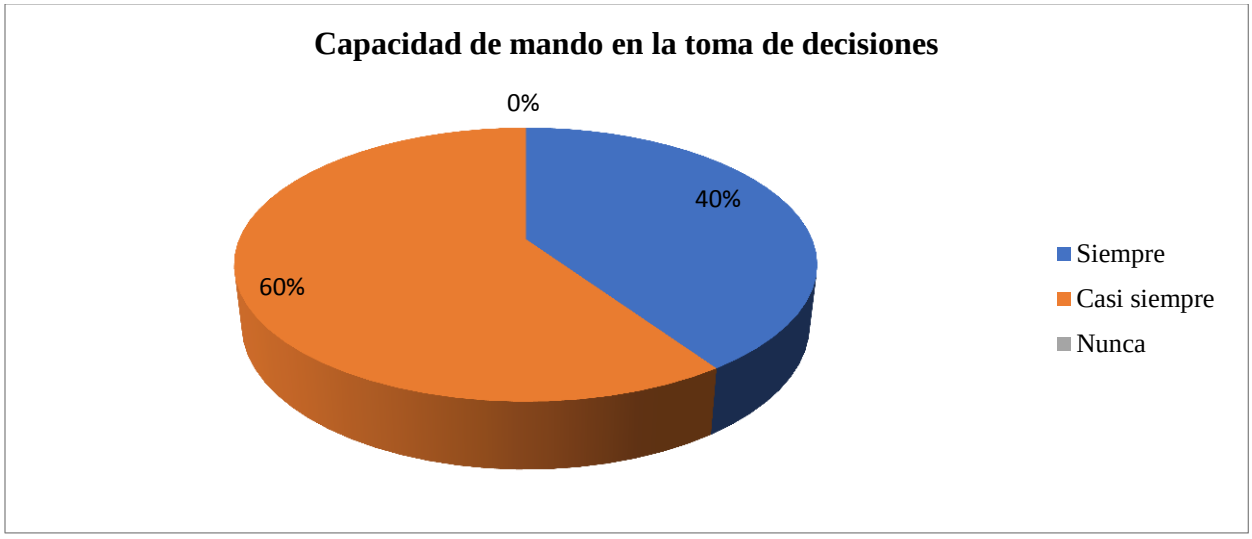


Gráfico 36. *Capacidad de mando en la toma de decisiones*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Cuatro de cada diez del talento humano del GADSMB considera que la deficiente capacidad de mando por parte de los superiores siempre afecta de manera directa la toma de decisiones institucionales, debido a que de los jefes depende encaminar a todo su personal colaborativo al logro de los objetivos institucionales; mientras que el personal restante, es decir seis de cada diez encuestados creen que la deficiente capacidad de mando afecta casi siempre en las decisiones institucionales, a causa de que el personal colaborativo también trabaja en beneficio de la institución.

10. ¿Cree que el trabajo en equipo estimula las relaciones interpersonales?

Tabla 37. *Trabajo en equipo*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	50	60%
Casi siempre	34	40%
Nunca	0	0%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

