



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:
TECNOLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

**DISEÑO DE MANUAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA
EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO GAD DEL CANTÓN
EL TRIUNFO.**

Autora: Benavides Alvia Lady Samantha.

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero.

Guayaquil, Ecuador

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso.

A mis Padres y hermano por el apoyo y sacrificio incondicional en mi formación tanto profesional y como ser humano, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí.

A mi esposo e hijo por ser mi fortaleza, motivación y formar parte de las personas que creyeron en mí, me alentaron a ser mejor y alcanzar mis metas.

A mis compañeros de clases que fueron una pieza fundamental para llegar a este momento, a nuestro compañero presidente que siempre estuvo apoyándonos y motivándonos en toda nuestra etapa de estudio.

Lady Samantha Benavides Alvia

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento al Instituto Tecnológico Bolivariano, a todas las autoridades y docentes, personas de gran sabiduría por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por cada una de los aprendizajes, por su dedicación y orientación.

En especial reconocimiento a mi docente Simón Alberto Illescas Prieto por sus conocimientos recibidos en el desarrollo de este trabajo investigativo.

Finalmente agradezco a todos mis amigos, por el apoyo incondicional, por extender su mano en momentos difíciles.

Lady Samantha Benavides Alvia



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de: TECNOLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

Diseño de manual de gestión del talento humano para el Gobierno Autónomo Descentralizado GAD del cantón El Triunfo.

Autor: Benavides Alvia Lady Samantha

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero

RESUMEN

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Triunfo., es una empresa pública dedicada a servir y atender las necesidades de sus usuarios a un nivel territorial que al momento presenta una serie de dificultades que se originan desde el manual de gestión de talento humano que tiene la entidad en la actualidad. El propósito de la investigación estuvo orientado a diseñar un manual de gestión de talento humano para el incremento de la productividad en los funcionarios, se fundamentó el estudio en aspectos teóricos sobre sus variables involucradas. El diseño de la investigación utilizado fue el no experimental o de campo, seguido por los tipos de investigación como el exploratorio, descriptivo, explicativo y correlacional, el cual estuvo acompañado por técnicas como la entrevista y la observación. Este proceso metodológico conllevó a proponer un manual de gestión de talento humano que facilite el incremento de la productividad.

Gestión de
Talento Humano

Incremento
de productividad

Manual de
funciones



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:
TECNOLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

Diseño de manual de gestión del talento humano para el Gobierno Autónomo Descentralizado GAD del cantón El Triunfo.

Autor: Benavides Alvia Lady Samantha

Tutor: Ing. Com. Marlo López Perero

ABSTRACT

The Decentralized Autonomous Government of the Canton El Triunfo., Is a public company dedicated to serving and meeting the needs of its users at a territorial level that currently presents a series of difficulties that originate from the human talent management manual that the entity today. The purpose of the research was aimed at designing a human talent management manual to increase productivity in officials, the study was based on theoretical aspects about its variables involved. The research design used was non-experimental or field, followed by types of research such as exploratory, descriptive, explanatory and correlational, which was accompanied by techniques such as interview and observation. This methodological process led to the proposal of a human talent management manual that facilitates increased productivity.

human talent
management

Increased
productivity

Function's
manual

INDICE GENERAL

| | |
|---|-----|
| DEDICATORIA..... | ii |
| CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR..... | iv |
| CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN..... | v |
| CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT..... | vii |
| INDICE GENERAL..... | x |
| INDICE DE TABLAS..... | xii |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xiv |

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

| | |
|------------------------------------|---|
| Planteamiento del problema..... | 1 |
| Ubicación en un contexto..... | 2 |
| Situación conflicto..... | 3 |
| Formulación del Problema..... | 4 |
| Objetivos de la investigación..... | 5 |
| Objetivo general..... | 5 |
| Objetivos Específicos..... | 5 |
| Justificación e importancia..... | 6 |

CAPÍTULO II MARCO TEORICO

| | |
|--------------------------------|----|
| Antecedentes Históricos..... | 8 |
| Fundamentación Legal..... | 20 |
| Definiciones Conceptuales..... | 27 |

