

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COHORTE 2021

Tema: “El talento humano como aspecto clave para mejorar la calidad del servicio público en el GAD Saquisilí.”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Administración Pública

Autor: Ingeniero Marco Germánico Pila Lema

Director: Ingeniero Juan Gabriel Saltos Cruz, PhD

Ambato – Ecuador

2023

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniera María Dolores Guamán Guevara, Magíster e Ingeniero Howard Fabián Chávez Yépez, Magíster.*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “*El talento humano como aspecto clave para mejorar la calidad del servicio público en el GAD Saquisilí*, elaborado y presentado por el señor *Ingeniero Marco Germánico Pila Lema*, para optar por el Grado Académico de Magíster en Administración Pública; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Howard Fabian Chávez Yépez, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “El talento humano como aspecto clave para mejorar la calidad del servicio público en el GAD Saquisilí”, le corresponde exclusivamente al Ingeniero Marco Germánico Pila Lema, Autor bajo la Dirección de Ingeniero Juan Gabriel Saltos Cruz, PhD., Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ingeniero Marco Germánico Pila Lema
c.c.: 0502487267
AUTOR

Ingeniero Juan Gabriel Saltos Cruz, PhD.
c.c.: 1802570984
DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ingeniero Marco Germánico Pila Lema
c.c.: 0502487267

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.....	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
AGRADECIMIENTO	xi
DEDICATORIA	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
EXECUTIVE SUMMARY	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
Justificación.....	3
Objetivos	4
1.1.1 General	4
1.1.2 Específicos	4
CAPÍTULO II	5
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
Antecedentes	5
MODELOS DE TALENTO HUMANO EN EL SECTOR PÚBLICO.....	8
1.1.3 Modelo Burocrático	8
1.1.4 Modelo de Gerencia Pública	9
1.1.5 Modelo de GTH De Diagnóstico, Proyección Y Control (DPC), Cuesta (2005) 10	
1.1.6 Modelo de Gestión por Competencias	10
CAPÍTULO III.....	13
MARCO METODOLÓGICO.....	13
Ubicación	13

Tipo de investigación	14
Hipótesis y Variables	14
1.1.7 Hipótesis.....	14
1.1.8 Variables de la hipótesis	14
Población y Muestra.....	14
Plan de recopilación de información.....	16
Análisis e interpretación de resultados.....	16
CAPÍTULO IV	17
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
Resultados de la Encuesta a la población económicamente activa	17
Resultados de la Encuesta a los servidores públicos Sexo.....	33
Verificación de hipótesis	50
1.1.9 Formulación de hipótesis	50
1.1.10 Estimador estadístico	50
1.1.11 Nivel de significación y regla de decisión	50
1.1.12 Preguntas para la comprobación de la hipótesis	51
1.1.13 Cálculo del Chi Cuadrado	51
1.1.14 Conclusión	53
CAPÍTULO V.....	54
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA.....	54
Conclusiones	54
Recomendaciones.....	55
BIBLIOGRAFÍA.....	56
ANEXOS.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Subsistemas del modelo GTH	10
Tabla 2	Factores para el Cálculo de la Muestra de los pobladores.....	15
Tabla 3	Factores para el Cálculo de la Muestra de servidores públicos.....	15
Tabla 4	Sexo de la Población	17
Tabla 5	Edad de la Población	18
Tabla 6	Ciudad de Residencia	19
Tabla 7	Número de Trámites en el GAD Saquisilí.....	20
Tabla 8	Calidad de Atención	21
Tabla 9	Existencia de información para realizar un trámite	22
Tabla 10	Tiempo de tramitación.....	23
Tabla 11	Opiniones de las Direcciones del GAD Saquisilí.....	24
Tabla 12	Existencia de Fuentes de Información.....	25
Tabla 13	Horario de Atención	26
Tabla 14	Atención a los requerimientos de los Usuarios	27
Tabla 15	Estado de Instalaciones.....	28
Tabla 16	Coordinación de Servicios.....	29
Tabla 17	Imagen de Honestidad Y Confianza	30
Tabla 18	Recolección de Quejas y Sugerencias	31
Tabla 19	Gestión del Talento Humano y mejora de la calidad del servicio	32
Tabla 20	Sexo de los servidores públicos.....	33
Tabla 21	Edad de los servidores públicos	34
Tabla 22	Instrucción formal	35
Tabla 23	Ciudad de Residencia de los servidores públicos.....	36
Tabla 24	Selección del personal que labora en el GAD es seleccionado de acuerdo a las necesidades de la institución.....	37
Tabla 25	Personal que labora en el GAD con el perfil necesario para la función que desempeña.....	38
Tabla 26	Distribución del personal en función del organigrama institucional.....	39
Tabla 27	Procesos de capacitación enfocados a la necesidad del trabajador	40
Tabla 28	Procesos de capacitación realizados con los recursos adecuados	41
Tabla 29	Seguimiento de los procesos de capacitación	42

Tabla 30 Ejecución de las evaluaciones de desempeño por personal calificado.....	43
Tabla 31 La evaluación del desempeño se realiza a todo el personal del GAD.....	44
Tabla 32 Los resultados de la evaluación del personal, son analizados en equipo y socializados para la toma de decisiones	45
Tabla 33 Emisión de reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad	46
Tabla 34 Presencia de estímulos monetarios para el trabajador.....	47
Tabla 35 Presencia de estímulos en ascensos para el trabajador.....	49
Tabla 36 Resumen de procesamiento de casos.....	51
Tabla 37 Tabla de contingencia de variables	52
Tabla 38 Prueba de Chi-cuadrado	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Localización del GADMIC Saquisilí	13
Figura 2 Sexo de la Población.....	17
Figura 3 Edad de la Población	18
Figura 4 Ciudad de Residencia	19
Figura 5 Número de Trámites en el GAD Saquisilí.....	20
Figura 6 Calidad de Atención.....	21
Figura 7 Existencia de información para realizar un trámite	22
Figura 8 Tiempo de tramitación	23
Figura 9 Opiniones de las Direcciones del GAD Saquisilí.....	24
Figura 10 Existencia de Fuentes de Información.....	25
Figura 11 Horario de Atención.....	26
Figura 12 Atención a los requerimientos de los Usuarios	27
Figura 13 Estado de Instalaciones.....	28
Figura 14 Coordinación de Servicios.....	29
Figura 15 Imagen de Honestidad Y Confianza	30
Figura 16 Recolección de Quejas y Sugerencias	31
Figura 17 Gestión del Talento Humano y mejora de la calidad del servicio	32
Figura 18 Sexo de los servidores públicos.....	33
Figura 19 Edad de los servidores públicos.....	34
Figura 20 Instrucción formal.....	35
Figura 21 Ciudad de Residencia de los servidores públicos.....	36
Figura 22 Selección del personal que labora en el GAD es seleccionado de acuerdo a las necesidades de la institución.....	37
Figura 23 Personal que labora en el GAD con el perfil necesario para la función que desempeña.....	38
Figura 24 Distribución del personal en función del organigrama institucional.....	39
Figura 25 Procesos de capacitación enfocados a la necesidad del trabajador	40
Figura 26 Procesos de capacitación realizados con los recursos adecuados	41
Figura 27 Seguimiento de los procesos de capacitación.....	42
Figura 28 Ejecución de las evaluaciones de desempeño por personal calificado	43
Figura 29 La evaluación del desempeño se realiza a todo el personal del GAD.....	44

Figura 30 Los resultados de la evaluación del personal, son analizados en equipo y socializados para la toma de decisiones	45
Figura 31 Emisión de reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad	47
Figura 32 Presencia de estímulos monetarios para el trabajador	48
Figura 33 Presencia de estímulos en ascensos para el trabajador	49

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento primeramente a Dios, por entregar la fortaleza para vivir; en uno de los momentos más duros para la Humanidad, causada por una pandemia, agradecer también a tan noble Institución, que, con su cuerpo directivo, administrativo y demás miembros, seleccionaron los mejores docentes para transmitir el conocimiento.

Al GADMIC de Saquisilí, por la apertura para la realización del presente trabajo, con la entrega de información para el levantamiento de las respectivas encuestas.

Finalmente, al director de tesis quien con su acertada guía hemos logrado desarrollar el trabajo de investigación.

Marco Germánico Pila Lema

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis hijos, José, Moisés y a mi esposa Ma. Isabel, quienes en todo momento me brindaron su apoyo, que permitió caminar con paso firme para conseguir la meta trazada.

MI MAYOR PATRIMONIO MI ESPOSA Y MIS HIJOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
COHORTE 2021

TEMA: EL TALENTO HUMANO COMO ASPECTO CLAVE PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL GAD SAQUISILÍ

AUTOR: *Ingeniero Marco Germánico Pila Lema*

DIRECTOR: *Ingeniero Juan Gabriel Saltos Cruz, PhD.*

FECHA: *29 de septiembre del 2022*

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo de investigación, Titulado El talento humano como aspecto clave para el mejoramiento de la calidad del servicio público en el GADMIC de Saquisilí tiene como propósito entender la importancia que ejerce el Talento Humano en relación a la calidad del servicio público entregado en la Institución gubernamental. Se emplea el método de investigación descriptivo para abordar las características del problema descrito. Para ello se emplea como método de recolección de información a la encuesta con su instrumento el cuestionario dirigido una muestra de 128 servidores públicos y 368 pobladores económicamente activos. Como resultado principal de este estudio se obtuvo que a partir del estimador estadístico Chi Cuadrado calculado de 8,248 siendo superior a al valor esperado de 7,81, se concluye que la calidad del servicio público tiene relación significativa con el Modelo de Gestión del Talento Humano en el GADMIC de Saquisilí.

Es necesario realizar un análisis muy profundo de los diferentes departamentos en donde se entrega los distintos servicios para la ciudadanía, en la cual el talento humano tiene incidencia o relación para proporcionar servicios de excelencia. La evaluación del talento humano como elemento para la mejora continua permite la entrega de servicios públicos de calidad, calidez y eficiencia, de esta manera podemos lograr la satisfacción de los usuarios.

Así también en el estudio realizado tomamos en consideración, el ingreso remunerativo promedio de los servidores públicos en el Ecuador, cuya remuneración es por encima del salario básico unificado de un trabajador en general determinado de la siguiente manera: \$ 1454 servidor público en relación con \$ 425 en el sector privado, en referencia a datos correspondientes al año 2021.

Además, el presente trabajo investigativo de titulación se desarrolla y se enmarca en el análisis, en el modelo de gestión del talento humano dentro del Gad MIC de Saquisilí, la atención y preparación continua del capital humano, más las adecuadas condiciones físicas, materiales, tecnológicas, como la adaptación a los rápidos cambios que presenta la humanidad permitirá la entrega de servicios de excelencia.

Así pues, en el marco de la ley, y en concordancia con, normas, reglamentos, resoluciones, una institución comprometida con sus talento humano y usuarios lograra elevar su nivel de servicio, proporcionando la solución de los diferentes requerimientos.

DESCRIPTORES: *CALIDAD, CAPITAL HUMANO, CLIENTE, EFICACIA, EFICIENCIA, INDICADORES DE DESEMPEÑO, SERVICIO AL CLIENTE, SERVIDOR PÚBLICO, TALENTO HUMANO, VOCACIÓN.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
COHORTE 2021

THEME: HUMAN TALENT AS A KEY ASPECT TO IMPROVE THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN GAD SAQUISILÍ

AUTHOR: *Ingeniero Marco Germánico Pila Lema*

DIRECTED BY: *Ingeniero Juan Gabriel Saltos Cruz, PhD.*

DATE: *29 de septiembre del 2022*

EXECUTIVE SUMMARY

The purpose of this research work, entitled Human talent as a key aspect for the improvement of the quality of public service in the GADMIC of Saquisilí, is to understand the importance of human talent in relation to the quality of public service delivered in the governmental institution. The descriptive research method is used to address the characteristics of the described problem. For this purpose, a survey is used as a method of information collection with its instrument, the questionnaire addressed to a sample of 128 public servants and 368 economically active inhabitants. The main result of this study is that the Chi-square statistical estimator calculated at 8.248, which is higher than the expected value of 7.81, concludes that the quality of public service has a significant relationship with the Human Talent Management Model in the GADMIC of Saquisilí.

It is necessary to make a very deep analysis of the different departments where the diverse range of services are provided to the citizens, where the human resources apartment has an impact or relationship, to provide excellence services. The evaluation of human talent, as an element of continue development, allows the provision of high-quality kind, and efficient public services; in order to achieve customers satisfaction.

In addition, this research considered the Ecuadorian average income for public workers, which is higher than the general average income, in other words: \$ 1454

for public workers compared to \$ 425 for private workers according to data collected in 2021.

Additionally, this degree research work is developed and focused on analysis, the human resources management model used by GAD Mic of Saquisilí city, the service and continue training of the talent force; physical, material and technological conditions; as well as the fast adaptation to changes that humanity suffers, which allows to provide excellence services.

So, according to the laws, norms, rules and resolutions. An institution compromised with its talent force and customers will reach a higher level of service, providing solutions to different requirements.

KEYWORDS: *QUALITY, HUMAN CAPITAL, CLIENT, EFFECTIVENESS, EFFICIENCY, PERFORMANCE INDICATORS, CUSTOMER SERVICE, PUBLIC SERVANT, HUMAN TALENT, VOCATION.*

INTRODUCCIÓN

El servicio público ha sido un aspecto de vital importancia para los estados a lo largo de la historia, ya que los servidores públicos son quienes han hecho posible el logro de los objetivos previstos por gobernantes y legisladores. Si bien ha habido divergencia de opiniones y constante debate sobre el desarrollo de sus obras y la importancia de su labor, es claro que es un pilar fundamental de la administración pública (Villavicencio, 2020).

Tomando en consideración que la Constitución de la República del Ecuador (2008) determina que el ingreso al servicio público es mediante el concurso de méritos y oposición en consecuencia la selección del servidor público es la idónea para lograr cumplir con todos los objetivos planificados dentro de la administración pública, así como el cumplimiento de la calidad del servicio público, establecida en las normas técnicas para la certificación de la calidad del servicio.

Según datos hasta Julio del año 2021, en el Ecuador, 8161 millones de dólares corresponde a la proforma presupuestaría del año 2021, por concepto de egresos en personal para un total en nómina a Julio del año 2021 de 467506, servidores públicos, en Instituciones Públicas. El egreso promedio que el estado ecuatoriano entrega a cada servidor público es de \$1454, aproximadamente, lo cual significa que su salario es mayor a la remuneración básica unificada, establecida en el Ecuador para el año 2022, que se encuentra en el valor de \$425, mensuales (INEC, 2022).

Ante esta situación se espera lograr el cambio deseado para poder desarrollar instituciones públicas de éxito al servicio de la ciudadanía, a través del cumplimiento de los objetivos planteados por parte de las administraciones. En este sentido, frente a las exigencias de la sociedad actual el acceso a la información pública no solo debe ser concebido por los ciudadanos y ciudadanas como un derecho fundamental, sino como deber social. Para garantizar a través del ejercicio del mismo la democracia y transparencia de la función pública.

El presente trabajo de investigación tiene el propósito de fomentar la gestión del talento humano en el GAD Saquisilí, para mejorar la calidad del servicio público, teniendo en consideración que, existe una idea generalizada en la que las instituciones públicas no brindan un buen servicio, para lo cual, se requiere diagnosticar las causas y de esta manera plantear estrategias para mitigarlas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El servicio público ha sido un aspecto de vital importancia para los estados a lo largo de la historia, ya que los servidores públicos son quienes han hecho posible el logro de los objetivos previstos por gobernantes y legisladores. Si bien ha habido divergencia de opiniones y constante debate sobre el desarrollo de sus obras y la importancia de su labor, es claro que es un pilar fundamental de la administración pública (Villavicencio, 2020).

Tomando en consideración que la Constitución de la República del Ecuador (2008) determina que el ingreso al servicio público, es mediante el concurso de méritos y oposición en consecuencia la selección del servidor público es la idónea para lograr cumplir con todos los objetivos planificados dentro de la administración pública, así como el cumplimiento de la calidad del servicio público, establecida en las normas técnicas para la certificación de la calidad del servicio.

Según datos hasta Julio del año 2021, en el Ecuador, 8161 millones de dólares corresponde a la proforma presupuestaría del año 2021, por concepto de egresos en personal para un total en nómina a Julio del año 2021 de 467506, servidores públicos, en Instituciones Públicas. El egreso promedio que el estado ecuatoriano entrega a cada servidor público es de \$1454, aproximadamente, lo cual significa que su salario es mayor a la remuneración básica unificada, establecida en el Ecuador para el año 2022, que se encuentra en el valor de \$425, mensuales (INEC, 2022).

Ante esta situación se espera lograr el cambio deseado para poder desarrollar instituciones públicas de éxito al servicio de la ciudadanía, a través del cumplimiento de los objetivos planteados por parte de las administraciones. En este sentido, frente a las exigencias de la sociedad actual el acceso a la información pública no solo debe ser concebido por los ciudadanos y ciudadanas como un derecho fundamental, sino como deber social. Para garantizar a través del ejercicio del mismo la democracia y transparencia de la función pública.