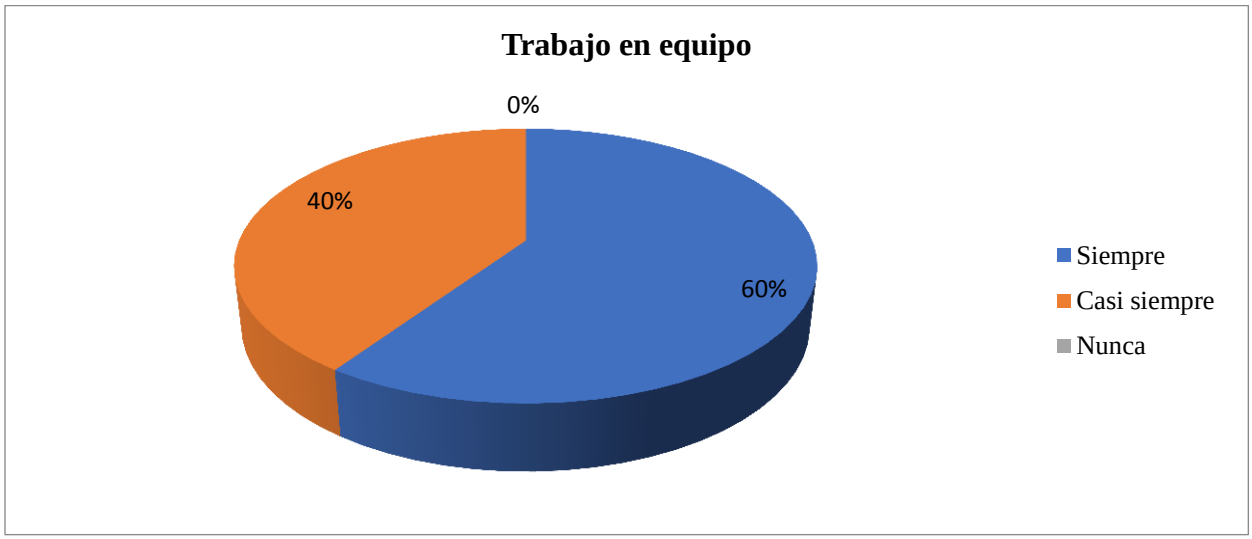


Gráfico 37. *Trabajo en equipo*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Seis de cada diez del talento humano encuestado considera que el trabajo en equipo casi siempre fomenta las buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y posteriormente con los usuarios del GADSMB, debido a que muchos de ellos no comparten afinidades entre sí; mientras que cuatro de cada diez encuestados afirma que el trabajo en equipo siempre fomenta las buenas relaciones interpersonales, el trabajo en equipo fortalece la buena relación de trabajo con todos sus compañeros.

11. ¿Se siente cómodo en el espacio físico que le brinda la institución para realizar sus actividades?

Tabla 38. *Comodidad en el espacio físico para el desempeño de las actividades*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	50	60%
Casi siempre	34	40%
Nunca	0	0%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

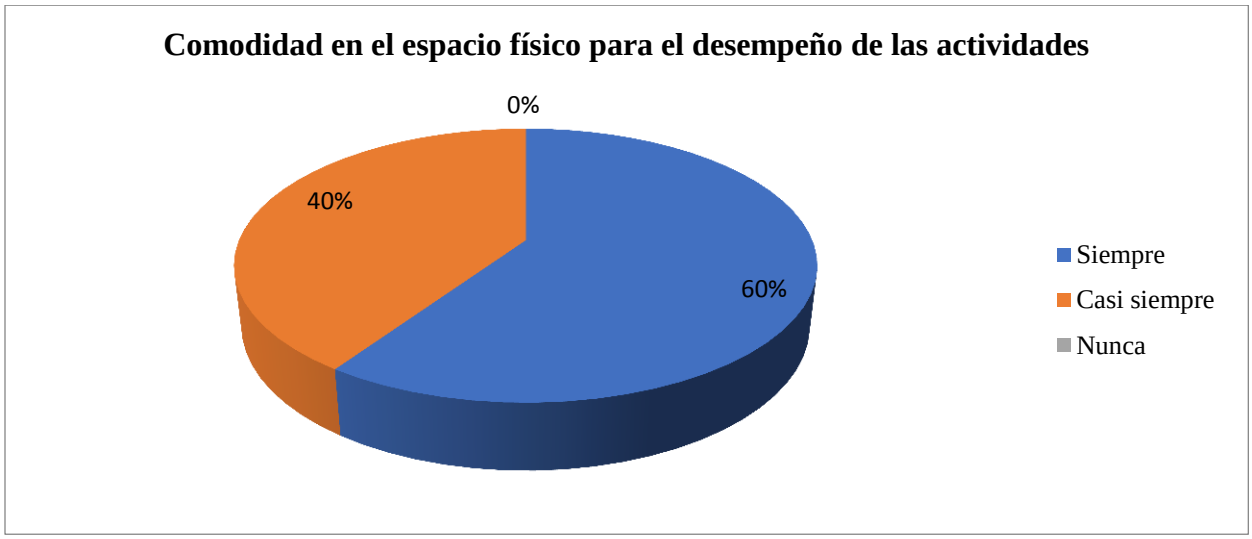


Gráfico 38. *Comodidad en el espacio físico para el desempeño de las actividades*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación

La mayoría del personal colaborativo del GADSMB, representado por seis de cada diez personas afirman que siempre se sienten cómodos en el espacio que se les ha asignado para realizar sus actividades laborales, por encontrarse en un lugar adecuado y con los materiales necesarios que les permita ejecutar sus tareas de forma oportuna; mientras que cuatro de cada diez personas aduce que casi siempre se sienten cómodos, debido a que en ocasiones el espacio es muy reducido y no le es suficiente para realizar sus funciones.

12. ¿Las tareas que le encargan sus superiores están acordes a sus conocimientos?

Tabla 39. *Tareas acordes a los conocimientos*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	50	60%
Casi siempre	34	40%
Nunca	0	0%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