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

| | |
|---------------------------------|----|
| Presentación de la Empresa..... | 31 |
|---------------------------------|----|

| | |
|---|----|
| Estructura Organizativa..... | 32 |
| Funcionarios del GAD del cantón El Triunfo | 33 |
| Análisis económico | 34 |
| Diagnóstico del problema..... | 34 |
| Diseño de la investigación..... | 35 |
| Tipo de investigación | 36 |
| Población | 37 |
| Muestra | 38 |
| Métodos y técnicas de investigación | 40 |
| Formato de encuesta dirigida a los funcionarios con el cargo de secretarios en el GAD del cantón el Triunfo | 42 |
| Guion de la entrevista dirigida al jefe y analista de talento humano en el GAD del cantón el Triunfo..... | 45 |

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

| | |
|--|----|
| Análisis de resultados de las encuestas..... | 46 |
| Análisis de las entrevistas | 60 |
| Manual de gestión del talento humano para el GAD del cantón el triunfo | 64 |
| Presupuesto para el diseño del manual de gestión de talento humano y el plan de mejora | 82 |
| CONCLUSIONES | 83 |

INDICE DE TABLAS

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 1 | Disconformidad | 3 |
| Tabla 2 | Tipos de la Gestión del Talento Humano a nivel histórico..... | 9 |
| Tabla 3 | Definiciones tradicionales de Gestión de Talento Humano | 12 |
| Tabla 4 | Definiciones modernas de Gestión del Talento Humano | 13 |
| Tabla 5 | Plantilla de funcionarios por especialidad | 33 |
| Tabla 6 | Acumulación de expedientes no resueltos..... | 35 |
| Tabla 7 | Tipo de investigación | 36 |
| Tabla 8 | Población del GADM Cantón El Triunfo | 38 |
| Tabla 9 | Tipo de muestra no probabilística | 39 |
| Tabla 10 | Muestra del GADM El Triunfo | 40 |
| Tabla 11 | Técnicas e Instrumentos | 41 |
| Tabla 12 | Edad de los encuestados..... | 46 |
| Tabla 13 | Estado civil de los encuestados | 47 |
| Tabla 14 | Género de los encuestados | 48 |
| Tabla 15 | Tiempo de trabajo de los encuestados en la organización.... | 49 |
| Tabla 16 | Perspectiva sobre la gestión de talento humano y el trabajo en equipo..... | 50 |
| Tabla 17 | Prevención de errores en la gestión de talento humano | 51 |
| Tabla 18 | Conocimiento de actividades claves en el cargo de parte del clima laboral..... | 52 |
| Tabla 19 | Fácil acceso a equipos y materiales de trabajo de parte de la institución..... | 53 |
| Tabla 20 | Periodicidad del proceso de capacitación en la institución.... | 54 |
| Tabla 21 | Perspectiva sobre el grado de desenvolvimiento laboral | 55 |
| Tabla 22 | Periodicidad respecto a la evaluación de desempeño de parte de la institución | 56 |
| Tabla 23 | Posibilidad de crecimiento profesional en el cargo actual..... | 57 |
| Tabla 24 | Aspiraciones a un nuevo e importante cargo de acuerdo al desarrollo profesional..... | 58 |
| Tabla 25 | Aceptación de un manual de gestión en talento humano..... | 59 |
| Tabla 26 | Documentos solicitados para proceso de contratación | 71 |