El presente trabajo de investigación tiene el propósito de fomentar la gestión del talento humano en el GAD Saquisilí, para mejorar la calidad del servicio público, teniendo en consideración que, existe una idea generalizada en la que las

instituciones públicas no brindan un buen servicio, para lo cual, se requiere diagnosticar las causas y de esta manera plantear estrategias para mitigarlas.

Justificación

De acuerdo a los resultados presentados por el INEC, en febrero del año 2022, con respecto a la Calidad de los Servicios Públicos entregada por parte de las instituciones en el Ecuador indican que, en diciembre del año 2013, la calificación fue de 6.9/10, con respecto a diciembre del año 2021, cuya calificación es de 6.0/10, evidenciándose una reducción de la calidad de los servicios públicos (INEC, 2022).

La percepción de la calidad de los servicios públicos alcanzó en el 2018 la valoración más baja desde el 2012, tanto en el área urbana como en el área rural. La percepción de la calidad de los servicios en el Ecuador alcanzó una valoración de 6.31 sobre 10. Ese es el resultado obtenido con base a una muestra recopilada en diciembre al 2018 en 26928 viviendas del área urbana y rural de todo el país (Primicias, 2019). La presente investigación se enfocará, en la evaluación del talento humano para el mejoramiento continuo en la entrega de los diferentes servicios públicos con calidad, calidez y eficiencia, considerando factores importantes como la capacitación, actualización e innovación que permita adaptarse a los cambios históricos que presenta la humanidad.

La calidad de la gestión pública fomenta una cultura de cambio que impulsa al sector público a mejorar continuamente para satisfacer de manera oportuna y adecuada las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Los conceptos de gestión pública y calidad indican el desarrollo de la mejora continua del estado con el objetivo de incrementar la satisfacción de los ciudadanos y, por ende, creer en el sector público.

La calidad se ha aplicado en varias organizaciones desde la atención de los ciudadanos y al desempeño de los servidores públicos, la atención de calidad con calidez es una de las políticas planteadas en el buen vivir, como alternativa para mejorar la atención en los servicios de los habitantes del Ecuador, se pretende realizar una atención personalizada al usuario respetando sus derechos, dotándolos de información sobre el proceso evitando atentar contra su integridad.

Por ello, es clave que el Estado funcione de manera eficiente y la manera de lograrlo es con un capital humano capacitado para desarrollar sectores tan diversos como Educación, Salud, Obras Públicas, Medio Ambiente y Defensa, entre otros, y así

avanzar al desarrollo. El desafío es tan relevante que se requiere contar con los mejores elementos para asumir el liderazgo en diferentes áreas.

En base a lo mencionado, los principales beneficiarios de la presente investigación son los usuarios de los distintos servicios prestados por el GADMIC de Saquisilí, pues, se busca que la atención que reciban sea de calidad, además, como beneficiarios secundarios se encuentran los servidores públicos de la institución.

Objetivos

1.1.1 General

Calificar el talento Humano como aspecto clave para mejorar la calidad del servicio público en el GADMIC de Saquisilí.

1.1.2 Específicos

- Establecer los fundamentos teóricos de la Gestión del Talento Humano con la calidad del servicio público.
- Diagnosticar los procesos realizados por el Talento Humano y la calidad de servicio de GADMIC Saquisilí.
- Identificar la relación de la gestión del talento humano con la calidad del servicio.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Antecedentes

La gestión del talento humano es un sistema que comprende: métodos, técnicas, procedimientos y disposiciones tendientes a hacer el mejor uso de las habilidades humanas al servicio de las organizaciones, con el fin de brindar productos y servicios de la más alta calidad que satisfagan las necesidades humanas colectivas, la armonía, la mejora y progresar en un entorno que beneficie a todas las partes interesadas (Abril, 2018).

Ha habido diferentes tipos de talento dependiendo de la organización o época. Por ejemplo, existen talentos empresariales, talentos gerenciales, talentos de liderazgo, talentos técnicos, talentos administrativos, dependiendo de sus funciones, objetivos y contribución al valor de la organización. Esta es una clasificación transversal, ya que cualquier profesional puede hacer algo nuevo con su rol. Este tipo de profesional es el que más valor aporta a las organizaciones.

Así, la definición de gestión humana se entiende como la capacidad de una persona para resolver inteligentemente problemas en una determinada profesión, a partir de sus propios conocimientos, habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes y saberes. Sin embargo, no es solo el esfuerzo o actividad humana, sino también otros factores o elementos que motivan a los seres humanos, tales como: habilidades, experiencias, motivaciones, intereses, ocupaciones, destrezas, habilidades, salud, entre otros (Abril, 2018).

De esta forma, la gestión humana es empleada para agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos.

En base a lo mencionado, a continuación, se exponen las principales investigaciones en las que se fundamenta el presente estudio.

La investigación ejecutada por López (2018), la cual, lleva por título “Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018”, tiene como objetivo determinar la relación de la gestión del talento humano con la calidad del servicio público de la Provincia de Leoncio Prado en el periodo 2018.

En esta investigación, para la obtención de los datos se aplicaron dos instrumentos (cuestionario de encuesta); el primero, referido a medir la gestión del talento humano; y el segundo, la calidad del servicio público. Ambos cuestionarios de encuesta estaban compuestos por 19 ítems con escala Likert. Las conclusiones a las que llegamos indican que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en la Provincia de Leoncio Prado. El coeficiente de correlación obtenido $r = 0,969$ indica la existencia de una correlación positiva muy alta entre ambas variables. En cuanto a los conocimientos, la correlación es también positiva y muy alta ($r = 0,902$). Las aptitudes y actitudes muestran una correlación positiva alta ($r = 0,900$) y ($r = 0,792$) respectivamente (López, 2018).

Por otro lado, se encuentra la investigación realizada por Osorio (2021), titulada “Calidad de servicio público y gestión del talento humano en el Gobierno Regional de Huancavelica, 2018”, misma que se realizó en el Gobierno Regional de Huancavelica, el objetivo de la elaboración de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad del servicio público y la gestión del talento humano, para ello fue necesario describir la situación actual del Gobierno Regional de Huancavelica. Es una investigación que responde a la modalidad de una investigación factible, desplegando bajo los parámetros de tipo aplicado, para la recolección de la información se basó en la aplicación de cuestionarios, para conocer la relación de la calidad del servicio público, en donde se obtuvo un coeficiente $r = 0.549$, por lo que, es posible mencionar que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio público y la gestión del talento humano en el Gobierno Regional de Huancavelica.

Metodológicamente, se tuvo un nivel de investigación correlacional y como diseño no experimental-transversal, la muestra es probabilística constituida por 50 trabajadores que se convirtieron en la muestra, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta aplicada (cuestionario) de escala Likert. Concluyendo que el personal del Gobierno Regional de Huancavelica, percibe una satisfacción media en la calidad del servicio público y la gestión del talento humano, sin embargo, se recomienda tratar de mejorar constantemente la atención al ciudadano (Osorio, 2021).

La investigación ejecutada por Calderón (2022), titulada “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en una Institución Pública del Departamento de Amazonas. Se aplicó el tipo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, correlacional simple; la muestra fue de 50 trabajadores de una Institución Pública del Departamento de Amazonas, se utilizaron dos cuestionarios con validez de juicio de expertos y confiabilidad de 0,882 y 0,850; para el procesamiento de los datos se utilizó el software estadístico Excel y SPSS V26.

Los resultados muestran que la gestión del talento humano tiene un nivel regular de 60%; y la calidad del servicio tiene un nivel regular de 66%. Se concluye que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en una Institución Pública del Departamento de Amazonas; ya que el coeficiente de correlación de Spearman de 0,846 representa una correlación positiva alta y su nivel de significación es de $p=0,000$ menor al 1% ($p < 0,01$). El capital humano se presenta como una alternativa administrativa para mejorar los procesos a favor del desempeño de las organizaciones que contribuye a que ofrezcan una mayor calidad en su atención al usuario (Calderón, 2022).

Por último, se encuentra la investigación realizada por Boluarte (2021), que lleva por título “La gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020”, la cual, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en un banco de Lima, para lo cual se realizó un estudio de tipo básico con un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y con un diseño transversal no experimental.

La población estuvo conformada por 52 trabajadores de la mencionada entidad bancaria que fueron considerados como una muestra censal y se aplicaron dos cuestionarios con escalas Likert. Los resultados mostraron que existe una correlación muy alta entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio al calcular un valor de Rho de Spearman de 0,978 y una significación de 0,00. Se concluyó que existe una relación muy alta y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en un banco de Lima, 2020 (Boluarte, 2021).

MODELOS DE TALENTO HUMANO EN EL SECTOR PÚBLICO

1.1.3 Modelo Burocrático

Como lo describe, Lasso (2021), los conceptos de organización y burocracia son complementarios, el modelo burocrático nace y se desarrolla con la organización, luego se influyen mutuamente, y en un momento determinado el modelo burocrático obliga a cambiar a la organización, por ejemplo, en Ecuador se ha incorporado la gestión por procesos en su modelo burocrático, generando cambios estructurales en las organizaciones, surgen dificultades cuando no es posible armonizar la organización y el modelo, es decir, se presiona su complementariedad sin comprender sus peculiaridades.

El desarrollo y ejecución de las políticas públicas son responsabilidad del Estado, constituyen decisiones vinculantes para el Estado o los grupos a los que van dirigidas, se implementan a través de modelos burocráticos y se encargan de implementar legítimamente la violencia física constituye el mecanismo que caracteriza un estado (Jaime, et al., 2013).

Estado, gobierno y burocracia son tres conceptos distintos, complementarios e interdependientes. Estado y burocracia son conceptos de largo plazo, gobierno es una idea de corto o mediano plazo ligada a los ciclos políticos de los países, el funcionamiento del estado depende de la existencia de un gobierno, que orienta, y una burocracia, que lo ejecuta. Pero cuando preguntamos cómo hacer que el aparato estatal sea eficiente en general, solemos pensar en su personal burocrático (Trelles, 2009).

No existe el gobierno de las leyes y los líderes elegidos democráticamente no ejercen un poder real. El estado de derecho se ha visto socavado por la imposición reiterada de normas, reglamentos, circulares, prácticas y costumbres. La burocracia es un fenómeno que determina la vida pública, determina el estado de la actividad privada y escapa a todo control. La burocracia es conservadora, cerrada, poderosa; En su contra está el constante deseo de golpear sólo en su núcleo y romper los nudos con los que ha atado al Estado ya la sociedad (Corral, 2019).

El Índice de Desarrollo Humano (IDH) es indicador que se puede tomar como referencia para evaluar la calidad de gestión de la burocracia y las consecuencias de las políticas públicas. Se estructura con tres variables de resultados en el largo plazo:

vida larga y saludable, obtener conocimientos, y nivel de vida. La pérdida media en el valor del IDH mundial debido a la desigualdad es de aproximadamente el 20,0% (Molina Salazar & Pascual García, 2014).

Sin embargo, la burocracia evoluciona: se pueden asignar o eliminar nuevas tareas; sus estructuras pueden ser más diferenciadas y complejas; pueden requerir nuevos mecanismos de coordinación; pueden ganar o perder recursos. Estas dinámicas pueden explicarse en términos de procesos deliberados destinados a optimizar una determinada combinación de recursos para lograr ciertos objetivos (Oszlak, 2006).

El modelo burocrático se compone principalmente de tres elementos, a saber, la creación, la implementación y los resultados a largo plazo, convirtiéndose así en una herramienta para la ejecución de las políticas públicas.

1.1.4 Modelo de Gerencia Pública

Las décadas de 1980 y 1990 vieron la aparición de un nuevo enfoque de gestión en el sector público, en respuesta a lo que muchos consideraban las insuficiencias del modelo tradicional de administración. Este enfoque puede aliviar algunos de los problemas del modelo anterior, pero supone cambios bastante drásticos en el funcionamiento del sector público. El final del siglo XX ha sido testigo de una revolución en la administración pública tan profunda como la que se produjo a finales del siglo XIX, cuando los principios burocráticos weberianos empezaron a influir en muchos gobiernos de todo el mundo (Hughes, 2012).

Aunque el término “gerenciar” fue muy utilizado recién en 2014, cuando se incluyó en el diccionario de la Real Academia Española, la mejor definición es conseguir resultados gestionando personas, utilizando adecuadamente los recursos del negocio. Los gerentes toman decisiones frecuentes con respecto al diseño y la elección de los arreglos institucionales necesarios para lograr los objetivos de política pública. Así, la práctica de la gestión pública no puede desligarse del análisis de las políticas públicas. En palabras simples: la implementación es el logro de una decisión política (Torres, 2017).

La administración, como la gerencia, es universal e inherente al hombre moderno, incluso cuando hoy hablamos de una sociedad de organizaciones. Esto se debe a que los avances gerenciales se utilizan principalmente en el sector privado y menos en el sector público, en parte debido al tamaño de este último. Parece haber acuerdo en

que el sector público, al ser altamente centralizado y extremadamente jerarquizado, además de la politización, impide, entre otras cosas, la comunicación verbal y fluida entre directivos y compañeros, así como la participación en la toma de decisiones, la comercialización y experiencia al ingresar, promover o seguir una carrera en el sector público. De igual forma, la falta de compromiso y sentido de propiedad por parte del servidor público son factores que dificultan la calidad y eficacia de la gestión en el país (Araujo, 2014).

1.1.5 Modelo de GTH De Diagnóstico, Proyección Y Control (DPC), Cuesta (2005)

A partir del modelo de Beer modificado por Cuesta en el año de 1999 y considerando otros elementos adicionales, surge este modelo funcional, que también es concebido por Cuesta en 2005, e implica una tecnología para llevarlo a la práctica organizacional.

En dicho modelo quedan concentradas todas las actividades clave de GTH en sus cuatro subsistemas:

Tabla 1

Subsistemas del modelo GTH

Subsistema	Descripción
Flujo de talento humano	Inventario de personal, selección de personal, colocación, evaluación del desempeño, evaluación del potencial humano, promoción, movilización, recolocación.
Educación y desarrollo	Formación, planes de carrera, planes de comunicación, organización que aprende, participación, promoción, desempeño de cargos y tareas.
Sistemas de trabajo	Organización del trabajo, seguridad e higiene ocupacional, exigencias ergonómicas, optimización de plantillas, perfiles de cargo.
Compensación laboral	Sistemas de pago, sistemas de reconocimiento social, sistemas de motivación, etc.

Nota: Tomado de Cuesta (2005).

1.1.6 Modelo de Gestión por Competencias

La competencia tiene su origen en la palabra latina 'competentia' que significa "está autorizado a juzgar" así como "tiene derecho a hablar" (Caupin et al., 2006). El enfoque de la gestión de recursos humanos basado en la competencia no es nuevo.

Los primeros romanos practicaban una forma de perfil de competencias para intentar detallar los atributos de un "buen soldado romano". Asimismo, se puede definir a la "competencia" como las características que subyacen al rendimiento superior. La competencia, además, puede ser definida como las características subyacentes de un individuo, que están, casualmente (el cambio en una variable provoca el cambio en otra) relacionadas con el rendimiento efectivo. El marco de competencias "Conocimientos, habilidades y destrezas" (KSA, por sus siglas en inglés) es muy popular para definir el concepto de competencia. Una competencia es un conjunto de habilidades, conocimientos relacionados y atributos que permiten a un individuo realizar con éxito una tarea o una actividad dentro de una función o un trabajo específico (Tripathi & Agrawal, 2014).

Figura 1 Concepto de competencia en el marco KSA



Nota: Adaptado de Tripathi & Agrawal (2014).

La gestión por competencias se refiere a la administración del talento humano basado en la gestión de sus comportamientos, estos comportamientos no son iguales para cada individuo u organización, pero su correcto alineamiento con los objetivos de negocio permitirá que los profesionales tengan habilidades y actitudes óptimas en su trabajo. La administración del talento humano es un campo multidisciplinario, que incluye conceptos de la psicología del trabajo, derecho laboral, salud ocupacional y otros, por lo que es un campo que abarca una amplia gama de conocimientos, tales como pruebas psicológicas, sucesión y Aplicación e interpretación de planes de

carrera, satisfacción laboral, todo ello orientado a la gestión de personas (Pazmiño, 2018).