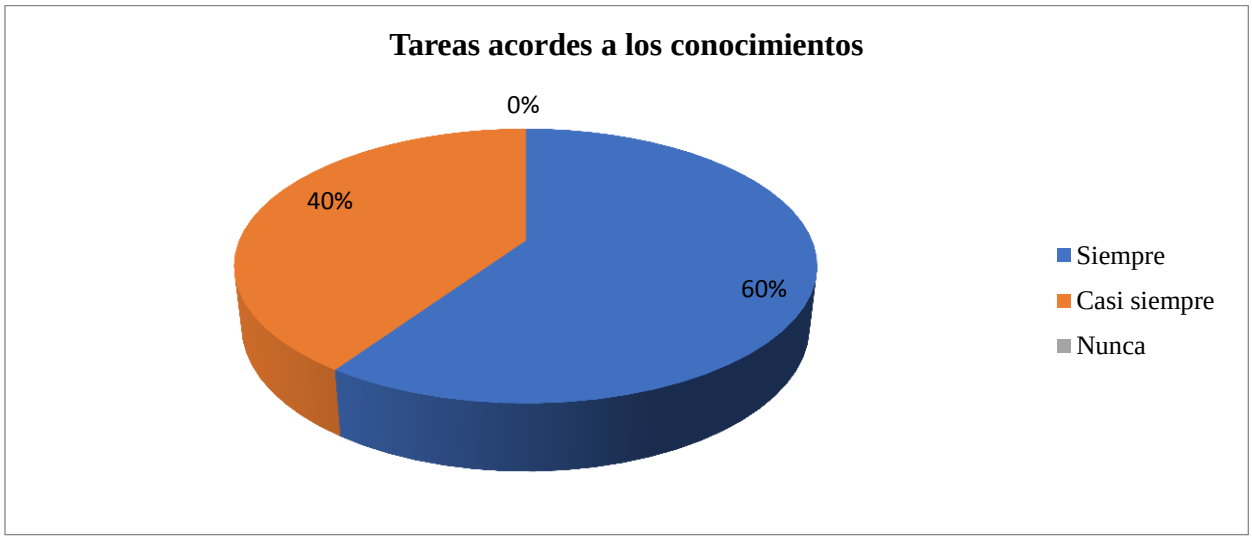


Gráfico 39. *Tareas acordes a los conocimientos*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Del personal encuestado, seis de cada diez personal del GADSMB afirman que las tareas que les son encomendadas por parte de sus superiores siempre están acorde a los conocimientos que poseen; mientras que cuatro de cada diez encuestados considera que casi siempre las actividades solicitados por sus jefes están ligadas a sus conocimientos, a causa de que en ocasiones se les asignan actividades en las que no tienen conocimientos y que deben ser ejecutadas con la orientación de sus compañeros de trabajo.

13. ¿Sus superiores le presionan más de lo debido en sus labores?

Tabla 40. *Presión en las labores*

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	50	60%
Nunca	34	40%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

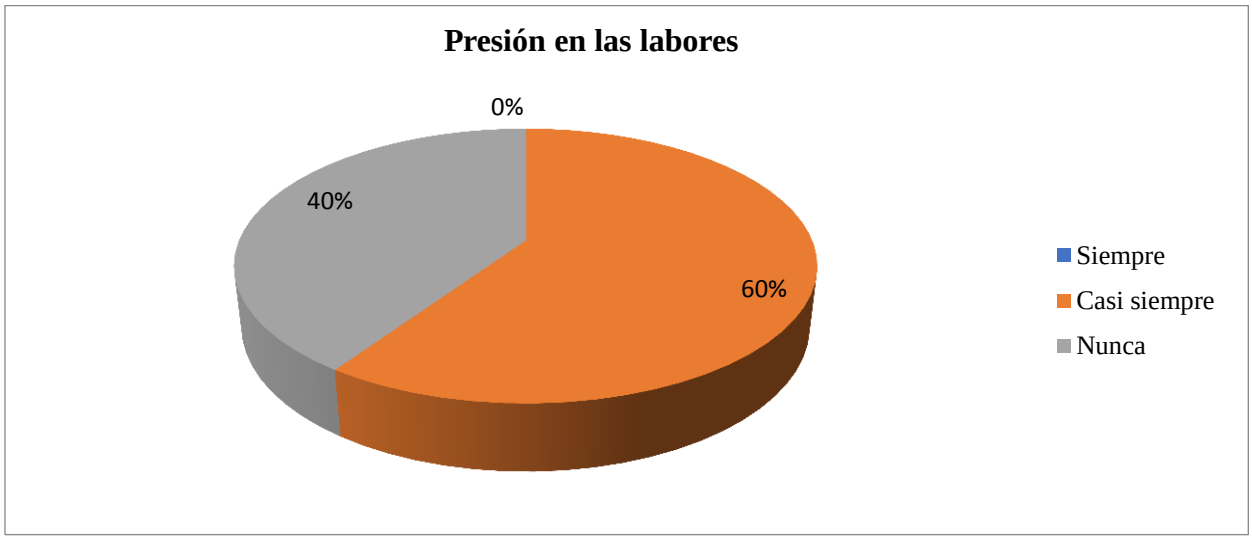


Gráfico 40. *Presión en las labores*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Seis de cada diez del personal encuestado del GADSMB afirma que casi siempre son presionados más de lo debido por parte de sus superiores en la realización de sus labores, por motivos de que se les establecen metas que se deben cumplir en un determinado tiempo; mientras que cuatro de cada diez personas aseveran que nunca son presionados más de lo debido para realizar sus labores, a razón de que cuentan con las aptitudes y actitudes necesarias para cumplir con las tareas encomendadas.

14. ¿Su jefe utiliza canales de comunicación para mantenerle informado sobre asuntos y cambios importantes en la institución?