| | |
|-------------------------------|----|
| Tabla 27 Plan de acción | 80 |
| Tabla 28 Presupuesto..... | 82 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|-----------|
| <i>Figura 1 GAD del Cantón El Triunfo</i> | <i>31</i> |
| <i>Figura 2 Estructura organizativa</i> | <i>32</i> |
| <i>Figura 3. Análisis económico</i> | <i>34</i> |
| <i>Figura 4 Gráfico 1. Grupos de edad de los colaboradores.....</i> | <i>46</i> |
| <i>Figura 5 Gráfico 2. Estado civil de los encuestados</i> | <i>47</i> |
| <i>Figura 6 Gráfica 3. Género de los encuestados.....</i> | <i>48</i> |
| <i>Figura 7 Gráfica 4. Tiempo de trabajo de los encuestados.....</i> | <i>49</i> |
| <i>Figura 8 Gráfica 5. Perspectiva sobre la gestión del talento humano y el trabajo en equipo</i> | <i>50</i> |
| <i>Figura 9 Gráfica 6. Prevención de errores de parte de la gestión de talento humano.....</i> | <i>51</i> |
| <i>Figura 10 Gráfica 7. Conocimiento de actividades claves en el cargo de parte del clima laboral.....</i> | <i>52</i> |
| <i>Figura 11 Gráfica 8. Acceso a equipos y herramientas de trabajo</i> | <i>53</i> |
| <i>Figura 12 Gráfica 9. Periodicidad del proceso de capacitación en la institución.....</i> | <i>54</i> |
| <i>Figura 13 Gráfica 10. Perspectiva sobre el grado de desenvolvimiento en el trabajo.....</i> | <i>55</i> |
| <i>Figura 14 Gráfica 11. Periodicidad en la evaluación del desempeño... </i> | <i>56</i> |
| <i>Figura 15 Gráfica 12. Posibilidad de crecimiento profesional</i> | <i>57</i> |
| <i>Figura 16 Gráfica 13. Aspiraciones a un nuevo puesto de trabajo de los encuestados</i> | <i>58</i> |
| <i>Figura 17 Gráfica 14. Aceptación de un manual de gestión de talento humano.....</i> | <i>59</i> |

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

En España las funciones administrativas dentro de las empresas es uno de los problemas más comunes a la vista de la sociedad, tiene empresas excelentes, pero en comparación con el tamaño de la economía este número es insuficiente, puesto que tecnológicamente estas empresas no son eficientes, no gestionan bien o al personal y no cuenta con una estructura empresarial óptima.

Una de las herramientas de gestión transversal de la institución es el Orgánico Funcional, que describe la estructura de la entidad, los procesos y funciones de cualquier gestión, pero no muestra cómo deben llevarse a cabo. La informalidad y el desconocimiento de los trámites que se realizan a diario en relación a la gestión del talento humano, combinada con la falta de relaciones interdepartamentales a nivel de procesos, genera problemas como: pérdida y confusión en los procedimientos, demoras e ineficiencias en los procesos, Alivio de la responsabilidad, insatisfacción de los empleados, duplicación de trabajo y pérdida de tiempo y recursos materiales.

La pérdida de recursos económicos es el factor principal para desalentar la continuidad de una Empresa, por ello, es imprescindible adoptar medidas correctivas que permitan solucionar, mejorar los procesos administrativos, procurando retener y mantener un ambiente laboral productivo.

Si esto persiste, se espera que el talento y los recursos humanos estén infrautilizados, lo que provocará que los procedimientos de gestión de recursos humanos no se lleven a cabo de manera eficiente.

Situación que no forma parte de las metas y planes de los organismos del sector público; Consideración del cumplimiento de los estándares de Gestión por Resultados. Se debe diseñar una herramienta de gestión (manual de procedimientos) basada en todos los problemas identificados. Instrumento que ordena todas las acciones de forma metódica, estandariza procesos, identifica conexiones, asigna responsabilidades y contribuye a la mejora continua para facilitar la toma de decisiones. También apoyará el sistema integrado de desarrollo del talento humano de la institución.

El aumento de la productividad laboral ha sido un factor crucial en la promoción de la economía y el desarrollo de la sociedad. Este ha sido el caso de manera decisiva desde la aparición del obrero fabril que marcó la aparición de la educación socioeconómica capitalista (Cuesta, 2008). La productividad del trabajo caracteriza el grado de eficiencia del trabajo en vivo. Marx se refirió mucho a la correlación que expresa entre el volumen de producción (PV) y el gasto laboral, teniendo en cuenta la calidad requerida y el nivel promedio de habilidades e intensidad laboral en la sociedad.

Ubicación en un contexto

En Ecuador, las funciones administrativas dentro de las empresas públicas es uno de los problemas más comunes a la vista de la sociedad, en ocasiones estas se ven reflejadas en el servicio y atención al cliente, donde el desempeño laboral es muchas veces ineficiente. En este sentido, la Gestión de Talento Humano cubre un papel preponderante en las actividades administrativas, puesto que es el que permite conocer a mayor grado el comportamiento y desempeño del colaborador (Silva, 2018).

La presente investigación se la realiza con la finalidad de diseñar un manual de Gestión de Talento Humano que permita mejorar los procesos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón El Triunfo. El dilema se centra en el inadecuado manejo administrativo, puesto que, no existe un procedimiento coherente de las actividades y esto provoca ineficiencia en desempeño laboral.