La gestión basada en las competencias apoya la integración de la planificación de los recursos humanos con la planificación empresarial al permitir a las organizaciones evaluar la capacidad actual de los recursos humanos en función de sus competencias frente a la capacidad necesaria para alcanzar la visión, la misión y los objetivos empresariales de la organización. A continuación, se diseñan, desarrollan y aplican estrategias, planes y programas de recursos humanos específicos para subsanar las deficiencias (por ejemplo, contratación y dotación de personal, aprendizaje, desarrollo profesional, gestión de la sucesión, etc.). Otros procesos esenciales para el sistema de gestión por competencias se definen a continuación (Tripathi & Agrawal, 2014):

- Identificación de competencias. El proceso de descubrir qué competencias son necesarias para un rendimiento ejemplar o plenamente satisfactorio.
- Modelo de competencias. Una descripción narrativa de las competencias para una categoría de trabajo, grupo ocupacional, división, departamento u otra unidad de análisis.
- Evaluación de competencias. Proceso de comparación de las competencias de un individuo con las de un modelo de competencias.
- Gestión por competencias. Aplicación de un conjunto de competencias para la gestión de los recursos humanos de manera que el rendimiento contribuya de forma eficiente y eficaz a los resultados de la organización.
- Estándar de competencias. Identifica las habilidades y los conocimientos esenciales que deben tener los trabajadores, y define los niveles de rendimiento que deben alcanzar, para demostrar su competencia en un segmento de trabajo o función específicos.
- Perfil de competencias. Documento que describe el conjunto de competencias propias de un puesto de trabajo/grupo profesional/comunidad funcional.

CAPÍTULO III

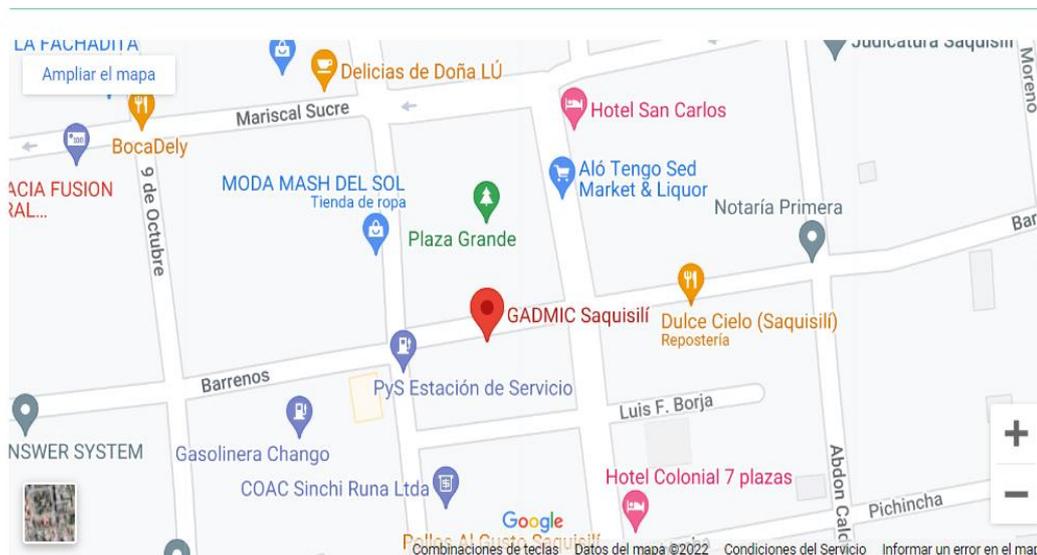
MARCO METODOLÓGICO

Ubicación

La presente investigación se realizó en el GADMI del cantón Saquisilí, localizado en las calles Barrenos y 24 de Mayo.

Figura 1.

Localización del GADMIC Saquisilí



Nota: Adaptado de (GADMIC Saquisilí, 2022)

Saquisilí significa "deje aquí", y dos tercios de su población indígena, mantienen la inalterable tradición agrícola, ganadera y artesanal. Saquisilí es un cantón de la provincia de Cotopaxi

Es un lugar de plazas, lugares llenos de comercio, alegría, folclore por doquier, donde la tradición de ofrecer cada producto con una sonrisa nunca pasa de moda. En este pequeño cantón, colmado por su extraordinaria gente, está rodeado por 8 plazas. Por otro lado, el clima se encuentra entre los 15° a 22° C, y los vientos, por su ubicación sobre la sierra central y rodeado por uno de los nevados más hermosos de Ecuador, el Cotopaxi, hace necesario la utilización de ropa abrigada, sobre todo en las noches estrelladas.

Tipo de investigación

Una investigación descriptiva presenta como principal objetivo la recolección tanto de datos numéricos como de información sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de una población dentro de un proceso social (Esteban, 2017).

La investigación descriptiva se utiliza cuando se busca describir características de un fenómeno, problema o una realidad que tiene una relación causa-efecto, este tipo de investigación no solo describe o enuncia aspectos superficiales, sino que busca encontrar las causas y a su vez brindar soluciones, para lo cual puede utilizar bocetos prácticos y no prácticos.

Hipótesis y Variables

Una hipótesis es la explicación anticipada y provisional de alguna suposición que se trate de comprobar o desaprobar a través de los antecedentes que se recopilan sobre el problema de investigación previamente planteados Bernal (2019).

Rojas (1981), una variable es una característica, atributo, propiedad o cualidad que puede estar o no presente en los individuos, grupos o sociedad, puede presentarse en matices o modalidades diferentes.

1.1.7 Hipótesis

La calidad del servicio público tiene relación significativa con el Modelo de Gestión del Talento Humano en el GADMIC de Saquisilí.

1.1.8 Variables de la hipótesis

Variable Independiente Modelo de gestión del Talento Humano

Variable Dependiente Calidad del servicio.

Población y Muestra

En el presente estudio se emplearon dos poblaciones y por ende se seleccionaron dos muestras. Primeramente, la población evaluada para conocer la calidad de servicio prestado por los trabajadores del GAD de Saquisilí son los 8229 pobladores económicamente activos. Por otro lado, para evaluar la gestión del talento humano en la organización, la población de estudio fueron los 190 empleados del GAD.

Las muestras se calcularon por medio de la siguiente fórmula:

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

Donde:

N= Tamaño de la muestra

n= Tamaño de la población o universo

Z= Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza

e= Error de estimación máxima aceptado

p= Probabilidad de que ocurra el evento estimado

q= Probabilidad de que no ocurra el evento estimado

En cuanto al cálculo de la muestra de los pobladores económicamente activos, se emplearon los siguientes factores:

Tabla 2

Factores para el Cálculo de la Muestra de los pobladores

SÍMBOLO	DATOS
N=	8229 pobladores económicamente activos
Z=	1,96 confianza
P=	50% probabilidad de aceptación
Q=	50% probabilidad de rechazo
e=	5% error

$$n = \frac{(8229)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(8229 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 368$$

Se puede observar que se obtiene una muestra de 368 pobladores económicamente activos a los que se les aplicaron los instrumentos que se describen en apartados posteriores.

Por otro lado, respecto al cálculo de la muestra de los servidores públicos de GAD de Saquisilí, se emplearon los siguientes factores:

Tabla 3

Factores para el Cálculo de la Muestra de servidores públicos

SÍMBOLO	DATOS
N=	190 servidores públicos

Z=	1,96 confianza
P=	50% probabilidad de aceptación
Q=	50% probabilidad de rechazo
e=	5% error

$$n = \frac{(190)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(190 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 128$$

Como se puede observar, la muestra para los servidores públicos se encuentra constituida por 128 miembros.

Plan de recopilación de información

Siguiendo la metodología de investigación-acción, se obtuvo la información que sustenta el problema de investigación, para lo cual se ejecutaron los siguientes pasos:

- Aplicación del instrumento mediante el uso de la tecnología y el cuestionario en línea.
- Tabulación del cuestionario aplicado
- Diseño de tablas y gráficos estadísticos
- Análisis e interpretación de los resultados del cuestionario

Análisis e interpretación de resultados

Para realizar el análisis e interpretación de resultados, inicialmente se tabularon los resultados de la encuesta y posteriormente, mediante la herramienta Excel, se realizaron las gráficas estadísticas con los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados de la Encuesta a la población económicamente activa

Sexo

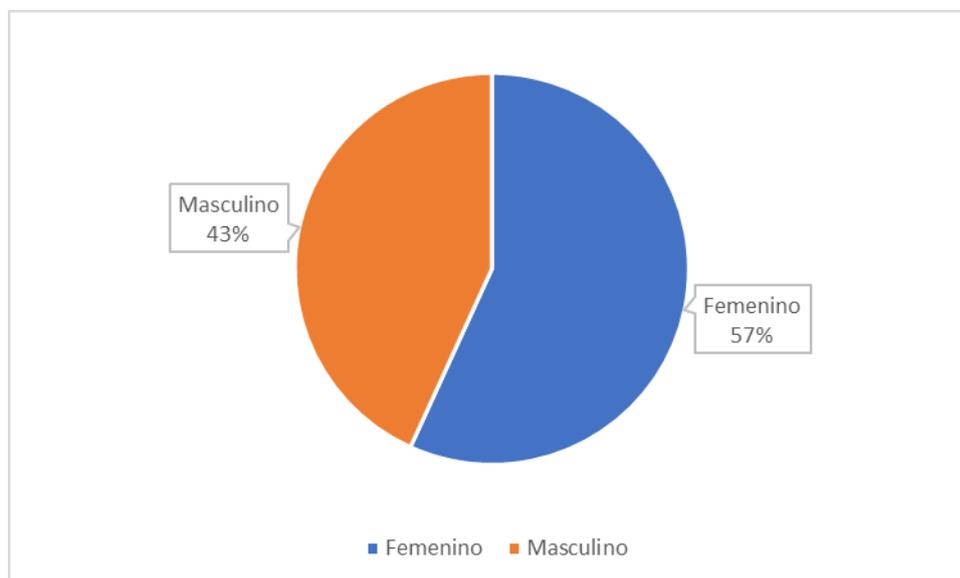
Tabla 4

Sexo de la Población

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Femenino	209	56,79%
Masculino	159	43,21%
Total	368	100,00%

Figura 2

Sexo de la Población



Análisis e Interpretación

En la figura y tabla anterior se evidencia el género de la población. El 56,79% pertenece al género masculino, mientras que, el 43,21% al género femenino.

Edad

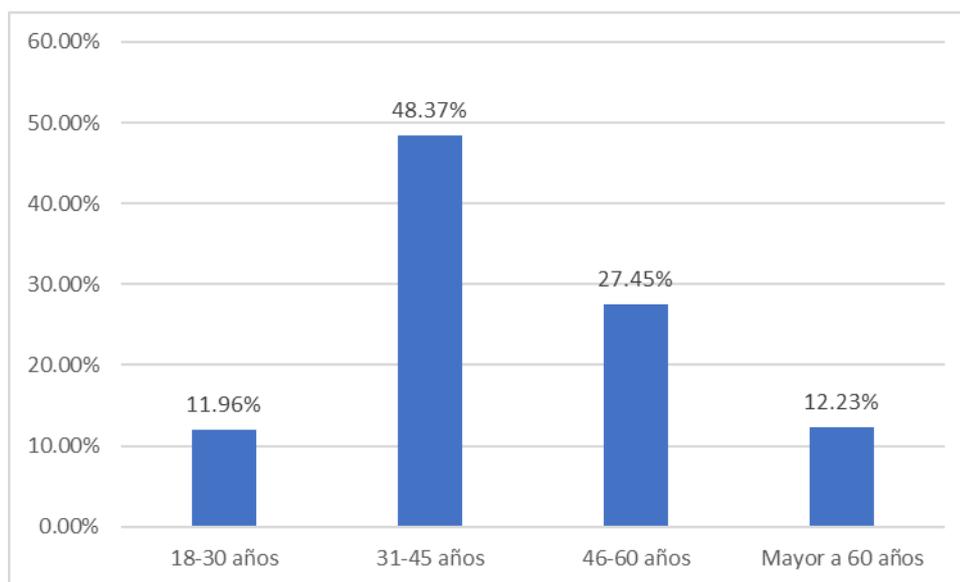
Tabla 5

Edad de la Población

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
18-30 años	44	11,96%
31-45 años	178	48,37%
46-60 años	101	27,45%
Mayor a 60 años	45	12,23%
Total	368	100,00%

Figura 3

Edad de la Población



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y figura anterior evidencian la edad de la población. El 48,37% cuenta con una edad entre 31-45 años, el 27,45% entre 40-60 años, el 12,23% más de 60 años y el 11,96% 18,30 años.

Ciudad en la que reside

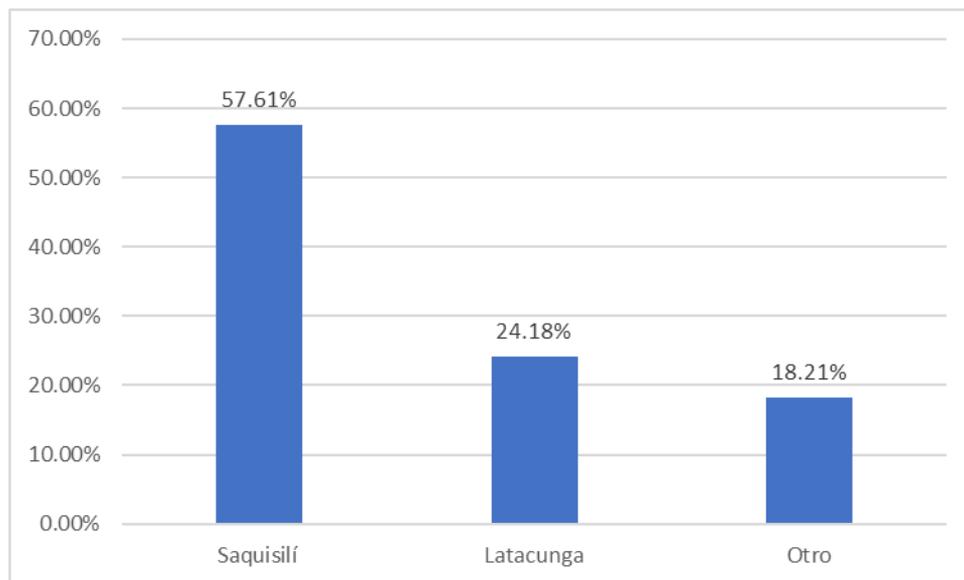
Tabla 6

Ciudad de Residencia

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Saquisilí	212	57,61%
Latacunga	89	24,18%
Otro	67	18,21%
Total	368	100,00%

Figura 4

Ciudad de Residencia



Análisis e Interpretación de Resultados

La figura y tabla anterior evidencian el lugar de residencia de la población. El 57,61% vive en Saquisilí, el 24,18% en Latacunga y el 18,21% en otro lugar.

¿Cuántas veces ha generado un trámite dentro del GAD Saquisilí?

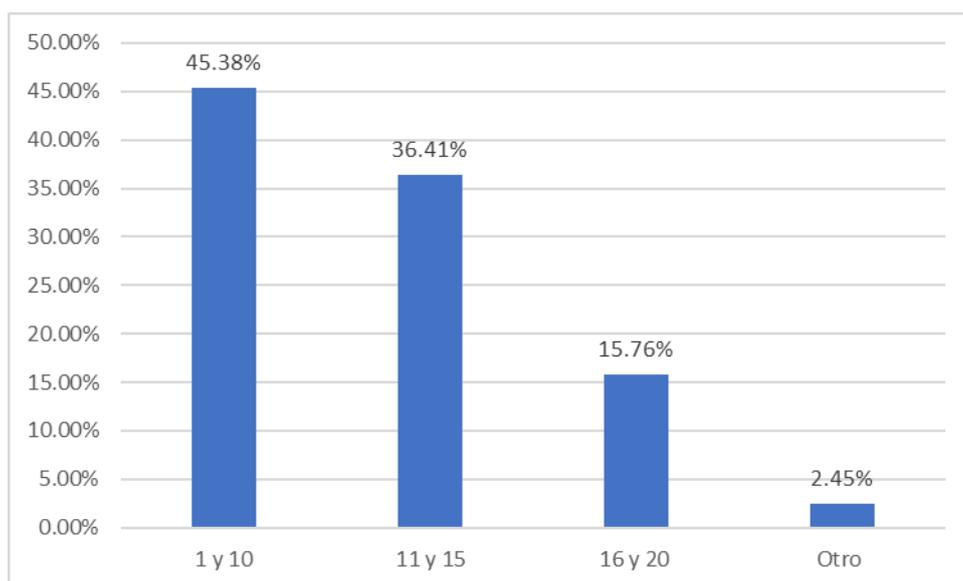
Tabla 7

Número de Trámites en el GAD Saquisilí

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
1 y 10	167	45,38%
11 y 15	134	36,41%
16 y 20	58	15,76%
Otro	9	2,45%
Total	368	100,00%

Figura 5

Número de Trámites en el GAD Saquisilí



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y figura anterior evidencian el Número de Trámites en el GAD Saquisilí realizados por la población de estudio. El 45,38% ha realizado entre 1y10, el 36,41% entre 11-15, el 15,76% entre 16y20 y solo el 2,45% ha realizado una mayor cantidad de trámites.

¿Considera usted que la atención de las personas del GAD Saquisilí es buena?