Tabla 41. *Canales de comunicación*

15. DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	42	50%
Casi siempre	34	40%
Nunca	8	10%
TOTAL	**84**	**100%**

Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

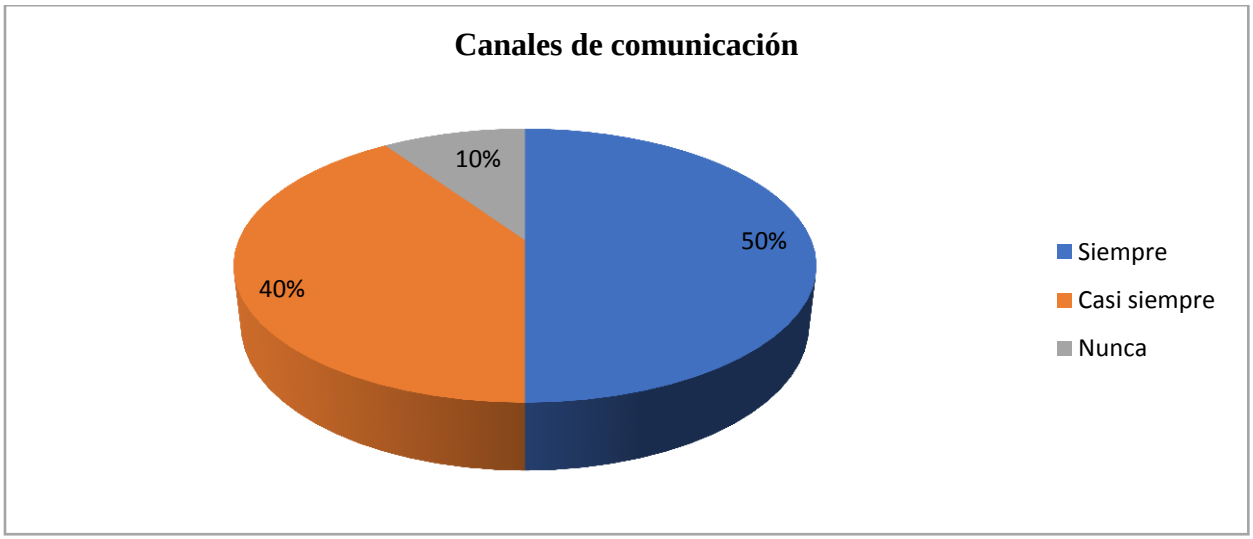


Gráfico 41. *Canales de comunicación*
Fuente: *Encuesta aplicada al Talento Humano del GADSMB*
Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza Tapia*

Análisis e interpretación.

Cinco de cada diez del talento humano encuestado del GADSMB afirma que sus superiores siempre utilizan canales de comunicación para darles a conocer sobre las actividades que se desarrollan en la institución, de tal manera que todos puedan ser parte de las mismas; mientras que cuatro de cada diez encuestados asevera que casi siempre se usan canales de comunicación para informar las actividades que se desempeñan en la institución, ocasionando que en algunas ocasiones no participen de las actividades o decisiones tomadas.

Discusión de resultados

Encuesta a la población del Cantón San Miguel de Bolívar.

Los habitantes del Cantón San Miguel se dedican en su gran mayoría a las actividades agrícolas, debido a la carencia de opciones laborales que existe tanto en el sector público como en el privado, otro grupo de personas se dedica a las labores domésticas y a otras actividades laborales, de los cuales la mayoría han asistido al GADSMB por algún tipo de servicio, aseverando que la atención que han recibido por parte de los funcionarios de esta institución ha sido satisfactoria y que ha estado acorde a sus necesidades, sin la necesidad de realizar largas filas de espera para ser atendidos, esto se debe a que cuentan con una adecuada organización.

Los servicios que brindan a los usuarios por parte del personal laboral del GADSMB son oportunos, cuentan con la disposición de orientar a las personas cuando ellas desconocen de algún proceso a realizar o de alguna dirección, tienen mucho cuidado con los documentos que los usuarios tramitan en la institución para que no se deterioren o se pierdan, también son aceptadas con respeto y cordialidad los reclamos que en algún momento hayan presentado alguno de los usuarios por alguna acción que no ha sido de su agrado o se han sentido ofendidos por el personal laboral, así mismo cabe resaltar la agilidad en los tramites que se realizan; por otro lado los habitantes del Cantón San Miguel consideran que es de importancia que se realice evaluaciones periódicas al desempeño de los trabajadores para mejorar sus habilidades y destrezas así como corregir algún tipo de falencias que se puedan presentar.

Encuesta al personal del GADSMB.

Dentro de las encuestas aplicadas al personal que labora en el GADSMB, se ha encontrado que existe una equidad de género, otorgándoles los mismos derechos y oportunidades tanto a hombres como a mujeres para que puedan desarrollarse como profesionales, mismos que en su

mayoría cuentan con una formación superior, esto permite ver que la institución trabaja con personal capaz y competente que ocupan un cargo laboral de acuerdo a su título académico, que cuentan con las destrezas necesarias debido a que se encuentran capacitados en tecnología y otros temas afines de interés particular para cada área de la institución.