Situación conflicto

En el entorno se observa una Incrementada tasa por la alta ineficiencia en la gestión de talento humano genera baja productividad en los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado G.A.D del cantón El Triunfo, provincia del Guayas en el 2019, esto es resultado de los altos erros de la información, la reducida capacitación del personal y los escasos conocimiento informáticos, esto es provocado por la amplia inseguridad en la realización de las actividades, dada la limitada preparación de los colaboradores y el inadecuado manejo de tecnología.

Además, existe un incómodo ambiente laboral ya que la escasa coordinación en el área y la desmotivación del personal por falta de incentivos, esto es inducido por la escasa integración de los equipos de trabajos, el pésimo trabajo en equipo y la amplia descoordinación de la comunicación.

Por último la amplia disminución en la frecuencia de los requerimientos de los usuarios, la amplia deserción de los mismos que resulta en usuarios insatisfechos esto es conducido por la disminución de la calidad del servicio dada la baja productividad ya que las herramientas, equipos o materiales esta absolutos, todo lo antes indicado conduce a la alta ineficiencia en la gestión de talento humano genera baja productividad en los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado G.A.D del cantón El Triunfo, provincia del Guayas en el periodo 2019, problema u objeto de estudio.

Tabla 1 Disconformidad

| Causas | Consecuencias |
|---|---|
| Amplia inseguridad en la realización de actividades | Altos errores en la información |
| Escasa integración de equipos de trabajo | Incomodo ambiente laboral |
| Disminución de la calidad del servicio | Amplia disminución en la frecuencia de los requerimientos de los usuarios |

Autora: Benavides, L. (2020).

Delimitación del problema

- **Campo:** Administrativo
- **Área:** Gestión
- **Aspectos:** Talento humano, Incremento de la productividad
- **Periodo:** 2020.

Formulación del Problema

¿Cómo índice la elaboración de un manual de gestión del talento humano, para el incremento de la productividad, en los funcionarios que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado GAD del cantón El Triunfo, provincia del Guayas, en el periodo fiscal 2020?

Evaluación del problema

Delimitado: Alta ineficiencia en la gestión de talento humano genera baja productividad en los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado G.A.D del cantón El Triunfo, provincia del Guayas en el periodo 2019.

Claridad: Existe claridad en la redacción del tema, al expresar con el mismo, el deseo de describir la situación actual de la productividad los funcionarios que laboran en el gobierno autónomo descentralizado G.A.D, donde se garantiza la calidad del trabajo realizado, con el fin de seguir perfeccionando la capacidad y experiencia de cada trabajador.

Evidente: El problema es evidente porque se manifiesta en sus funciones laborales, al igual que sus supervisores inmediatos, donde evaluar el desempeño de los trabajadores aumenta el esfuerzo y aplica sus conocimientos y experiencia a su trabajo, respetando las normas vigentes y regulando la oficiales.

Concreto: Es específico porque está escrito de forma breve, concisa, directa y adecuada al tema que se trata, y de esta manera puede atraer la atención del lector. El proyecto está dirigido a trabajadores municipales que desarrollan habilidades y competencias mediante la aplicación de la evaluación del desempeño laboral, donde se demuestre la capacidad, el conocimiento y la experiencia del responsable de cada funcionario.

Relevante: Es relevante porque está desarrollado para el talento humano para el incremento de productividad de los funcionarios que laboran en el gobierno autónomo descentralizado G.A.D del cantón El Triunfo.

Original: La presente investigación es original por sus variables correspondientes al tema abordado, como la gestión de la productividad desarrollada por el departamento de Talento Humano, ya que la investigación se relaciona con un proceso de análisis realizado en la práctica donde se evalúa al empleado en función de su desempeño.

Variable de Investigación

- **Variable independiente:** Gestión de Talento Humano
- **Variable dependiente:** Incremento de la Productividad

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Diseñar un manual de gestión del talento humano para el incremento de productividad de los funcionarios que laboran en el gobierno autónomo descentralizado G.A.D del cantón El Triunfo.

Objetivos Específicos

- Fundamentar las teorías en administración que aportan a la gestión del talento humano y productividad en las empresas públicas.
- Diagnosticar los procesos técnicos que aplica el gobierno autónomo descentralizado G.A.D del cantón El Triunfo.