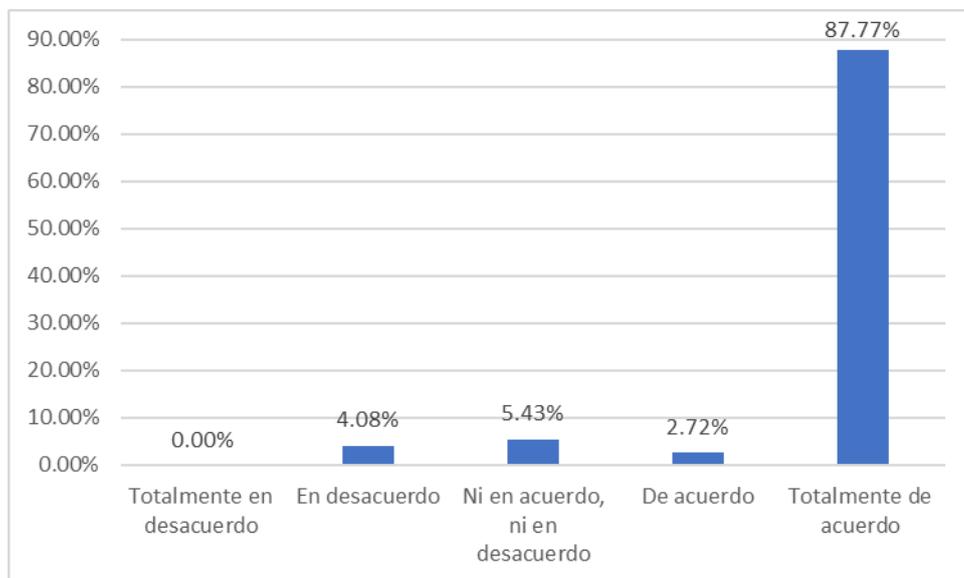
Tabla 8

Calidad de Atención

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	15	4,08%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	20	5,43%
De acuerdo	10	2,72%
Totalmente de acuerdo	323	87,77%
Total	368	100,00%

Figura 6

Calidad de Atención



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y figura anterior evidencian la calidad de atención a los usuarios. El 45,38% menciona estar de acuerdo con que la atención es buena, el 24,18% totalmente de acuerdo, el 15,22% ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 15,22% en desacuerdo.

¿Considera usted que para realizar un trámite dentro del GAD Saquisilí existe la información suficiente?

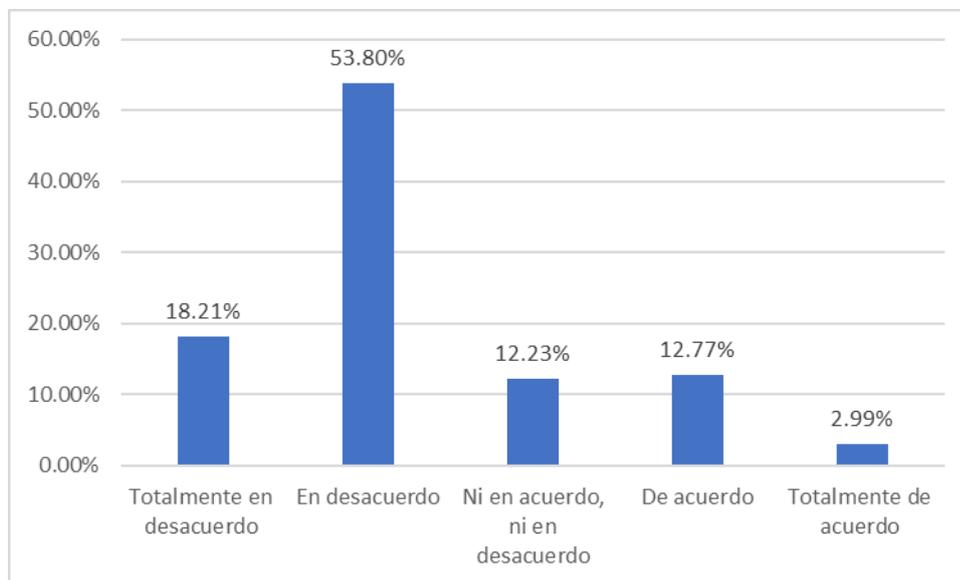
Tabla 9

Existencia de información para realizar un trámite

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente en desacuerdo	67	18,21%
En desacuerdo	198	53,80%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	45	12,23%
De acuerdo	47	12,77%
Totalmente de acuerdo	11	2,99%
Total	368	100,00%

Figura 7

Existencia de información para realizar un trámite



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y figura anterior evidencian si dentro del GAD Saquisilí existe información suficiente para el desarrollo de un trámite. El 12,77% menciona estar de acuerdo con que si existe información, el 2,99% totalmente de acuerdo, el 12,23% ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 53,80% en desacuerdo y el 18,21% totalmente en desacuerdo.

¿Considera usted que el tiempo para ser atendido en un trámite es el oportuno?

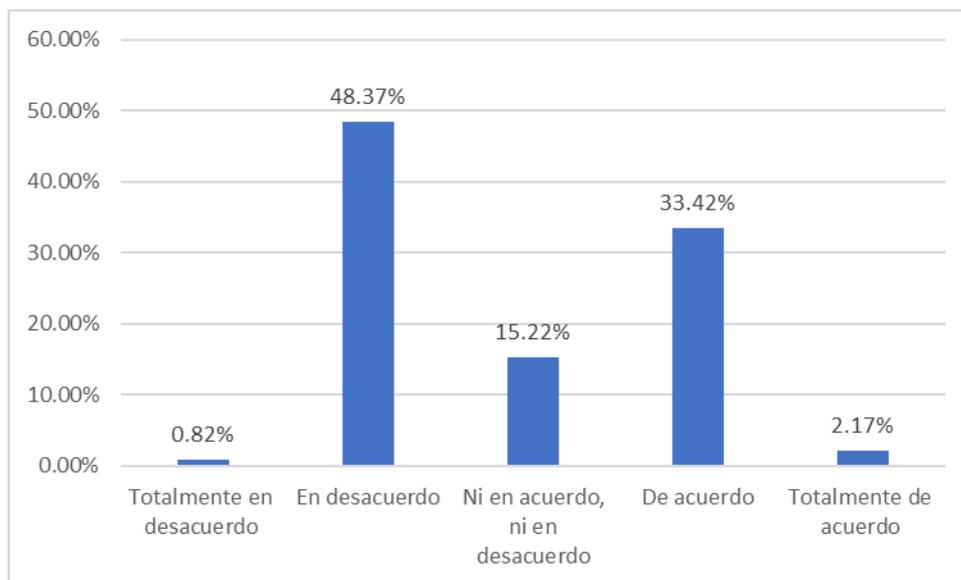
Tabla 10

Tiempo de tramitación

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente en desacuerdo	3	0,82%
En desacuerdo	178	48,37%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	56	15,22%
De acuerdo	123	33,42%
Totalmente de acuerdo	8	2,17%
Total	368	100,00%

Figura 8

Tiempo de tramitación



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y figura anterior evidencian si dentro del GAD Saquisilí el tiempo de tramitación es oportuno. El 33,42% menciona estar de acuerdo con que el tiempo de tramitación es oportuno, el 2,17% totalmente de acuerdo, el 15,22% ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 48,37% en desacuerdo y el 0,82% totalmente en desacuerdo.

¿Qué opina acerca de las distintas direcciones del GAD Saquisilí? Califíquelos del 1-5

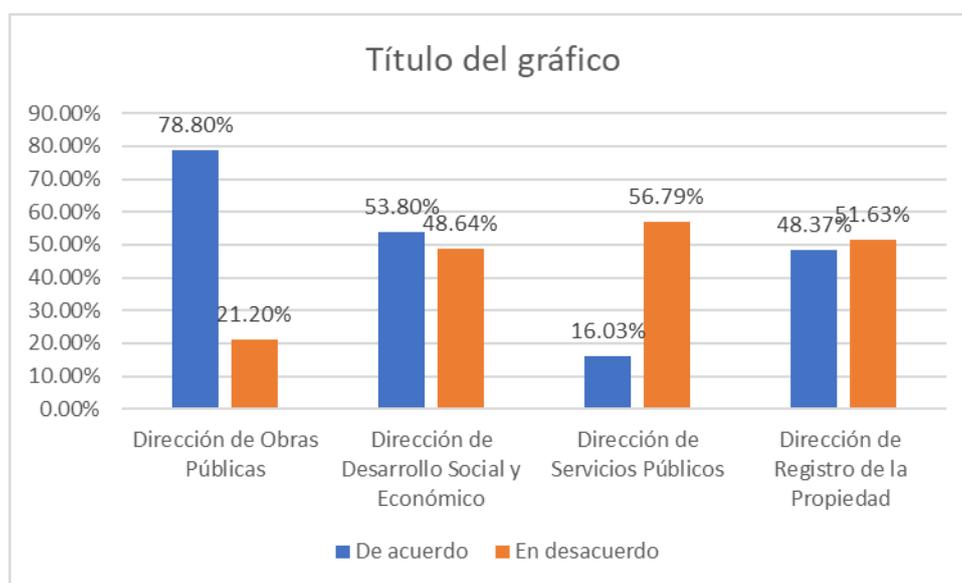
Tabla 11

Opiniones de las Direcciones del GAD Saquisilí

	De acuerdo	En desacuerdo
Dirección de Obras Públicas	78,80%	21,20%
Dirección de Desarrollo Social y Económico	53,80%	48,64%
Dirección de Servicios Públicos	16,03%	56,79%
Dirección de Registro de la Propiedad	48,37%	51,63%

Figura 9

Opiniones de las Direcciones del GAD Saquisilí



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y figura anterior Opinions de las Direcciones del GAD Saquisilí. Con respecto a la dirección de Obras Públicas tiene un 78,80% de aprobación o que están de acuerdo y el 21,20% en desacuerdo. La Dirección de Desarrollo Social y Económico el 53,80% menciona estar de acuerdo y el 48,64% en desacuerdo. Sobre la Dirección de Servicios Públicos el 56,79% está en desacuerdo, mientras que, el

16,03% en acuerdo. Finalmente, sobre la Dirección de Registro de la Propiedad el 48,37% está de acuerdo y el 51,63% en desacuerdo.

¿Existen fuentes de información sobre cada uno de los servicios que presta el GAD Saquisilí?

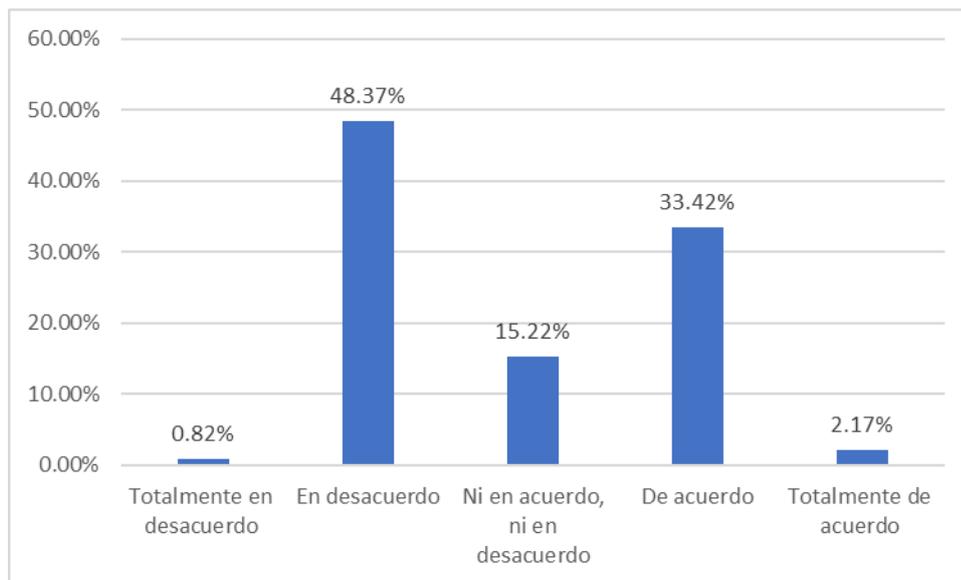
Tabla 12

Existencia de Fuentes de Información

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente en desacuerdo	3	0,82%
En desacuerdo	178	48,37%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	56	15,22%
De acuerdo	123	33,42%
Totalmente de acuerdo	8	2,17%
Total	368	100,00%

Figura 10

Existencia de Fuentes de Información



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y figura anterior evidencian si existe la adecuada fuente de información. El 33,42% menciona estar de acuerdo con que, si existe fuentes de información, el 2,17% totalmente de acuerdo, el 15,22% ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 48,37% en desacuerdo y el 0,82% totalmente en desacuerdo.

¿Considera usted que el horario de atención dentro del GAD Saquisilí es adecuado?

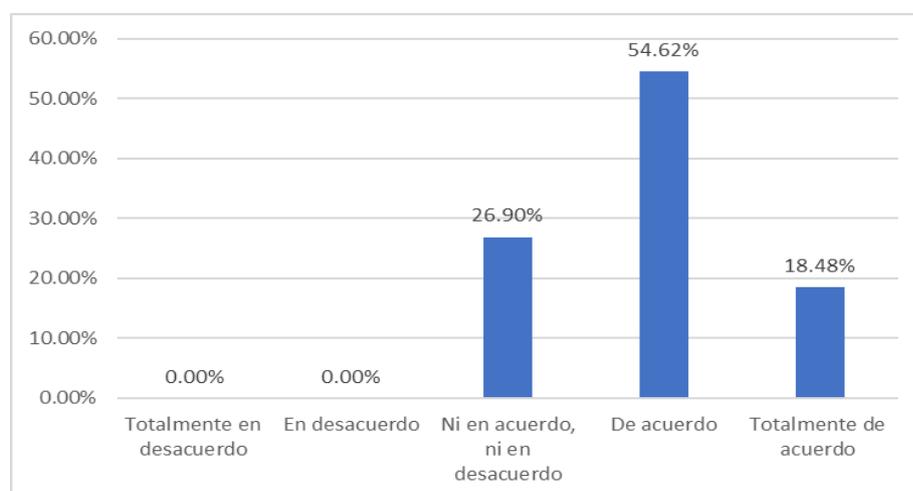
Tabla 13

Horario de Atención

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	99	26,90%
De acuerdo	201	54,62%
Totalmente de acuerdo	68	18,48%
Total	368	100,00%

Figura 11

Horario de Atención



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y figura anterior evidencian si el horario de atención dentro del GAD Saquisilí es adecuado. El 54,62% menciona estar de acuerdo con que el horario es oportuno, el 18,48% totalmente de acuerdo, el 26,90% ni en acuerdo ni en desacuerdo.

¿Las personas que atienden dentro del GAD Saquisilí escuchan con atención cada uno de sus requerimientos?

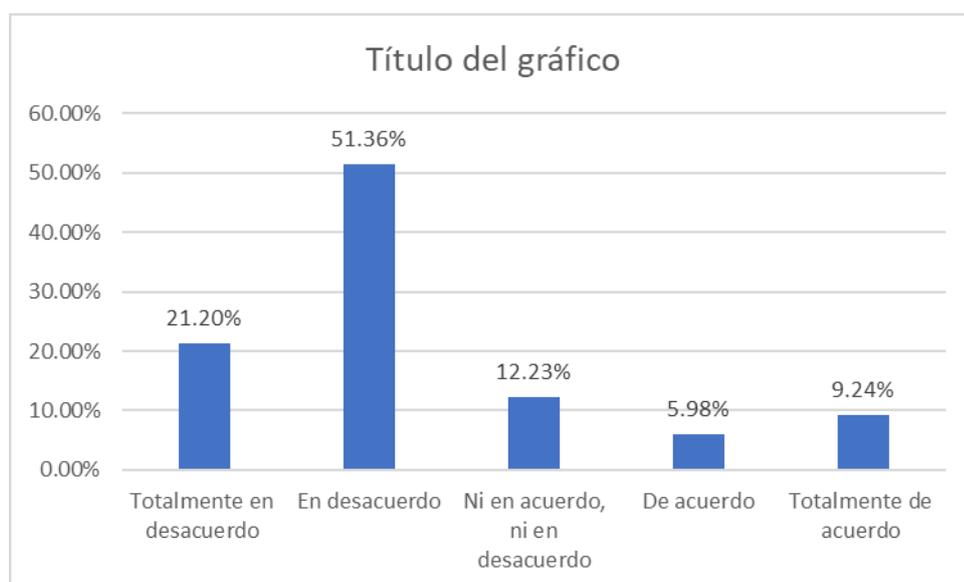
Tabla 14

Atención a los requerimientos de los Usuarios

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente en desacuerdo	78	21,20%
En desacuerdo	189	51,36%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	45	12,23%
De acuerdo	22	5,98%
Totalmente de acuerdo	34	9,24%
Total	368	100,00%

Figura 12

Atención a los requerimientos de los Usuarios



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y figura anterior evidencian si las personas que atienden dentro del GAD Saquisilí escuchan con atención cada uno de los requerimientos. El 5,98% menciona estar de acuerdo con que, si escuchan, 9,24% totalmente de acuerdo, el 12,23% ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 51,36% en desacuerdo y el 21,20% totalmente en desacuerdo.