Las fuentes de reclutamientos más utilizadas por la institución son los anuncios en páginas web, el talento humano que ingreso al GADSMB tuvo que pasar por procesos de selección, a través de la recepción de carpetas en las cuales se evalúa el nivel académico y la experiencia que poseen los postulantes a las vacantes abiertas, así como también se les realizo entrevistas para valorar sus conocimientos, su actitud y personalidad.

En el GADSMB no se promueve al personal por el buen desempeño, debido a que cada uno es contratado según su nivel académico para las determinadas funciones dentro de las áreas a las cuales se les ha asignado, actividades que se encuentran bien definidas y que le permiten al talento humano encontrarse motivado además de que cuentan con capacitaciones periódicas que les genera mayor información y conocimientos necesarios para mejorar sus funciones, dentro de los temas que mayormente les gusta ser capacitados están el servicio al cliente que les permita mejorar la calidad de su trabajo, temas referentes a cada área de trabajo, programas informáticos, elaboración de proyectos y las relaciones humanas, entre otros temas.

El clima organizacional que se maneja dentro del GADSMB es consultivo, en el cual se toma en consideración las sugerencias del personal por parte de sus superiores, también existe un clima participativo dentro del cual los empleados participan directamente en las decisiones y acciones que se toman, permitiéndole al talento humano contar con un ambiente laboral satisfactorio que les permite sentirse cómodos con las actividades encomendadas, cumpliendo con responsabilidad sus funciones.

Dentro del GADSMB se cuenta con un buen liderazgo por parte de los superiores que contribuye en demasía al cumplimiento y logro de los objetivos, conjuntamente con el trabajo en equipo mediante el cual se fortalece la toma de decisiones, a través de la integración y asignación de una tarea a todo el personal, permitiéndole aprovechar sus conocimientos e identificando las falencias que puedan existir dentro de la institución, optimizando todos los esfuerzos a un mismo objetivo, a su vez actuando de manera respetuosa y colaborativa, dándole importancia a las acciones integradoras que se realizan, además fomenta las buenas relaciones interpersonales con sus compañeros y con los usuarios de los servicios que ofrece el GADSMB, para obtener estos resultados se manejan canales de comunicación que permiten dar a conocer las actividades que se desarrollan en la institución, de tal manera que todos puedan ser parte de las mismas.

Así también dentro del análisis de clima organizacional del GADSMB se ha encontrado que en raras ocasiones se ha tenido una deficiente capacidad de mando por parte de los superiores afectando a la toma de decisiones, debido a que han sido influenciados por otras personas, otra deficiencia encontrada es que casi siempre se les brinda todos los recursos necesarios para la productividad adecuada, existiendo deficiencias de estos en algunas ocasiones, así también se ha encontrado que no existe mucha presión por parte de los superiores en la realización de las labores, debido a que existe confianza en el personal sobre las metas que se deben cumplir en un determinado tiempo.

Entrevista aplicada a las autoridades del GADSMB.

Dentro de los datos recabados de la entrevista realizada a las autoridades del GADSMB, tanto al alcalde, así como a la directora de talento humano de la institución, se ha encontrado que los procedimientos utilizados para el reclutamiento del personal es mediante anuncios en la página web institucional, afiches pegados en la institución, posteriormente a través de la recepción de

carpetas y entrevistas para medir el nivel profesional, los conocimientos las aptitudes y actitudes que tienen los postulantes, para luego seleccionar a quienes cumplen con los requerimientos del cargo, esto permite que tengan un buen desempeño al momento de ejecutar su trabajo, mismo que es evaluado de forma periódica para detectar algún tipo de falencia que pueda intervenir en el alcance de los objetivos, a su vez permite obtener un excelente desempeño satisfactorio y de calidad por parte de personal, aplicando estas técnicas de selección afirman que el desempeño del personal en sus áreas de trabajo es eficiente, a esto se le suma la importancia que se le da al talento humano institucional con la inclusión del mismo en actividades integradoras como conversatorios, en los cuales se receptan las inquietudes o sugerencias que puedan tener sobre algún tema.

Para garantizar un adecuado desempeño de labores se refuerza los conocimientos actuales del personal con capacitaciones periódicas en temas que necesiten mayor atención, adicionalmente a esto para que el talento humano se sienta motivado al momento de realizar sus labores se les otorga incentivos como reconocimientos por su buen desempeño, garantizando de esta manera que se alcancen los objetivos propuestos por el GAD municipal.

Conclusiones

La gestión del talento humano del GADSMB es adecuada, debido a que existe eficiencia dentro de las actividades realizadas por cada miembro de la institución, permitiendo el alcance de los objetivos propuestos por el municipio, esto es logrado a través de una correcta selección del personal profesional que cumpla con los conocimientos y aptitudes indispensables para el puesto asignado; además de que se les otorga las capacitaciones necesarias en temas de interés para el mejoramiento del desempeño laboral.