- Proponer un manual de gestión del talento humano que facilite el incremento de la productividad en el gobierno autónomo descentralizado G.A.D del cantón El Triunfo.

Justificación e importancia

La presente investigación tiene la finalidad de diseñar un manual de Gestión de Talento Humano que servirá para alcanzar una mejora en las funciones administrativas de las empresas públicas. Su aporte social involucra principalmente a las empresas públicas, de modo que su alcance está enfocado a la mejora de sus procesos administrativos.

Referente a los dilemas descritos en la situación conflicto, su implicación práctica está dirigida a alcanzar un mejor desempeño laboral de los funcionarios públicos del GAD del Cantón El Triunfo.

El presente trabajo se apoya en una investigación documental y de campo, que permitirá analizar teorías de carácter científico, y a su vez, medir los factores relacionados con la labor administrativa del GAD del Cantón El Triunfo.

Así mismo, los gobiernos autónomos descentralizados gozan de autonomía administrativa, política y financiera. Consiste en el ejercicio pleno del poder organizativo y de gestión de su capital humano y recursos materiales para el desempeño de sus funciones.

Por otro lado, los sistemas de calidad tienen una estructura documental. Los manuales de procedimiento juegan un papel fundamental en esto, ya que definen específicamente todos los procesos que garantizan la calidad del servicio.

En estas circunstancias, la elaboración de un manual de procedimientos en el G.A.D. descentralizado. Propuesto a la Administración Municipal Autónoma del Cantón El Triunfo con el objetivo de acoplar la normativa vigente sobre la gestión del talento humano y la estandarización de procedimientos.

De tal modo, se convierte en una herramienta técnico-formal que aumenta la eficiencia de los funcionarios de la ciudad al brindar pautas sobre qué hacer y cómo proceder ante una tarea que puede generar conflicto.

Así es, que esta herramienta administrativa facilita la implementación de auditorías de gestión y revisiones de desempeño. Guiará la planificación del talento humano, ayudará a garantizar el cumplimiento normativo, reducirá la duplicación, mejorará los procesos y optimizará los recursos. Lograr la eficiencia administrativa y la mejora continua, y brindar servicios de calidad a los ciudadanos y empleados.

Para el desarrollo de la investigación, hemos desarrollado empírico de observación aplicando el método inductivo y deductivo, el primero se refiere a iniciar con individualidades y particularidades para llegar a una generalidad, en cambio el método deductivo se refiere a partir de una generalidad llegar a individualidades y particularidades, además el método de observación nos permite describir, explicar y correlacionar.

CAPÍTULO II MARCO TEORICO

Antecedentes Históricos

El ámbito empresarial a través de la historia y su notable evolución parte desde la época primitiva, donde los grupos familiares o comunidades requerían de alguien fuerte, con autoridad y que sea capaz de llevar a cabo un trabajo forzoso, en esta época el hombre del hogar en una familia era considerado el jefe, quien estaba en la responsabilidad de conseguir el sustento, mientras que en una comunidad el jefe guiaba a otros hombres para poder conseguir el sustento a toda la comunidad.

Después de esta época surgió el esclavismo como una corriente burócrata y abusiva, donde la fuerza de trabajo se convirtió en una obligación sin derechos o retribución alguna para aquellos que no cumplían con los parámetros que exigía la sociedad de aquel entonces, es decir, los esclavos eran separados de la sociedad y al mismo tiempo de la humanidad ya que se lo trataba rigurosamente en temas de fuerza de trabajo y servidumbre, además de cuestionarlos como cosas que no sentían ni pensaban, no tenían criterio propio, y en pensamientos más egoístas deducían que no tenían ni alma. En este sentido, se produjo también la época feudal con casi los mismos pensamientos sobre las tareas de la servidumbre, pero de una manera menos burócrata.

Sin embargo, los cambios hacia una nueva ideología recién se dieron a notar en la época industrial con la evolución de la fuerza de trabajo y la transformación que tenían algunos grupos al convertirse poco a poco en pequeños empresarios.