¿Considera usted que las distintas instalaciones del GAD Saquisilí son buenas?

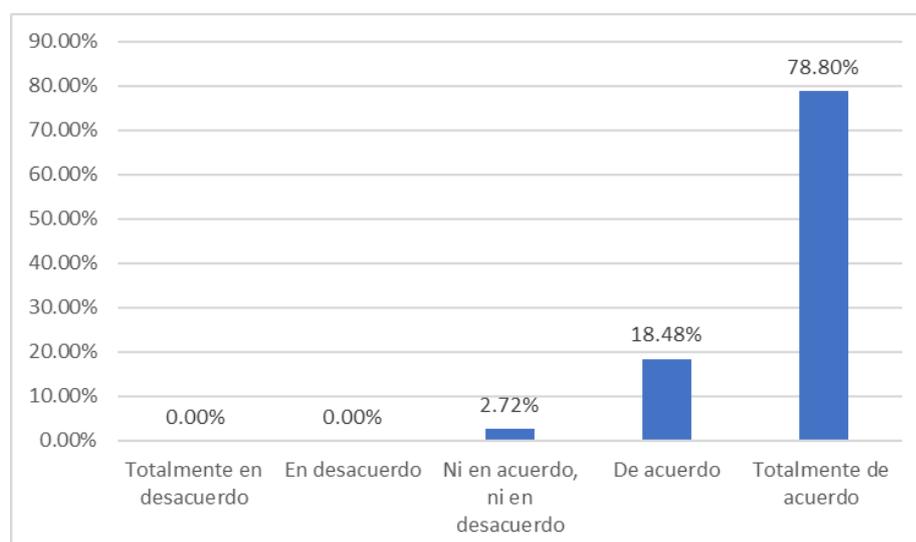
Tabla 15

Estado de Instalaciones

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	10	2,72%
De acuerdo	68	18,48%
Totalmente de acuerdo	290	78,80%
Total	368	100,00%

Figura 13

Estado de Instalaciones



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y figura anterior evidencian si las personas que atienden dentro del GAD Saquisilí escuchan con atención cada uno de los requerimientos. El 18,58% menciona estar de acuerdo con que, si presentan instalaciones adecuadas, el 2,72% ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 78,80% totalmente de acuerdo

¿Considera usted que los servicios ofertados por el GAD Saquisilí se encuentran coordinados?

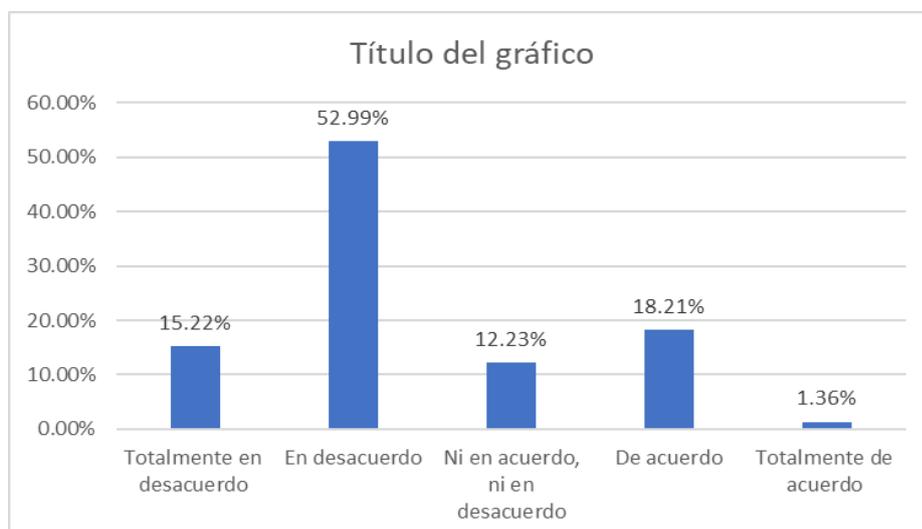
Tabla 16

Coordinación de Servicios

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente en desacuerdo	56	15,22%
En desacuerdo	195	52,99%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	45	12,23%
De acuerdo	67	18,21%
Totalmente de acuerdo	5	1,36%
Total	368	100,00%

Figura 14

Coordinación de Servicios



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y figura anterior evidencian si los servicios ofertados por el GAD Saquisilí se encuentran coordinados. El 18,21% menciona estar de acuerdo con que, si existe coordinación, el 1,36% totalmente de acuerdo, el 12,23% ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 52,99% en desacuerdo y el 15,22% totalmente en desacuerdo.

¿El personal del GAD Saquisilí promueve una imagen tanto de honestidad como de confianza?

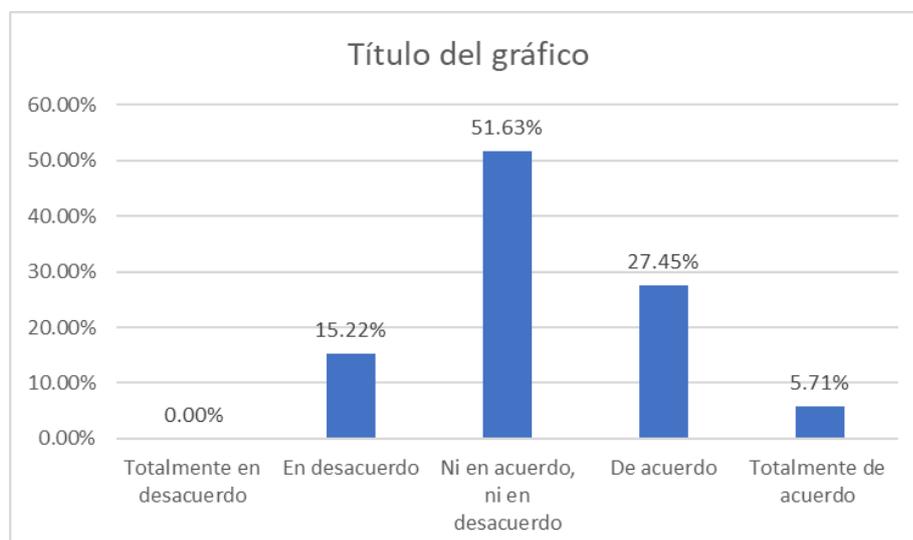
Tabla 17

Imagen de Honestidad Y Confianza

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	56	15,22%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	190	51,63%
De acuerdo	101	27,45%
Totalmente de acuerdo	21	5,71%
Total	368	100,00%

Figura 15

Imagen de Honestidad Y Confianza



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y figura anterior evidencian si el personal del GAD Saquisilí promueve una imagen tanto de honestidad como de confianza. El 27,45% menciona estar de acuerdo con que, si existe dicha imagen, el 5,71% totalmente de acuerdo, el 51,63% ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 15,22% en desacuerdo.

¿Considera usted que la recolección tanto de quejas como de sugerencias por parte del GAD Saquisilí es el oportuno?

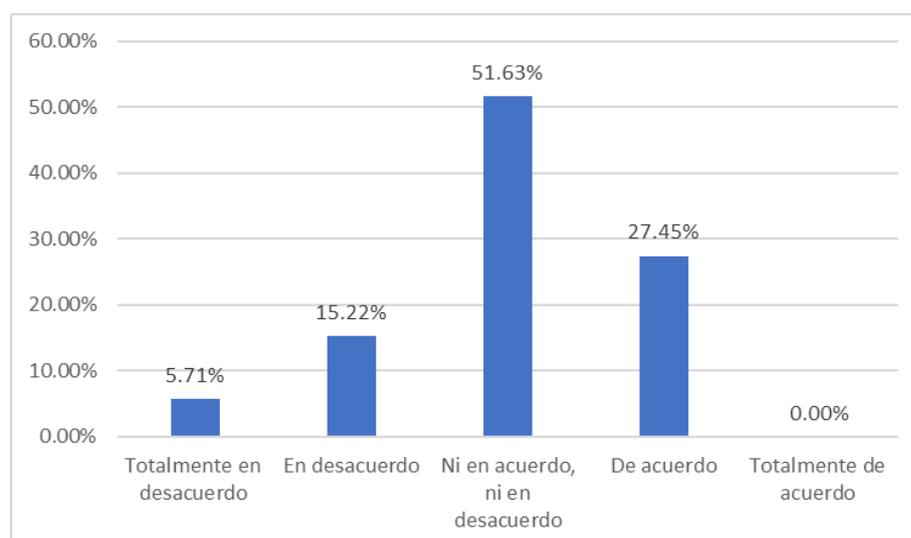
Tabla 18

Recolección de Quejas y Sugerencias

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente en desacuerdo	21	5,71%
En desacuerdo	56	15,22%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	190	51,63%
De acuerdo	101	27,45%
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
Total	368	100,00%

Figura 16

Recolección de Quejas y Sugerencias



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y figura anterior evidencian si la recolección tanto de quejas como de sugerencias por parte del GAD Saquisilí es el oportuno. El 27,45% menciona estar de acuerdo con que, si es adecuada esta acción, el 51,63% ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 15,22% en desacuerdo y el 5,71% totalmente en desacuerdo.

¿Considera usted que una adecuada gestión dentro del talento humano del GAD Saquisilí mejorará la calidad del servicio?

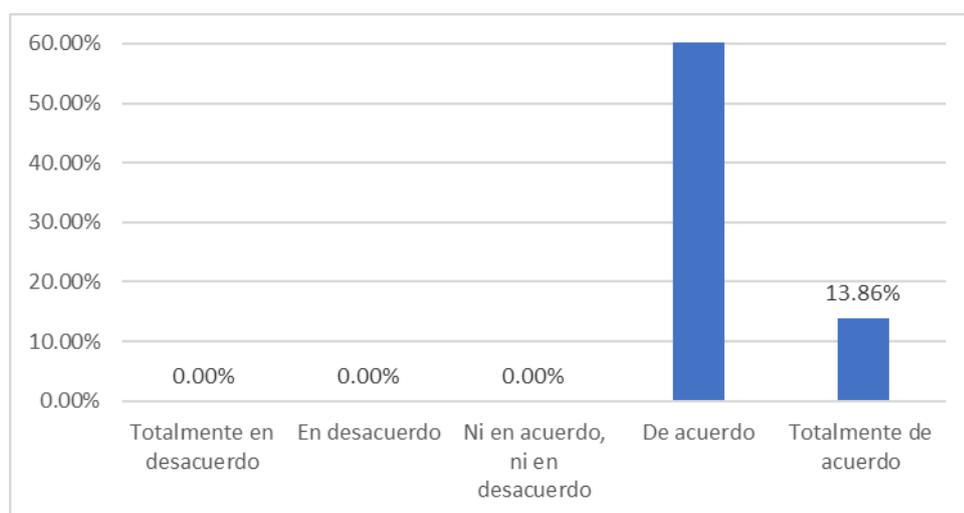
Tabla 19

Gestión del Talento Humano y mejora de la calidad del servicio

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
En desacuerdo	0	0,00%
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	0	0,00%
De acuerdo	317	86,14%
Totalmente de acuerdo	51	13,86%
Total	368	100,00%

Figura 17

Gestión del Talento Humano y mejora de la calidad del servicio



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y figura anterior evidencian si una adecuada gestión dentro del talento humano del GAD Saquisilí mejorará la calidad del servicio. El 45,65% menciona estar de acuerdo y el 54,35% totalmente de acuerdo.

Resultados de la Encuesta a los servidores públicos Sexo

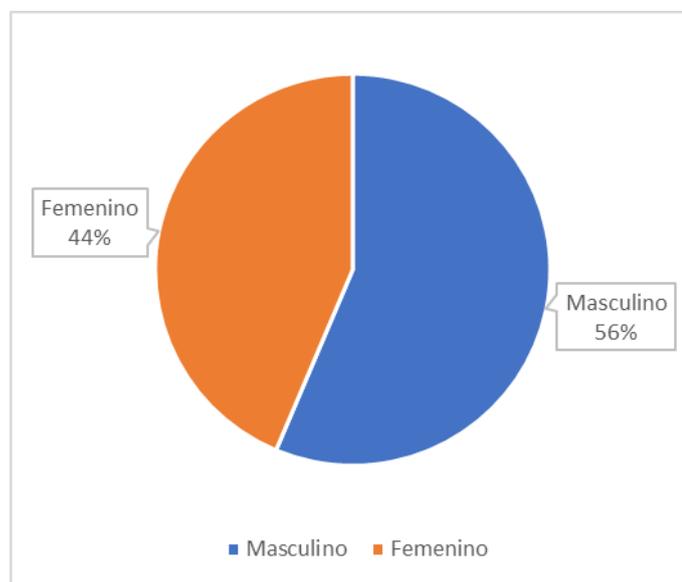
Tabla 20

Sexo de los servidores públicos

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Femenino	55	43,65%
Masculino	71	56,35%
Total	126	100,00%

Figura 18

Sexo de los servidores públicos



Análisis e Interpretación

En la figura y tabla anterior se evidencia el género de los servidores públicos. El 56,35% pertenece al género masculino, mientras que, el 43,65% al género femenino.

Edad

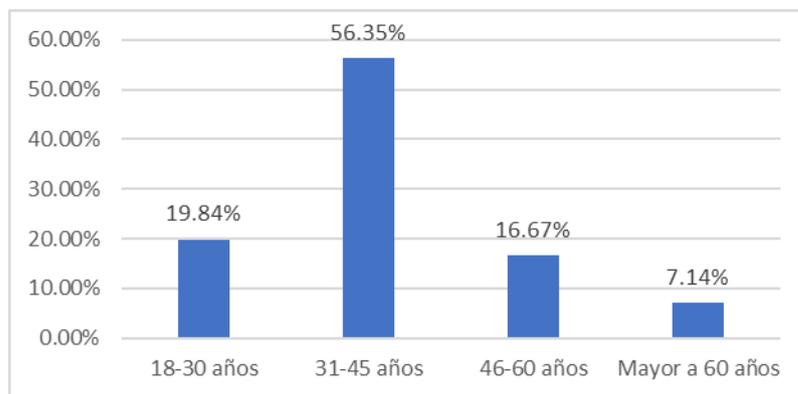
Tabla 21

Edad de los servidores públicos

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
18-30 años	25	19,84%
31-45 años	71	56,35%
46-60 años	21	16,67%
Mayor a 60 años	9	7,14%
Total	126	100,00%

Figura 19

Edad de los servidores públicos



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y figura anterior evidencian la edad de los servidores públicos. El 56.35% cuenta con una edad entre 31-45 años, el 16.67% entre 40-60 años, el 7.14% más de 60 años y el 19.84% 18-30 años.

Instrucción formal

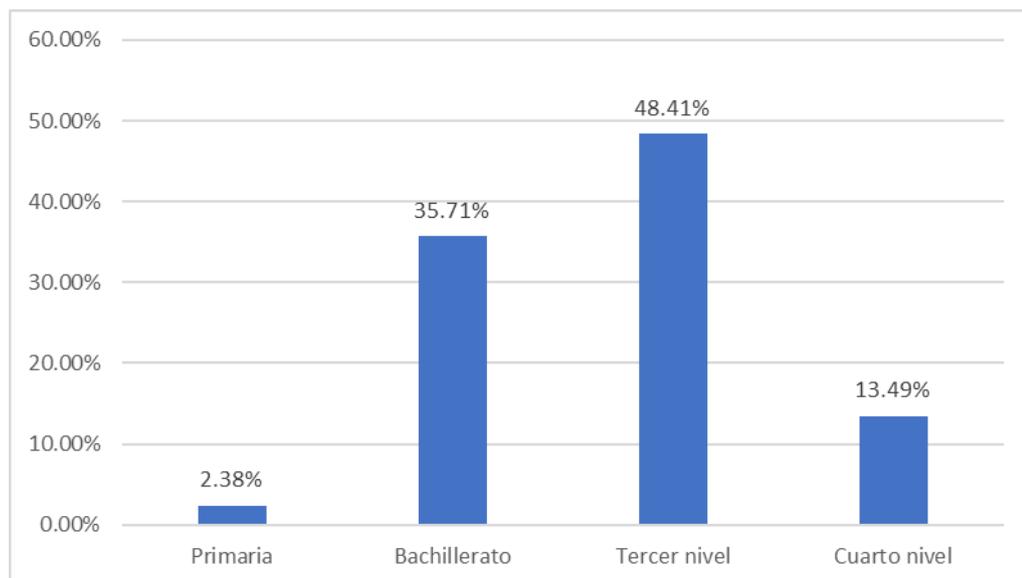
Tabla 22

Instrucción formal

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Primaria	3	2,38%
Bachillerato	45	35,71%
Tercer nivel	61	48,41%
Cuarto nivel	17	13,49%
Total	126	100,00%

Figura 20

Instrucción formal



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y figura anterior evidencian la instrucción formal de los servidores públicos. El 2.38% tiene como instrucción formal máxima la primaria, el 35.71% tiene como nivel máximo el bachillerato, el 48.41% tiene como nivel máximo el grado, mientras que el 13.49% restante tiene como nivel máximo el posgrado.