La imagen corporativa que genera el GADSMB a la población es buena, debido a que las personas que acuden a la institución por algún servicio afirman que la atención brindada es adecuada, tanto por la cordialidad con la que son atendidos por parte del personal, así como la rapidez en los trámites solicitados y el cuidado que se les da a los documentos entregados, a esto se suma que al momento de realizar reclamos o sugerencias por alguna actuación indebida por algún miembro de la institución, estas son receptadas de manera respetuosa.

El clima organizacional que se maneja dentro del GADSMB es consultivo y participativo, en el cual se receptan las sugerencias propuestas por los miembros de la institución sobre alguna mejora que se debe realizar para obtener una eficiencia en sus funciones, mismas que son consideradas en la toma de decisiones por parte de los superiores, dando un grado de importancia al talento humano institucional.

Dentro de la gestión administrativa de GADSMB se ha encontrado ciertos inconvenientes tanto en el proceso de reclutamiento de personal que es realizado a través de páginas web y afiches que se encuentran pegados dentro de la mismas institución, lo que genera varias personas interesadas en postular por un cargo no se enteren de la oferta que se está realizando; así como

también de que existen falencias en el otorgamiento de los materiales de trabajo al personal ocasionando que se obtenga una adecuada fluidez al momento de cumplir con el trabajo.

Recomendaciones

Para mejorar la gestión del talento humano del GADSMB, se debe realizar capacitaciones periódicas principalmente en temas tecnológicos, como el manejo de nuevos softwares que agiliten la realización del trabajo, ejecutar pruebas de conocimientos, aptitudes cada cierto tiempo para medir el grado de cumplimiento y compromiso que tiene el personal del municipio.

Utilizar mecanismos de reclutamiento de personal que tengan un mayor alcance dentro de la población, como es el uso de propagandas en las radios, mismas que son un medio de comunicación eficaz y que la mayoría de personas lo usa de manera cotidiana, de tal forma que se pueda llegar a una gran variedad de personas profesionales que deseen postular por un cargo en la institución, esto será de gran beneficio para el GADSMB debido a que tendrá mayor número de postulantes al momento de elegir al personal idóneo para el cargo solicitado.

Realizar un análisis a profundidad de las cantidades de materiales necesarios para cada área de trabajo, según su grado de uso, de tal manera que se minimice la existencia de faltantes que puedan provocar retrasos en el desempeño de funciones.

Mantener el clima organizacional consultivo, participativo que se maneja actualmente, en donde el personal puede participar activamente de las decisiones que se toman dentro de la organización, siempre en búsqueda de la mejora continua de tanto de las funciones, así como del desempeño institucional.

Bibliografía

Alles, A. (2011). Desarrollo del talento humano. México: Pearson Educación.

Alvarado, M., & Barba, M. (2016). Gestión del Talento Humano e Innovación de la Enseñanza y el Aprendizaje. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Cárdenas, R., & Mriñez, J. (2014). La gestión humana desde el desempeño organizacional. México: Pearson Educación.

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.

Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD. (2018). Quito: Asamblea Nacional.

Constitución de la República del Ecuador. (2018). Quito: Constitución de La Republica del Ecuador.

Grados, J. (2013). Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal. México: Pearson Educación.

Guarneros, I. (2014). Más Competitivas que Pequeñas: Imagen corporativa a la medida de su empresa. México: Editorial Patria.

Jiménez, A. (2011). Comunicación e Imagen Corporativa. Barcelona: Editorial UOC.

Ley Orgánica de Servicio Público. (06 de 10 de 2018). Quito, Pichincha, Ecuador: Asamblea Nacional.

Llorens, E. (2012). La autonomía en la integración política. México: Pearson Educación.

López, M. (2015). Capital humano como fuente de ventajas competitivas. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Oleros, M. (2013). El proceso de captación y selección del personal. México: Pearson Educación.

Orozco, S. (Octubre de 2016). Gestión de Talento Humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano y su Incidencia en el Desarrollo Institucional, Periodo 2014. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: UNACH.

Pérez, E. (2018). Comportamiento humano y habilidades directivas. Madrid: UNED.

Pintado, M. (2013). Imagen corporativa: influencia en la gestión empresarial. Madrid: ESIC Editorial.

RAE. (12 de Febrero de 2019). Real Academia Española. Obtenido de https://dle.rae.es/

Ríos, M., & Sánchez, J. (2014). Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación. México: Pearson Educación.

Robbins, S. (2015). Comportamiento organizacional. New York: Mc Graw Hill.

Sánchez, J. (2009). Imagen Corporativa: Influencia en la gestión empresarial. Madrid: ESIC Editorial.

Subirats, J. (2013). Análisis y gestión de políticas públicas. México: Pearson Educación.

Tobon, S., & Parra, H. (2016). La Gestión del Talento Humano en Latinoamérica. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Torres, Z., & Martínez, H. (2014). Planeación y control. México: Pearson Educación.