En esta medida, algunos autores empezaron a estudiar el comportamiento de las personas que tenían por propósito aportar al conocimiento e identificar los factores que influyen en el mismo, tal es el caso del sociólogo Elton Mayo que con sus aportes científicos concentrados pudo dar a conocer nuevas teorías del talento humano y la Gestión Administrativa, encaminando al desarrollo de nuevas teorías por Pardo y Andrés quienes inclinaron sus investigaciones a las ciencias sociales y la nueva administración en las empresas el cual determino cinco tipos que estudian la Gestión del Talento Humano, estas fueron:

Tabla 2 Tipos de la Gestión del Talento Humano a nivel histórico

| Tipo | Perspectiva | Autor (es) |
|---|--|------------------------------------|
| Según la época | Enfoques predominantes | Prieto Herrera (2008) |
| Según las escuelas del pensamiento en las Organizaciones | Énfasis predominantes | Prieto Herrera (2008) |
| Según la evolución de la Gestión del Talento Humano (GTH) | Focos centrales | Calderón, Naranjo y Álvarez (2010) |
| Según perspectivas y momentos de la GTH | Momentos | Cerna (2006) |
| Según modelos actuales de la GTH | Necesidades, expectativas y estilos de dirección | Calderón (2008) |

Elaborado por: Benavides Lady (2020)
Fuente: (Zamora , 2015)

Durante esta época las Organizaciones se desarrollaron junto con la revolución industrial, donde surgieron factores catalizadores, como el aumento de la comunicación intelectual y física, donde se empezaron a utilizar mejores medios de transporte en lugar de máquinas a vapor, y la evolución del intercambio de información de manera oral, escrita y visual.

Otro factor catalizador fue el desarrollo de la estructura empresarial que pasó del uso de artesanos al uso de máquinas en los talleres de producción que con el pasar del tiempo y el desarrollo de la tecnología se volvían más complejas de utilizar.

Parte del siglo XIX que corresponden a los años 1800 a 1900 surgieron nuevas teorías que se dirigían con mayor concentración a concepciones de la fuerza trabajo y como estas debían incrementar su valor en la producción, aunque en esos tiempos aún la industrialización se abstenía a la valorización de los trabajadores, es decir, las Organizaciones estaban interesadas en el incremento de la productividad, pero sin considerar el buen trato a sus trabajadores, sencillamente en este tiempo ellos eran denominados como otro recurso fundamental para que la empresa pueda producir.

A través de la gestión del talento humano, durante siglos, el hombre ha procurado que su productividad sea cada vez mejor, por ello lo ha realizado, se puede mencionar que en el Siglo XIX, Owen inició el proceso de desarrollo del talento humano, por cuanto fue el administrador de varias hilanderías en Escocia, allí debía aplicar sus funciones administrativas, con un personal constituido por niños de 5 años, hombres y mujeres que debía laborar hasta catorce horas días, bajo una infraestructura deficiente, con escasos recursos materiales, salarios muy bajos, en un hacinamiento y suciedad. Vivenciando estas injusticias laborales, comenzó una reforma, construyendo viviendas, bazar en las industrias que administraba, además redujo la carga laboral a diez horas y no se contrató a niños menores de 10 años. Al personal lo consideró como máquinas vitales, donde calificó sus desempeños y rendimiento, lo que promovió la competencia y motivó a los empleados a ser más productivos. (Ojeda, 2017)

Otro revolucionario de la gestión del talento humano, en el Siglo XIX, según (Guillén, 2020), fue Taylor, ya que analizando lo realizado por Owen, introdujo reformas importantes como, reducir aún más las horas de trabajo a ocho horas y medias.

La tarea la dividió por grupos de acuerdo a las destrezas de los empleados, el salario se basaba en el nivel de productividad, consideró necesario tiempo de descanso durante las jornadas.

En el Siglo XIX, señala (Ojeda, 2017), que Gantt, quien trabajó con Taylor, estudió otras formas de mejorar la gestión del talento humano. Entre ellas, los bonos como un completo del salario, el cual se pagaba al final del día trabajado, allí se incluía al supervisor. Aparte de esta novedad, introdujo otra, lo que hoy en día se conoce como la gráfica de Gantt, la cual consiste en evaluar al personal asentado los resultados en un cronograma de actividades.

Continuando en el Siglo XIX, otro aporte, (Guillén, 2020), es dado por Fayol, a quien se le considera el fundador de la Escuela Clásica, ya que desarrolló, a partir de los procesos científicos y administrativos para evaluar al personal. Mientras que, Weber fue quien creó la administración burocrática con normas y reglas rígidas, por tanto, al evaluar el desempeño de los trabajadores lo debían hacer bajo la base de los méritos.