Ciudad en la que reside

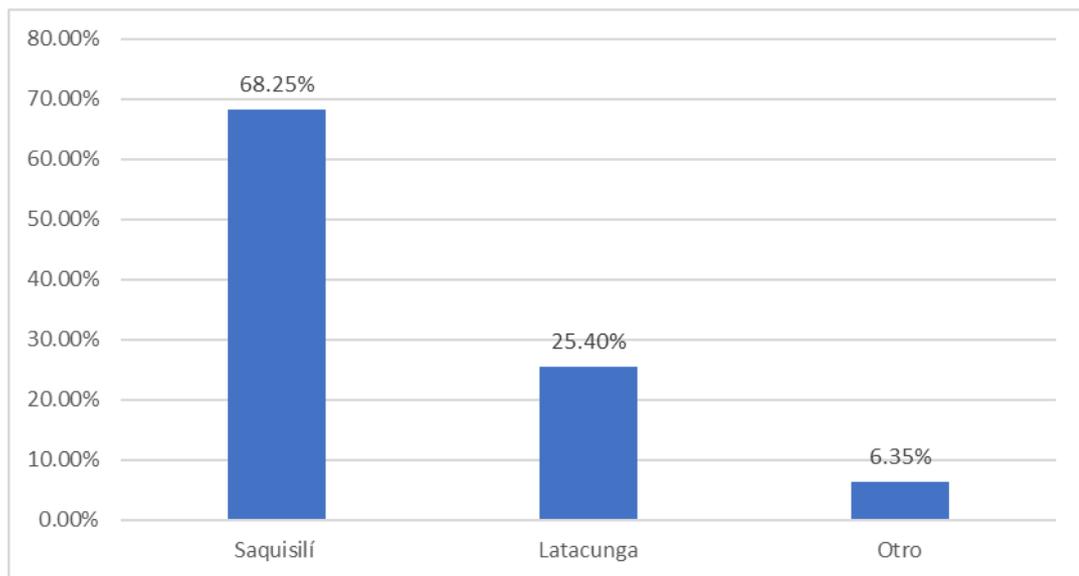
Tabla 23

Ciudad de Residencia de los servidores públicos

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Saquisilí	86	68,25%
Latacunga	32	25,40%
Otro	8	6,35%
Total	126	100,00%

Figura 21

Ciudad de Residencia de los servidores públicos



Análisis e Interpretación de Resultados

La figura y tabla anterior evidencian el lugar de residencia los servidores públicos. El 68.25% vive en Saquisilí, el 25.40% en Latacunga y el 6.35% en otro lugar.

1. ¿Considera que el personal que labora en el GAD es seleccionado de acuerdo a las necesidades de la institución?

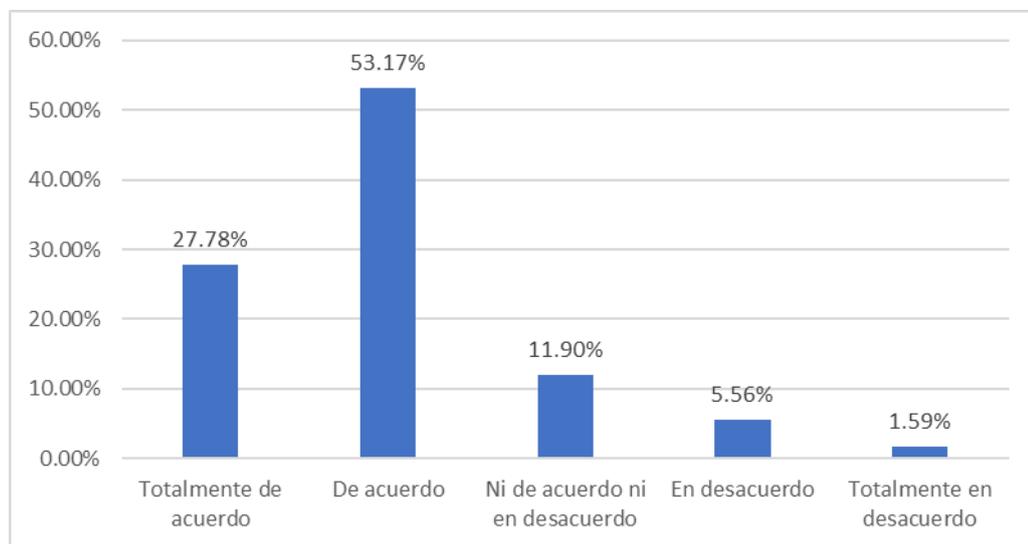
Tabla 24

Selección del personal que labora en el GAD es seleccionado de acuerdo a las necesidades de la institución

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	35	27,78%
De acuerdo	67	53,17%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	11,90%
En desacuerdo	7	5,56%
Totalmente en desacuerdo	2	1,59%
Total	126	100,00%

Figura 22

Selección del personal que labora en el GAD es seleccionado de acuerdo a las necesidades de la institución



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y la figura muestran los resultados de si los servidores públicos encuestados consideran que el personal que labora en el GAD es seleccionado de acuerdo a las necesidades de la institución. El 27.78% menciona que se encuentra totalmente de acuerdo, el 53.17% se encuentra de acuerdo, el 11.90% no se encuentra ni de acuerdo

ni en desacuerdo, 5.56% se encuentra en desacuerdo y el 1.59% se encuentra totalmente en desacuerdo.

2. ¿Considera que el personal que labora en el GAD cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña?

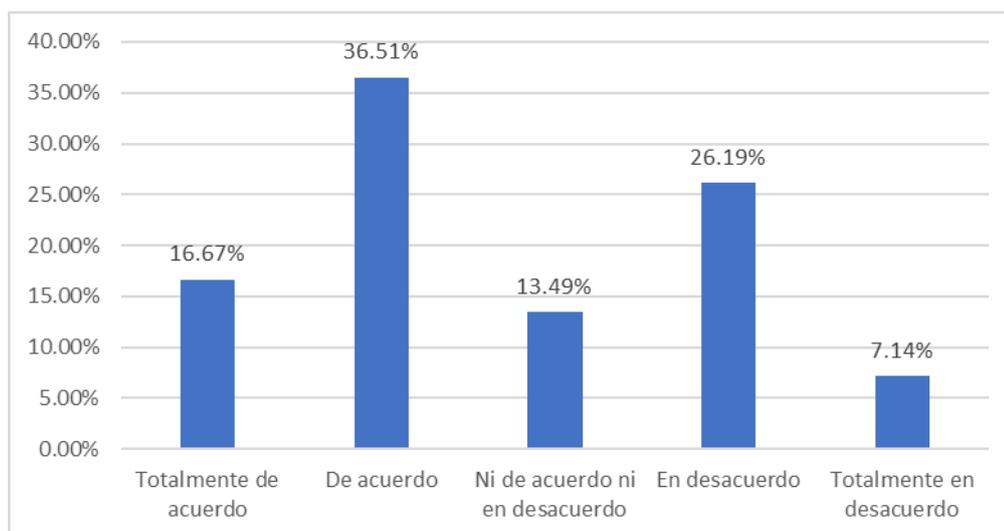
Tabla 25

Personal que labora en el GAD con el perfil necesario para la función que desempeña

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	21	16,67%
De acuerdo	46	36,51%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	13,49%
En desacuerdo	33	26,19%
Totalmente en desacuerdo	9	7,14%
Total	126	100,00%

Figura 23

Personal que labora en el GAD con el perfil necesario para la función que desempeña



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y la figura muestran los resultados de si los servidores públicos encuestados consideran que el personal que labora en el GAD cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña. El 16.67% menciona que se encuentra totalmente de acuerdo, el 36.51% se encuentra de acuerdo, el 13.49% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, 26.19% se encuentra en desacuerdo y el 7.14% se encuentra totalmente en desacuerdo.

3. ¿Considera que la distribución de personal se realiza en función del organigrama institucional?

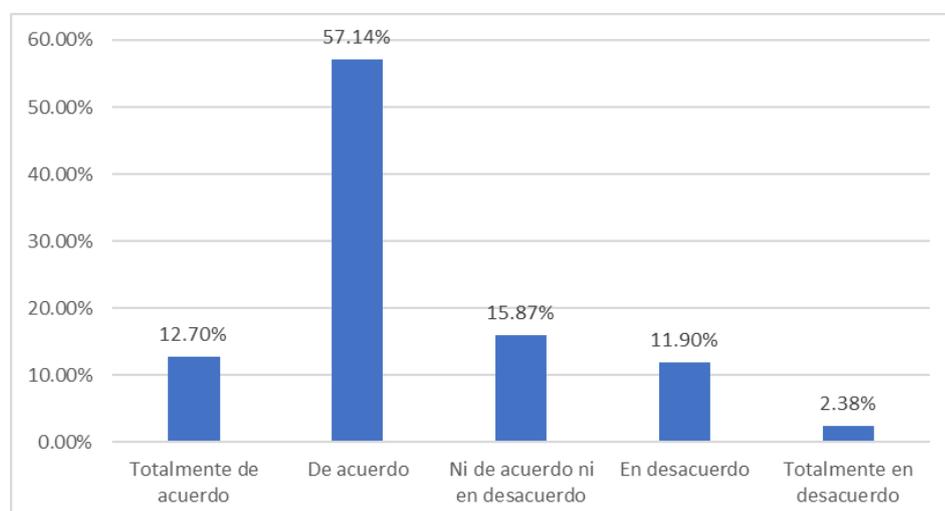
Tabla 26

Distribución del personal en función del organigrama institucional

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	16	12,70%
De acuerdo	72	57,14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	15,87%
En desacuerdo	15	11,90%
Totalmente en desacuerdo	3	2,38%
Total	126	100,00%

Figura 24

Distribución del personal en función del organigrama institucional



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y la figura muestran los resultados de si los servidores públicos encuestados consideran que la distribución de personal se realiza en función del organigrama institucional. El 12.70% menciona que se encuentra totalmente de acuerdo, el 57.14% se encuentra de acuerdo, el 15.87% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, 11.90% se encuentra en desacuerdo y el 2.38% se encuentra totalmente en desacuerdo.

4. ¿Considera que los procesos de capacitación del personal se realizan según las necesidades del trabajador?

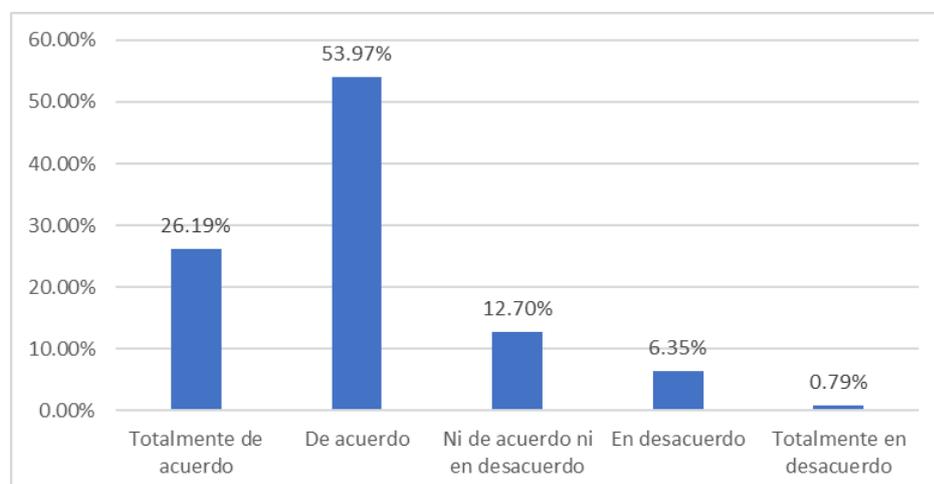
Tabla 27

Procesos de capacitación enfocados a la necesidad del trabajador

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	33	26,19%
De acuerdo	68	53,97%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	12,70%
En desacuerdo	8	6,35%
Totalmente en desacuerdo	1	0,79%
Total	126	100,00%

Figura 25

Procesos de capacitación enfocados a la necesidad del trabajador



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y la figura muestran los resultados de si los servidores públicos encuestados consideran que los procesos de capacitación del personal se realizan según las necesidades del trabajador. El 26.19% menciona que se encuentra totalmente de acuerdo, el 53.97% se encuentra de acuerdo, el 12.70% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, 6.35% se encuentra en desacuerdo y el 0.79% se encuentra totalmente en desacuerdo.

5. ¿Considera que la capacitación del personal se ha desarrollado con los recursos adecuados (ambiente y mobiliario adecuado, material visual y de escritorio, ponente de acuerdo al tema)?

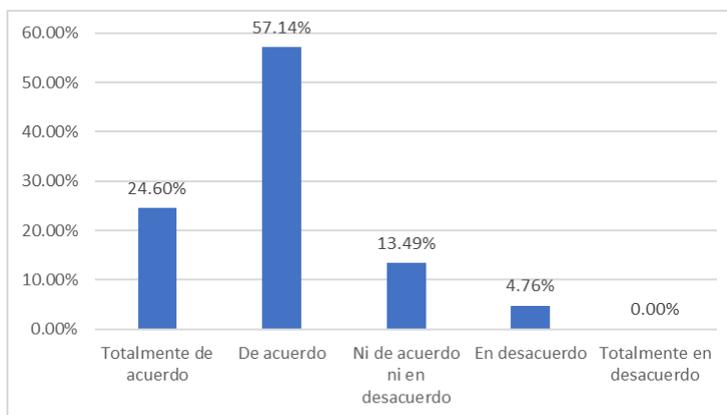
Tabla 28

Procesos de capacitación realizados con los recursos adecuados

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	31	24,60%
De acuerdo	72	57,14%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	13,49%
En desacuerdo	6	4,76%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	126	100,00%

Figura 26

Procesos de capacitación realizados con los recursos adecuados



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y la figura muestran los resultados de si los servidores públicos encuestados consideran que la capacitación del personal se ha desarrollado con los recursos adecuados. El 24.60% menciona que se encuentra totalmente de acuerdo, el 57.14% se encuentra de acuerdo, el 13.49% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 4.76% se encuentra en desacuerdo.

6. ¿Considera que se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones?

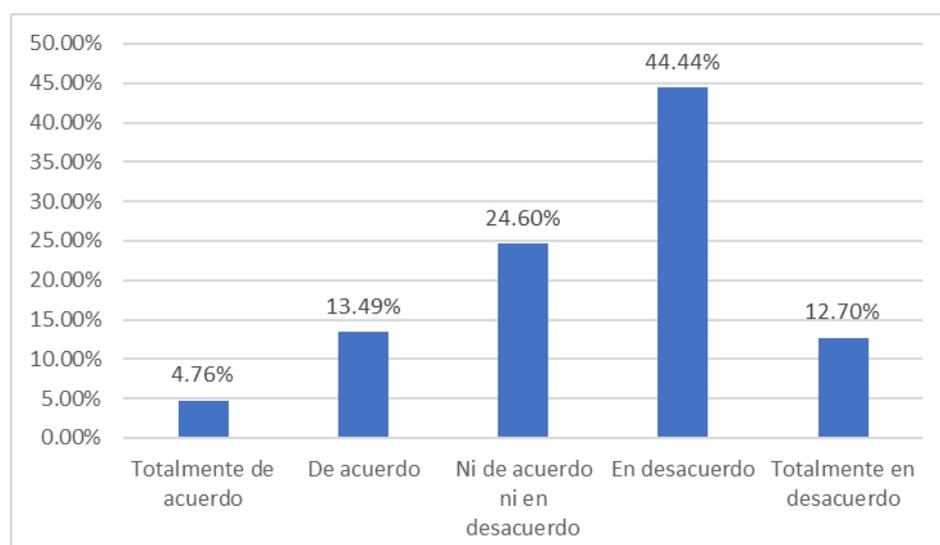
Tabla 29

Seguimiento de los procesos de capacitación

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	6	4,76%
De acuerdo	17	13,49%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	24,60%
En desacuerdo	56	44,44%
Totalmente en desacuerdo	16	12,70%
Total	126	100,00%

Figura 27

Seguimiento de los procesos de capacitación



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y la figura muestran los resultados de si los servidores públicos encuestados consideran que se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones. El 4.76% menciona que se encuentra totalmente de acuerdo, el 13.49% se encuentra de acuerdo, el 24.60% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, 44.44% se encuentra en desacuerdo y el 12.70% se encuentra totalmente en desacuerdo.

7. En cuanto a las evaluaciones de desempeño, ¿considera se realizan por personal calificado, con un criterio motivador para el trabajador?