Uribe, J. (2014). Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales. México: El Manual Moderno.

Villacís, C. (Diciembre de 2015). El Talento Humano y su Incidencia en la Gestión por Resultados del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San José de Ancón del Cantón Santa Elena, año 2015.". La Libertad, Santa Elena, Ecuador: UPSE.

Anexos

Anexo 1: Formato encuesta habitantes del Casco urbano cantón San Miguel

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA: ING. COMERCIAL

Objetivo: Recopilar información relevante que servirá para determinar la Gestión del Talento Humano y su incidencia en la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar año 2018.

Género

Masculino ( ) Femenino ( )

Edad

18-28 años ( ) 51-61 años ( )

29-39 años ( ) 62-más años ( )

40-50 años ( )

1. **¿Cuál es su ocupación laboral?**

Agricultor ( ) Estudiante ( )

Ama de casa ( ) Servidor privado ( )

2. **¿Ha acudido al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Miguel por algún servicio?**

Si ( ) No ( )

3. ¿Ha sido atendido satisfactoriamente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Bolívar?

Si ( ) No ( )

4. ¿Ha tenido que realizar largas filas para hacer algún trámite?

Si ( ) No ( )

5. ¿Recibe instrucciones correctas por parte los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Bolívar de cómo realizar un trámite?

Si ( ) No ( )

6. ¿Le han extraviado documentos que usted ha presentado?

Si ( ) No ( )

7. ¿Cuándo usted ha hecho algún reclamo lo tratan con respeto y cordialidad?

Si ( ) No ( )

8. ¿Cómo calificaría la agilidad en el servicio que brinda el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Bolívar?

Buena ( ) Mala ( )

Aceptable ( )

9. ¿Considera usted que es importante evaluar las habilidades y destrezas del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Bolívar para lograr los mejores niveles de desempeño en sus funciones?

Si ( )

No ( )

Anexo 2: Formato encuesta al RRHH

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA: ING. COMERCIAL

Objetivo: Recopilar información relevante que servirá para determinar la Gestión del Talento Humano y su incidencia en la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar año 2018.

Género

Hombre ( ) Mujer ( )

Edad

……..

Cargo

……..

1. **¿Cuál es su formación académica?**

   Secundaria ( ) Superior ( )

2. **¿Su título académico se ajusta al cargo que desempeña?**

   Si ( ) No ( )

3. **¿Considera usted que posee las destrezas necesarias para el cargo que ocupa?**

   Si ( ) No ( )

4. ¿Por qué fuente de reclutamiento usted se enteró de ulna bacante cuando ingreso al Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Bolívar?

Recomendación ( ) Otra ( )

Anuncio en la prensa ( )

5. ¿Usted pasó por un proceso de selección de personal, al momento de ingresar al Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Bolívar?

Si ( ) No ( )

6. ¿El proceso de reclutamiento se lo realiza por medio de la recepción de carpetas?

Si ( ) No ( )

7. ¿Cuáles fueron los procesos que usted aprobó para ingresar al GAD-SMB?

Pruebas psicométricas ( ) Pruebas de conocimientos ( )

Entrevistas ( ) Pruebas de personalidad ( )

8. ¿Ha sido en los últimos años promovido a un mejor cargo por su buen desempeño?

Si ( ) No ( )

9. ¿Están definidas las funciones que cada trabajador debe realizar?

Siempre ( ) Casi nunca ( )

Casi siempre ( ) Nunca ( )

A veces ( )

10. ¿Qué aspectos le motivan a usted a desempeñarse correctamente en su puesto de trabajo?

Capacitación ( ) Ascenso ( )

Trabajo en equipo ( ) Auto superación ( )

Incentivos ( )

11. ¿Usted recibe capacitaciones?

Si ( ) No ( )

12. ¿Cuántas capacitaciones recibe al año?

1 – 3 ( ) Ninguna ( )

4 - 6 ( )

13. ¿En qué temas le gustaría que le capaciten?

Servicio al cliente ( ) Relaciones Humanas ( )

Programas informáticos ( ) Elaboración de Proyectos ( )

Fiscalización de obras ( ) Temas referentes a cada área ( )

14. ¿Se realiza evaluación del desempeño en el GADSMB?

Siempre ( ) A veces ( )

Casi siempre ( ) Casi nunca ( )

Gracias por su colaboración

Anexo 3: Formato entrevista autoridades del GADSMB

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA: ING. COMERCIAL

Objetivo: Recopilar información relevante que servirá para determinar la Gestión del Talento Humano y su incidencia en la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel, Provincia Bolívar año 2018.

Nombre: …….