En el Siglo XX, explica (Contreras, 2019), se distingue Barnard por su teoría de la vida organizacional, la cual consiste en que las organizaciones deben trabajar en equipo y no aisladas del resto, por tanto debía mantener un equilibrio que desarrollara entre las metas, sus objetivos y las necesidades de los empleados. Asimismo, Elton Mayo, señala (Contreras, 2019) dio otro enfoque al talento humano, al considerar satisfacer las necesidades de los empleados, desde el factor económico, personal, fisiológico como incidentes de la productividad laboral, por tanto, introdujo la motivación.

Según Cadena (2016) establece:

La Gestión de Talento Humano, ofrece un valor agregado a las instituciones públicas, en un marco actualmente exigente de los clientes internos y externos, es necesario generar un cambio a través del ejemplo, la confianza, comprometiéndose a abandonar

esquemas rígidos y complejos en las entidades públicas, en el Ecuador el ente rector en la Gestión de Talento Humano es el Ministerio de Relaciones Laborales. El desafío para las instituciones públicas es enfrentar un mundo en el cual los sistemas productivos están en permanente cambio. (pág. 449)

En América Latina, la conceptualización de la gestión del talento humano, es analizado desde varios actores, los cuales han permitido ampliar la cosmovisión del mismo, generando a los entes gubernamentales y no gubernamentales, lo que incide en la toma de decisiones sobre cuáles estrategias pueden ayudar a desarrollar el talento humano, y por ende, el organizacional. Para una mejor comprensión se expone las diferentes definiciones aportadas por (Naumov, 2018).

Tabla 3 Definiciones tradicionales de Gestión de Talento Humano

| | Concepto | Definición |
|----------------------------|-----------------------------|--|
| Definiciones Tradicionales | Departamento de Personal | Es aquel donde se elabora la nómina de todo el personal que labora en la empresa, además de asentar las características profesionales y realizar los cálculos de prestaciones que exige la ley. |
| | Administración del Personal | Es el departamento que se encarga de gestionar los procesos administrativos concernientes a los trabajadores, como jornadas de trabajo, horarios, sueldos, prestaciones, otros. De esta manera se asegura la productividad |
| | Relaciones Humanas | Se encarga de planificar las estrategias enfocadas en evaluar el clima y la cultura organizacional, además de las relaciones interpersonales entre los empleados y los gerentes. A través de este departamento se gestionan los conflictos internos y se buscan las soluciones a los mismos, siempre en pro de una productividad de calidad. |

Fuente: (Naumov, 2018)

Asimismo, (Naumov, 2018), hace referencias a los nuevos conceptos que se manejan en la actualidad, referidos al talento humano, los cuales se describen a continuación

Tabla 4 Definiciones modernas de Gestión del Talento Humano

| | Concepto | Definición |
|-----------------------|--|---|
| Definiciones Modernas | Administración del Talento Humano | Se encarga de identificar el talento de cada empleado, con la finalidad de ubicarlos en el puesto de trabajo para el cual posee las mejores habilidades, de esta manera su productividad será mayor y de calidad. |
| | Administración por competencia del capital intelectual | Se encarga de estudiar los puestos vacantes, cuáles son las necesidades de la empresa en ese puesto y luego emana, de forma detallada las características, con la finalidad de captar al personal idóneo.. |
| | Administración del Talento por valores | Se encarga de organizar la empresa considerando los valores, filosofía, misión y visión de la empresa, gestionando el recurso humano, de tal manera que cada uno se identifique con ellos. |
| | Gestión total del Capital humano | Se refiere a la gestión de integrar recurso humano a la capacitación, selección de más personas que poseen el talento que aspira la empresa, además de estudiar los sueldos, infraestructura, el clima y la cultura organizacional que permita identificar a la organización como única, haciéndola |

Fuente: (Naumov, 2018)

En este sentido, el Ecuador se ha manejado bajo el cambio de las nuevas ideologías que han surgido a través del tiempo, en el cual, los pensamientos sociólogos y nuevos paradigmas se han encargado de moldear el concepto sobre la administración en las empresas y su importancia con las Gestión del Talento Humano.