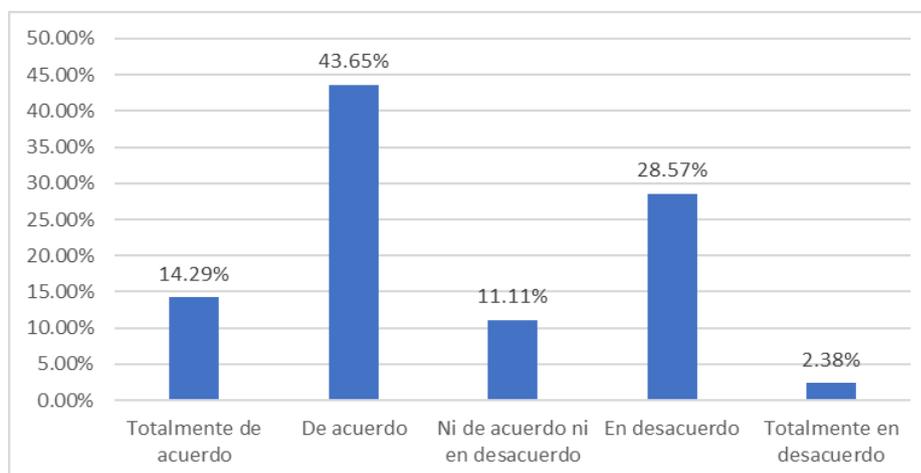
Tabla 30

Ejecución de las evaluaciones de desempeño por personal calificado

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	18	14,29%
De acuerdo	55	43,65%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	11,11%
En desacuerdo	36	28,57%
Totalmente en desacuerdo	3	2,38%
Total	126	100,00%

Figura 28

Ejecución de las evaluaciones de desempeño por personal calificado



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y la figura muestran los resultados de si los servidores públicos encuestados consideran que las evaluaciones de desempeño se realizan por personal calificado, con un criterio motivador para el trabajador. El 14.29% menciona que se encuentra totalmente de acuerdo, el 43.65% se encuentra de acuerdo, el 11.11% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, 28.57% se encuentra en desacuerdo y el 2.38% se encuentra totalmente en desacuerdo.

8. ¿La evaluación del desempeño se realiza a todo el personal del GAD?

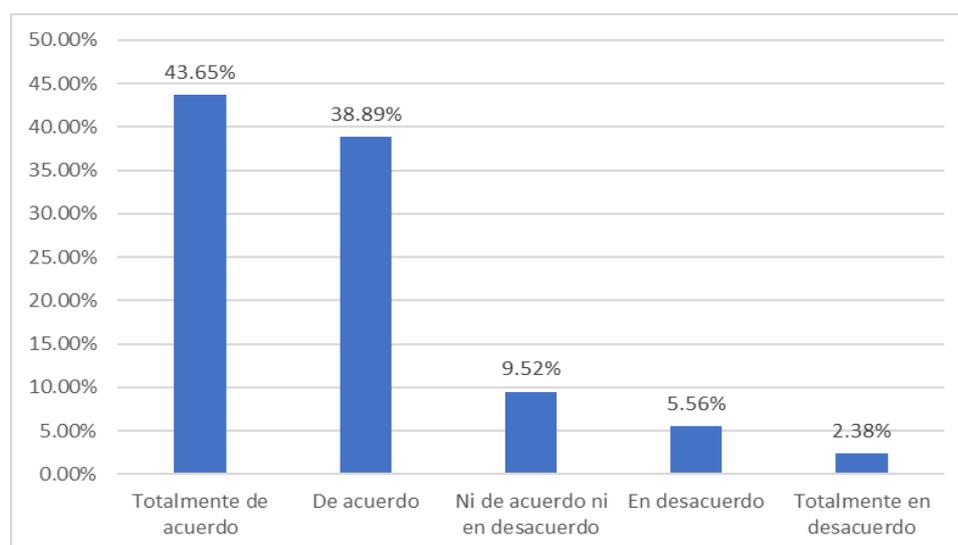
Tabla 31

La evaluación del desempeño se realiza a todo el personal del GAD

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	55	43,65%
De acuerdo	49	38,89%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	9,52%
En desacuerdo	7	5,56%
Totalmente en desacuerdo	3	2,38%
Total	126	100,00%

Figura 29

La evaluación del desempeño se realiza a todo el personal del GAD



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y la figura muestran los resultados de si los servidores públicos encuestados consideran que la evaluación del desempeño se realiza a todo el personal del GAD. El 43.65% menciona que se encuentra totalmente de acuerdo, el 38.89% se encuentra de acuerdo, el 9.52% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5.56% se encuentra en desacuerdo y el 2.38% se encuentra totalmente en desacuerdo.

9. ¿Los resultados de la evaluación del personal, son analizados en equipo y socializados para la toma de decisiones?

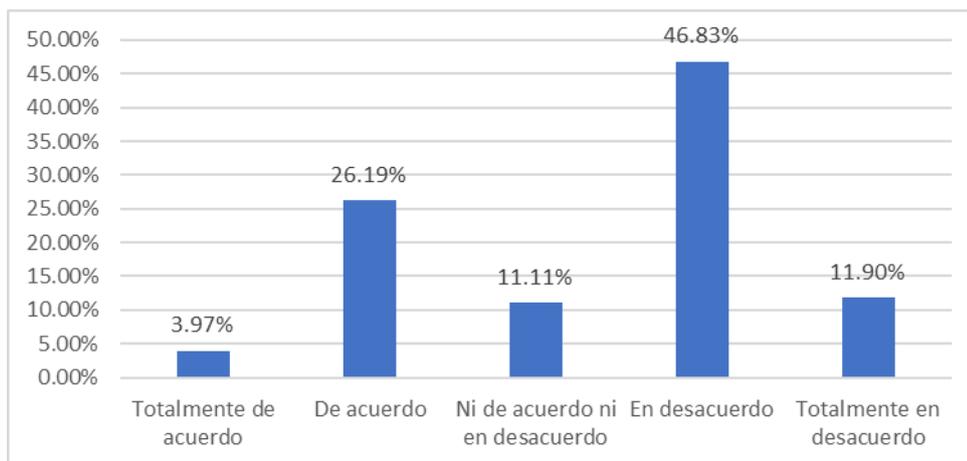
Tabla 32

Los resultados de la evaluación del personal, son analizados en equipo y socializados para la toma de decisiones

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	5	3,97%
De acuerdo	33	26,19%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	11,11%
En desacuerdo	59	46,83%
Totalmente en desacuerdo	15	11,90%
Total	126	100,00%

Figura 30

Los resultados de la evaluación del personal, son analizados en equipo y socializados para la toma de decisiones



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y la figura muestran los resultados de si los servidores públicos encuestados consideran que los resultados de la evaluación del personal son analizados en equipo y socializados para la toma de decisiones. El 3.97% menciona que se encuentra totalmente de acuerdo, el 26.19% se encuentra de acuerdo, el 11.11% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, 46.83% se encuentra en desacuerdo y el 11.90% se encuentra totalmente en desacuerdo.

10. Por el buen desempeño del personal, ¿se emiten reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad?

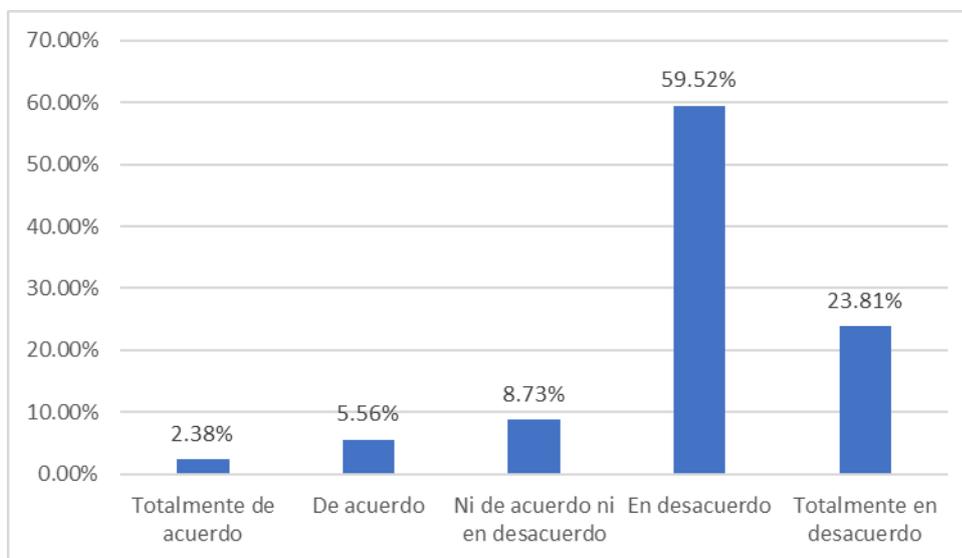
Tabla 33

Emisión de reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	3	2,38%
De acuerdo	7	5,56%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	8,73%
En desacuerdo	75	59,52%
Totalmente en desacuerdo	30	23,81%
Total	126	100,00%

Figura 31

Emisión de reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y la figura muestran los resultados de si los servidores públicos encuestados consideran que se emiten reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad. El 2.38% menciona que se encuentra totalmente de acuerdo, el 5.56% se encuentra de acuerdo, el 8.73% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, 59.52% se encuentra en desacuerdo y el 23.81% se encuentra totalmente en desacuerdo.

11. Por el buen desempeño del personal, ¿hay a estímulos (monetario o no monetario), para el trabajador?

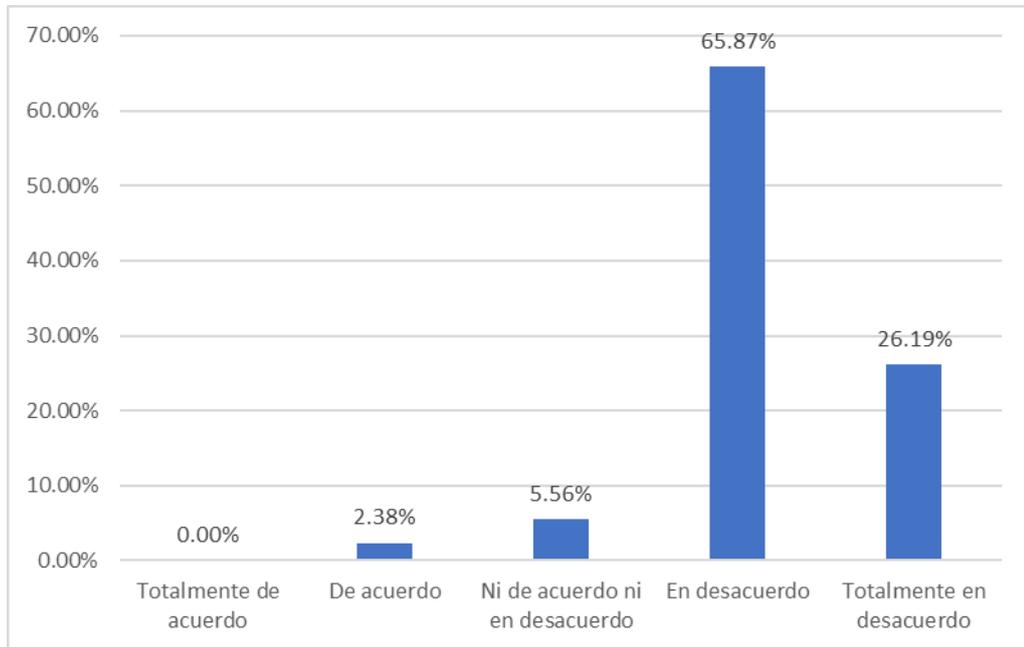
Tabla 34

Presencia de estímulos monetarios para el trabajador

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
De acuerdo	3	2,38%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	5,56%
En desacuerdo	83	65,87%
Totalmente en desacuerdo	33	26,19%
Total	126	100,00%

Figura 32

Presencia de estímulos monetarios para el trabajador



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y la figura muestran los resultados de si los servidores públicos encuestados consideran que hay a estímulos (monetario o no monetario), para el trabajador. El 2.38% se encuentra de acuerdo, el 5.56% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, 65.87% se encuentra en desacuerdo y el 26.19% se encuentra totalmente en desacuerdo.

12. Por el buen desempeño del personal, ¿existen ascensos a cargos jerárquicos superiores?

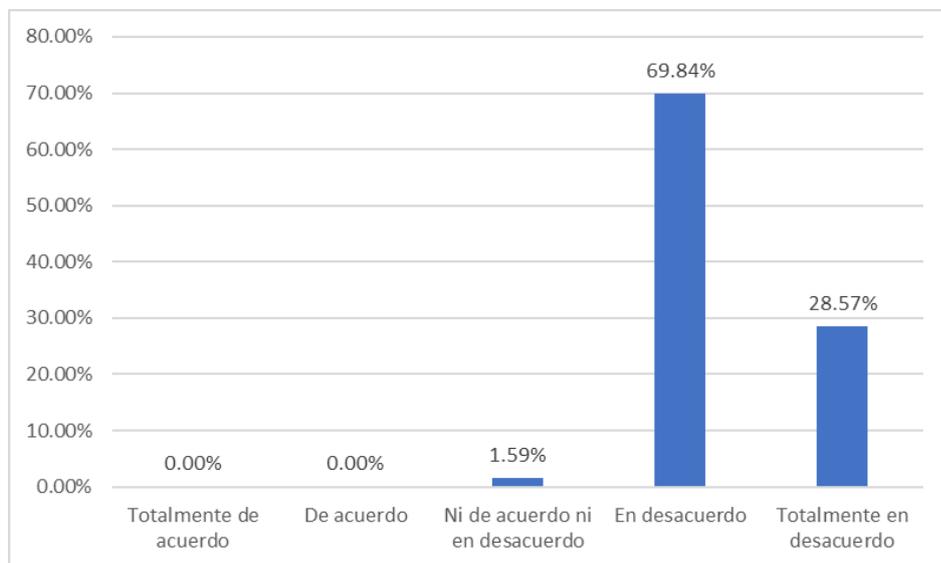
Tabla 35

Presencia de estímulos en ascensos para el trabajador

	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	0	0,00%
De acuerdo	0	0,00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	1,59%
En desacuerdo	88	69,84%
Totalmente en desacuerdo	36	28,57%
Total	126	100,00%

Figura 33

Presencia de estímulos en ascensos para el trabajador



Análisis e Interpretación de Resultados

La tabla y la figura muestran los resultados de si los servidores públicos encuestados consideran existen ascensos a cargos jerárquicos superiores. El 1.59% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, 69.84% se encuentra en desacuerdo y el 28.57% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Verificación de hipótesis

Para resolver el problema dado, se usará las frecuencias observadas tomadas directamente de la encuesta.

1.1.9 Formulación de hipótesis

H0: Hipótesis nula

La calidad del servicio público no tiene relación significativa con el Modelo de Gestión del Talento Humano en el GADMIC de Saquisilí.

H1: Hipótesis alternativa

La calidad del servicio público tiene relación significativa con el Modelo de Gestión del Talento Humano en el GADMIC de Saquisilí.

1.1.10 Estimador estadístico

El estimador estadístico para comprobar esta hipótesis será la prueba de Chi-cuadrado, la cual permitirá determinar la existencia del ajuste del conjunto de frecuencias observadas en relación a un conjunto de frecuencias esperadas o teóricas. La fórmula a emplearse es la siguiente.

$$X^2 = \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

O = Datos observados

E = Datos esperados

1.1.11 Nivel de significación y regla de decisión

Nivel de significación: 0,05

Grados de libertad: $GL = (\text{filas} - 1) (\text{columnas} - 1)$

$GL = (4-1) \times (2-1)$

$GL = 3$

Se acepta la hipótesis nula si el valor a calcularse de X^2 es menor al valor de X^2 esperado, en la que según la tabla $X^2_{\text{esperado}} = 7.81$; caso contrario se rechaza.

1.1.12 Preguntas para la comprobación de la hipótesis

En función de la información obtenida en las encuestas la demostración de la hipótesis y en correspondencia con la variable dependiente e independiente se seleccionaron las siguientes preguntas número.

- ¿Considera usted que una adecuada gestión dentro del talento humano del GAD Saquisilí mejorará la calidad del servicio?
- ¿Considera usted que la atención de las personas del GAD Saquisilí es buena?

1.1.13 Cálculo del Chi Cuadrado

Tabla 36

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Considera usted que una adecuada gestión dentro del talento humano del GAD Saquisilí mejorará la calidad del servicio? *	368	100,0%	0	0,0%	368	100,0%
¿Considera usted que la atención de las personas del GAD Saquisilí es buena?						