Cargo: ……

1. **¿Qué procedimientos se realiza para reclutar personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel?**

……

……

……

……

2. **¿Cuenta el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel con perfiles para cada cargo?**

……

……

……

……

3. **¿Qué podría decir usted sobre el desempeño del recurso humano?**

……

……

……

……

4. **¿Cuántas veces al año se realiza la evaluación del desempeño del recurso humano?**

……

……

……

……

5. **¿Cómo califica al recurso humano en su rendimiento y satisfacción laboral?**

……

……

……

……

6. **¿Cómo se realiza la inclusión del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel?**

……

……

……

……

7. **¿Cuál es su opinión sobre los procesos de reclutamiento y selección aplicados en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel?**

……

……

……

……

8. **¿Cuáles han sido los aportes del personal en el cumplimiento de los objetivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel?**

……

……

……

……

9. **¿Qué correctivos se aplican para mejorar la gestión del talento humano, cuando se detectan errores en el cumplimiento de las actividades?**

……

……

……

……

10. **¿Qué tipo de incentivos se entregan al talento humano por su desempeño?**

……

……

……

……

Anexo 4: encuesta para medir el clima organizacional del GADSMB

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA: ING. COMERCIAL

Objetivo: El objetivo de esta encuesta es conocer la opinión de los colaboradores del GADSMB, acerca del clima organizacional en que se desempeñan y la conducta que poseen en el desarrollo de sus funciones diarias.

1. **¿Cuál es el clima organizacional con el que se trabaja dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel?**

Autoritario ( ) Consultivo ( )

Paternalista ( ) Participativo ( )

2. **¿El ambiente en el cual usted se desempeña es satisfactorio?**

Siempre ( )

Casi siempre ( )

Nunca ( )

3. **¿Los recursos que le brinda la institución le ayudan a cumplir su productividad?**

Siempre ( ) Nunca ( )

Casi siempre ( )

4. **¿Usted cumple con responsabilidad las funciones, actividades y tareas asignadas?**

Siempre ( ) Nunca ( )

Casi siempre ( )

5. **¿Considera que en la institución el liderazgo contribuye al cumplimiento de objetivos, propósitos y metas?**

Siempre ( ) Nunca ( )

Casi siempre ( )

6. **¿Cree que la institución se fortalece mediante el trabajo en equipo favoreciendo en la toma de decisiones y solución de problemas?**

Siempre ( ) Nunca ( )

Casi siempre ( )

7. **¿Usted participa activamente en las actividades institucionales, demostrando respeto, colaboración y solidaridad en el entorno?**

Siempre ( ) Nunca ( )

Casi siempre ( )

8. **¿Se toma en consideración las sugerencias que usted aporta a las actividades institucionales?**

Siempre ( ) Nunca ( )

Casi siempre ( )

9. **¿Usted considera que la inadecuada capacidad de mando afecta en la toma de decisiones?**

Siempre ( ) Nunca ( )

Casi siempre ( )

10. **¿Cree que el trabajo en equipo estimula las relaciones interpersonales?**

Siempre ( ) Nunca ( )

Casi siempre ( )

11. ¿Se siente cómodo en el espacio físico que le brinda la institución para realizar sus actividades?

Siempre ( ) Nunca ( )

Casi siempre ( )

12. ¿Las tareas que le encargan sus superiores están acordes a sus conocimientos?

Siempre ( ) Nunca ( )

Casi siempre ( )

13. ¿Sus superiores le presionan más de lo debido en sus labores?

Siempre ( ) Nunca ( )

Casi siempre ( )

14. ¿Su jefe utiliza canales de comunicación para mantenerle informado sobre asuntos y cambios importantes en la institución?

Siempre ( ) Nunca ( )

Casi siempre ( )

Gracias por su colaboración

Anexo5: Presupuesto

DESCRIPCIÓN	**MONTO EN DÓLARES**
Internet	120,00
Computadora	500,00
Copias y escaneo	25.00
Anillados y empastados	150,00
Impresiones	95,00
Transporte	100,00
Total	**990,00**

Elaborado por: *Luis Leonel Mestanza*

Anexo 6: Cronograma

Cronograma de ejecución del proyecto																																
Meses / Actividad	**Mayo**				**Junio**				**Julio**				**Agosto**				**Septiembre**				**Octubre**				**Noviembre**				**Diciembre**			
1.- Revisión y Aprobación del Proyecto																																
2.- Elaboración del anteproyecto																																
3.- Revisión por pares y director																																
4.- Desarrollo del proyecto de Investigación																																
5.- Cambios en observancias a las sugerencias emitidas por los pares																																
6.- Entrega de informes a lo pares académicos previa defensa.																																
7.-Defensa del proyecto de investigación.																																
Elaborado por: Luis Leonel Mestanza																																

Anexo 7: Evidencias fotográficas







URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document:	LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO- luis urkund.docx (D62365598)
Submitted:	14/01/2020 20:38:00
Submitted By:	leomt_19@hotmail.com
Significance:	4 %

Sources included in the report:

TRABAJO DE TITULACION GEMA.docx (D45441263)
TRABAJO DE TITULACION GEMA.docx (D45319537)
Proyecto de investigación del GADPB.docx (D49289953)

Instances where selected sources appear:

26