Tabla 37

Tabla de contingencia de variables

		<i>¿Considera usted que la atención de las personas del GAD Saquisilí es buena?</i>					
		De acuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total	
		<i>gestión dentro del talento humano del GAD Saquisilí mejorará la calidad del</i>	De acuerdo	Recuento	15	20	10
	Recuento esperado		12,9	17,2	8,6	278,2	317
Totalmente de acuerdo	Recuento		0	0	0	51	51
	Recuento esperado		2,1	2,8	1,4	44,8	51
Total	Recuento		15	20	10	323	368
	Recuento esperado		15	20	10	323	368

Tabla 38*Prueba de Chi-cuadrado*

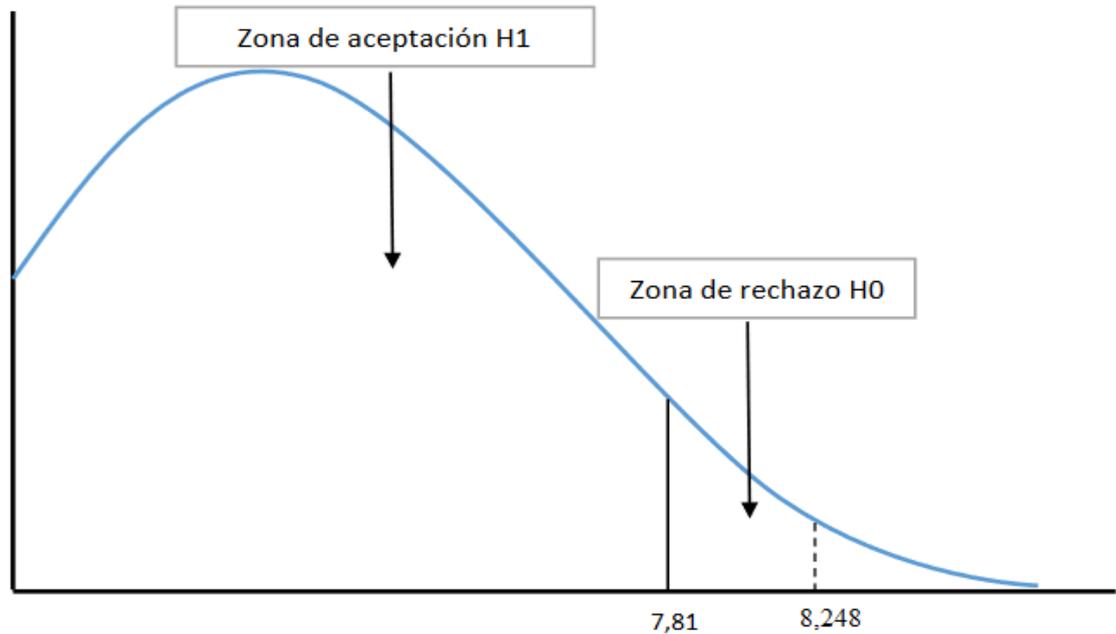
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,248a	3	0,041
Razón de verosimilitud	14,398	3	0,002
Asociación lineal por lineal	7,223	1	0,007
N de casos válidos	368		

a. 3 casillas (37,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,39.

1.1.14 Conclusión

Figura 2

Interpretación gráfica



En primer lugar se puede evidenciar en la Tabla 36 que el 100 % de los casos fueron válidos, por consiguiente se dio el recuento de los casos que pertenecen a cada categoría de las dos variables de estudio. Es así que se tiene que el valor de p (Sig. asintótica (bilateral)) fue de 0,041 y como es menor de 0,05 se acepta. Por otro lado, como $X^2_{\text{calculado}} = 8,248$ y es mayor al valor de $X^2_{\text{esperado}} = 7,81^1$, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se concluye que la calidad del servicio público tiene relación significativa con el Modelo de Gestión del Talento Humano en el GADMIC de Saquisilí.

¹ Revisar anexos tabla Chi de pearson

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA

Conclusiones

Después de la ejecución de la presente investigación se pueden llegar a las siguientes aseveraciones:

Respecto a los servicios ofertados en las cuatro direcciones del GAD Saquisilí, en una escala valorativa por parte de los usuarios refleja una abrumante opinión de desacuerdo e inconformidad en la dirección de servicios públicos, en la que solo el 16.03% de los usuarios posee una crítica favorable al respecto del departamento, a esta le sigue la dirección de registro de la propiedad con un 51.63% en opiniones de desacuerdo. Las direcciones de obras públicas y desarrollo social y económico por su parte logran más del 50% de conformidad de los usuarios, obteniendo el 78.80% y 53.80% respectivamente.

La calidad de los servicios prestados por las direcciones del GAD Saquisilí se ve afectada por factores como las competencias del personal, en esta el 72.56% de los usuarios colocan a las habilidades de escucha de los servidores públicos por debajo del umbral de conformidad. En el mismo contexto, la coordinación entre las direcciones del GAD es deficiente, por lo que la calidad se ve disminuida aún mas y el tiempo para los tramites se incrementan derivando en molestias generales.

Refiriéndose a las competencias profesionales de los servidores públicos el 53.28% considera que es apto a su lugar de trabajo, además de la consideración de que el 53.97% está de acuerdo con los programas de capacitación del GAD, sin embargo, esto no se refleja en la atención al usuario, siendo causa determinante la ausencia de un seguimiento y monitoreo en la implementación de los conocimientos concebidos, así lo expresan el 57.14% de los servidores.

A través del empleo de los métodos y herramientas propuestas para el desarrollo de la investigación se define las principales necesidades que requieren ser satisfechas tanto a nivel de usuario de los servicios públicos, como a nivel de prestador de los mismos, estas constituyen evidencias pertinentes que fecundan el propósito de que se realice con veracidad en el problema planteado.

Finalmente, mediante la prueba de hipótesis se logra identificar que con un valor de significancia de 0.041 y Chi Cuadrado calculado de 8,248 superior al esperado de 7,81, la gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio por las direcciones del GAD Saquisilí, dando así cumplimiento al objetivo planteado en esta investigación,

Recomendaciones

Los programas de capacitación destinados a incrementar los conocimientos del personal que labora en las direcciones del GAD resultan oportunos, sin embargo, es necesario implantar mecanismos de seguimiento y monitoreo con la finalidad de mejorar el servicio y la calidad a cada uno de sus usuarios.

Es acertado, orientar capacitaciones al desarrollo de habilidades de comunicación en el personal, pues una capacitación profesional debe ser integral no solo en conocimientos profesionales.

Incorporar instructivos y guías informativas para cada uno de los procesos ofertados en las diferentes direcciones del GAD de Saquisilí para permitir la optimización en los tiempos de los tramites.

Continuar con la buena infraestructura física en la institución, pues constituye un factor que puede ser percibido por los usuarios como favorable e influenciar en la valoración de los servicios teniendo en cuenta que es en las instalaciones el lugar donde pasan durante los tiempos de espera.

BIBLIOGRAFÍA

- Abril, M. C. (2018). *DISEÑO DE PROCESOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Araujo, A. (2014). La gerencia pública. *Visión Gerencial*, 3-6.
- Boluarte, Y. (2021). *La gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020*. Universidad César Vallejo.
- Calderón, M. P. (2022). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas*. Universidad César Vallejo.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Asamblea Nacional del Ecuador.
- Corral, F. (30 de enero de 2019). El poder de la burocracia. *El Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/opinion/fabian-corrall-burocracia-derecho.html>+/
- Cuesta, A. (2005). *Tecnología de Gestión de Recursos Humanos*. Editorial Academia.
- Esteban, N. (2017). *Tipos de Investigación*. Obtenido de <http://resultados.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- GADMIC Saquisilí. (2022). *GADMIC Saquisilí*. Obtenido de <https://saquisili.gob.ec/>
- Hughes, O. E. (2012). *Public management and administration: An introduction*. Macmillan International Higher Education.
- INEC. (2022). *Calidad de los Servicios Públicos*. Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo - diciembre 2021.
- Jaime, F. M., Dufour, G., Alessandro, M., & Amaya, P. (2013). *Introducción al análisis de Políticas Públicas*. Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Lasso, J. (2021). Modelos burocráticos. *Boletín de Coyuntura*, 15-24.

- López, A. D. (2018). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2018. *Balance´s. Tingo María (Perú)*, 12-17.
- Molina Salazar, R. E., & Pascual García, J. M. (2014). El Índice de Desarrollo Humano como indicador social. *Nómadas*.
- Osorio, Y. (2021). *CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAMELICA, 2018*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA.
- Oszlak, O. (2006). Burocracia estatal: política y políticas públicas. *POSTData*, 11-56.
- Pazmiño, J. (2018). *EFFECTOS DE LA GESTIÓN POR EN COMPETENCIAS SOBRE LA PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA MANUFACTURERA EN LA CIUDAD DE QUITO*. UDLA.
- Primicias. (7 de Septiembre de 2019). Los servicios públicos alcanzan su valoración más baja desde 2012, la educación la más alta. *Primicias*, págs. <https://www.primicias.ec/noticias/politica/servicios-publicos-valoracion-mas-baja/>.
- Torres, M. (2017). *GERENCIA PÚBLICA I*. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.
- Trelles, C. (2009). *¿Cómo hacer eficiente al servidor público peruano?* PUCP.
- Tripathi, K., & Agrawal, M. (2014). Competency based management in organizational. *Global Journal of Finance and Management*, 349-356.
- Villavicencio, L. (2020). Régimen laboral de las empresas públicas ecuatorianas. *Revista de la Facultad de Jurisprudencia*, 366-404. doi:10.26807/rfj.v7i7.255

ANEXOS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DEL GAD SAQUISILÍ



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COHORTE 2021

Tema “EL TALENTO HUMANO COMO ASPECTO CLAVE PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL GAD SAQUISILÍ”

Objetivo Diagnosticar la calidad de servicio público dentro del GAD Saquisilí

Instrucciones

Sea completamente sincero al momento de responder cada una de las preguntas, marque con una X la respuesta que usted considere oportuna.

Datos Informativos

Sexo

Masculino

Femenino

Edad

18-30 años

31-45 años

46-60 años

Mayor a 60 años

Ciudad en la que reside

Saquisilí

Latacunga

Otro

CUESTIONARIO

¿Cuántas veces ha generado un trámite dentro del GAD Saquisilí?

1-10

11-15

16-20

Otro

¿Considera usted que la atención de las personas del GAD Saquisilí es buena?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Considera usted que para realizar un trámite dentro del GAD Saquisilí existe la información suficiente?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Considera usted que el tiempo para ser atendido en un trámite es el oportuno?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Qué opina acerca de las distintas direcciones del GAD Saquisilí? Califíquelos del 1-5

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Dirección de Obras Públicas

Dirección de Desarrollo Social y Económico

Dirección de Servicios Públicos

Dirección de Registro de la Propiedad

¿Existen fuentes de información sobre cada uno de los servicios que presta el GAD Saquisilí?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Considera usted que el horario de atención dentro del GAD Saquisilí?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Las personas que atienden dentro del GAD Saquisilí escuchan con atención cada uno de sus requerimientos?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Considera usted que las distintas instalaciones del GAD Saquisilí son buenas?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Considera usted que los servicios ofertados por el GAD Saquisilí se encuentran coordinados?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿El personal del GAD Saquisilí promueve una imagen tanto de honestidad como de confianza?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Considera usted que la recolección tanto de quejas como de sugerencias por parte del GAD Saquisilí es el oportuno?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Considera usted que una adecuada gestión dentro del talento humano del GAD Saquisilí mejorará la calidad del servicio?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni en acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD SAQUISILÍ



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COHORTE 2021

Tema “EL TALENTO HUMANO COMO ASPECTO CLAVE PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL GAD SAQUISILÍ”

Objetivo Diagnosticar la gestión del talento humano dentro del GAD Saquisilí

Instrucciones

Sea completamente sincero al momento de responder cada una de las preguntas, marque con una X la respuesta que usted considere oportuna.

Datos Informativos

Sexo

Masculino

Femenino

Edad

18-30 años

31-45 años

46-60 años

Mayor a 60 años

Instrucción formal

Primaria

Bachillerato

Tercer nivel

Cuarto nivel

Ciudad en la que reside

Saquisilí

Latacunga

Otro

Cuestionario

- 1. ¿Considera que el personal que labora en el GAD es seleccionado de acuerdo a las necesidades de la institución?**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

- 2. ¿Considera que el personal que labora en el GAD cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña?**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

- 3. ¿Considera que la distribución de personal se realiza en función del organigrama institucional?**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

4. ¿Considera que los procesos de capacitación del personal se realizan según las necesidades del trabajador?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

5. ¿Considera que la capacitación del personal se ha desarrollado con los recursos adecuados (ambiente y mobiliario adecuado, material visual y de escritorio, ponente de acuerdo al tema)?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

6. ¿Considera que se realiza seguimiento y monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

7. En cuanto a las evaluaciones de desempeño, ¿considera se realizan por personal calificado, con un criterio motivador para el trabajador?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

8. ¿La evaluación del desempeño se realiza a todo el personal del GAD?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

9. ¿Los resultados de la evaluación del personal, son analizados en equipo y socializados para la toma de decisiones?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

10. Por el buen desempeño del personal, ¿se emiten reconocimientos por escrito a cargo de la superioridad?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

11. Por el buen desempeño del personal, ¿hay a estímulos (monetario o no monetario), para el trabajador?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

12. Por el buen desempeño del personal, ¿existen ascensos a cargos jerárquicos superiores?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Tabla de probabilidad:

gl	Probabilidad de la cola p											
	.25	.20	.15	.10	.05	.025	.02	.01	.005	.0025	.001	.0005
1	1.32	1.64	2.07	2.71	3.84	5.02	5.41	6.63	7.88	9.14	10.83	12.12
2	2.77	3.22	3.78	4.61	5.99	7.38	7.82	9.21	10.60	11.98	13.82	15.20
3	4.11	4.64	5.32	6.25	7.81	9.35	9.84	11.34	12.84	14.32	16.27	17.73
4	5.38	5.99	6.77	7.78	9.49	11.14	11.67	13.28	14.86	16.42	18.47	20.00
5	6.63	7.29	8.12	9.24	11.07	12.83	13.39	15.09	16.75	18.39	20.51	22.11
6	7.84	8.56	9.45	10.64	12.59	14.45	15.03	16.81	18.55	20.25	22.46	24.10
7	9.04	9.80	10.75	12.02	14.07	16.01	16.62	18.48	20.28	22.04	24.32	26.02
8	10.22	11.03	12.03	13.36	15.51	17.53	18.17	20.09	21.95	23.77	26.12	27.87
9	11.39	12.24	13.29	14.68	16.92	19.02	19.68	21.67	23.59	25.46	27.88	29.67
10	12.55	13.44	14.53	15.99	18.31	20.48	21.16	23.21	25.19	27.11	29.59	31.42
11	13.70	14.63	15.77	17.28	19.68	21.92	22.62	24.72	26.76	28.73	31.26	33.14
12	14.85	15.81	16.99	18.55	21.03	23.34	24.05	26.22	28.30	30.32	32.91	34.82
13	15.98	16.98	18.20	19.81	22.36	24.74	25.47	27.69	29.82	31.88	34.53	36.48
14	17.12	18.15	19.41	21.06	23.68	26.12	26.87	29.14	31.32	33.43	36.12	38.11
15	18.25	19.31	20.60	22.31	25.00	27.49	28.26	30.58	32.80	34.95	37.70	39.72
16	19.37	20.47	21.79	23.54	26.30	28.85	29.63	32.00	34.27	36.46	39.25	41.31
17	20.49	21.61	22.98	24.77	27.59	30.19	31.00	33.41	35.72	37.95	40.79	42.88
18	21.60	22.76	24.16	25.99	28.87	31.53	32.35	34.81	37.16	39.42	42.31	44.43
19	22.72	23.90	25.33	27.20	30.14	32.85	33.69	36.19	38.58	40.88	43.82	45.97
20	23.83	25.04	26.50	28.41	31.41	34.17	35.02	37.57	40.00	42.34	45.31	47.50
21	24.93	26.17	27.66	29.62	32.67	35.48	36.34	38.93	41.40	43.78	46.80	49.01
22	26.04	27.30	28.82	30.81	33.92	36.78	37.66	40.29	42.80	45.20	48.27	50.51
23	27.14	28.43	29.98	32.01	35.17	38.08	38.97	41.64	44.18	46.62	49.73	52.00
24	28.24	29.55	31.13	33.20	36.42	39.36	40.27	42.98	45.56	48.03	51.18	53.48
25	29.34	30.68	32.28	34.38	37.65	40.65	41.57	44.31	46.93	49.44	52.62	54.95
26	30.43	31.79	33.43	35.56	38.89	41.92	42.86	45.64	48.29	50.83	54.05	56.41
27	31.53	32.91	34.57	36.74	40.11	43.19	44.14	46.96	49.64	52.22	55.48	57.86
28	32.62	34.03	35.71	37.92	41.34	44.46	45.42	48.28	50.99	53.59	56.89	59.30
29	33.71	35.14	36.85	39.09	42.56	45.72	46.69	49.59	52.34	54.97	58.30	60.73
30	34.80	36.25	37.99	40.26	43.77	46.98	47.96	50.89	53.67	56.33	59.70	62.16
40	45.62	47.27	49.24	51.81	55.76	59.34	60.44	63.69	66.77	69.70	73.40	76.09
50	56.33	58.16	60.35	63.17	67.50	71.42	72.61	76.15	79.49	82.66	86.66	89.56
60	67.08	69.07	71.34	74.40	79.08	83.30	84.58	88.38	91.95	95.34	99.61	102.7