En esta nueva visión las empresas públicas que por su necesidad y amplitud trascienden exigentemente en el logro de sus resultados y el

cumplimiento de las leyes que lo impone el Gobierno, puesto que tienen una gran responsabilidad y obligaciones con la sociedad y de la misma manera este retribuya en algún aspecto económico al Gobierno.

El desarrollo y mantenimiento de la Gestión del Talento Humano en las empresas Públicas del Ecuador también se han visto influenciadas por los nuevos cambios macroeconómicos, tales como los cambios políticos y legales a nivel internacional, teorías y metodologías, cambios naturales, tecnológicos, entre otros que afectan directamente en el ámbito empresarial, y por ende en la estabilidad social y económica de los Estados.

Siendo el Ecuador uno de los afectados que además de caracterizarse como un país en vía de desarrollo se compone por un sistema algo complejo, con tiempos de servicios muy extendidos y plazos que en ocasiones son olvidados o pasados por alto. Y esto se reduce a una Organización poco eficiente y con una débil productividad.

En Ecuador, la gestión del talento humano según (Espinosa, 2020), no está bien definido, es decir la gestión como proceso requiere de mejorar por cuanto, los resultados sobre dicha gestión son negativos, por lo que está incidiendo, negativamente, en el clima, cultura organizacional, por ende, en la productiva y el desarrollo, tanto del personal como de la propia organización.

A nivel corporativo, se han desarrollado estrategias que han identificado el éxito o el fracaso de un esfuerzo por participar en la vida económica. El límite entre lo que se hace bien y lo que se hace mal, ha llevado a identificar un área específica, como es el área del talento humano, que es de vital importancia para el desarrollo integral de la empresa. (Molina, 2017). Bajo este criterio, la asignación de procesos para la gestión de talento humano se ha convertido en una herramienta muy útil para mantener la estabilidad a nivel organizacional.

La gestión del talento humano, se desarrolla con la finalidad de aumentar la productividad, los gobiernos pueden generar condiciones favorables para las empresas y los trabajadores, lo que conduce hacia el incremento de productividad, ya que los empleados perciben que sus capacidades y habilidades son tomados en consideración, asimismo, la organización gubernamental gestionar talleres y cursos de capacitación profesional, lo que impacta positivamente en el desarrollo organizacional y el crecimiento de los empleados nivel personal.

Desde este contexto, (Torres, 2017), el talento humano es la capacidad que posee un individuo para solucionar, de manera efectiva, los conflictos, a través de la manifestación de sus habilidades, conocimientos, destrezas, experiencias y actitudes positivas, dentro de las cuales se manifiesta la motivación, sentido de pertenencia, valores e interés por el entorno.

Desde la perspectiva (Torres, 2017), la gestión del talento humano representa el incremento del rendimiento profesional, por tanto, buscar maximizar la capacidad individual que genere valor en los procesos empresariales, a través de una preparación profesional acorde a las necesidades y exigencia de la organización y de la motivación del empleado de tal manera que, se considera el aspecto humano de la organización con la finalidad de mejorar o aumentar su eficacia, de esta manera se asegura el crecimiento de la organización junto con el personal.

En este sentido, dentro de esa gestión existen factores que inciden en él: (a) actitudes del gerente (b) motivación extrínseca y (c) valoración. Ahora bien, el talento humano, ayuda a encauzar la organización hacia sus objetivos deseados, mediante programas de reeducación organizacional sin dejar de prestar los servicios para los cuales fueron creados. Esta reeducación busca utilizar los efectos de la acción, a través de la retroalimentación la que se constituirá en la base para la planificación y mejorará, considerablemente, el comportamiento individual y grupal, de los gerentes y empleados y empleadas, para extenderse a la sociedad, y señala, (Torres, 2017), las siguientes características:

- Habilidades: el grado o nivel de una competencia que demuestra una persona para llevar a efecto una actividad, aun sin ser ésta una potencialidad del individuo.
- Conocimientos: es el proceso de adquisición de saberes,
- Destrezas: son las acciones para ejecutar una cosa o la capacidad y disposición para negociar y conseguir los objetivos a través de unos hechos en relación con las personas.
- Experiencia: para (Benjamín, 2016), es “La aprehensión por un sujeto de una realidad, una forma de ser, un modo de hacer, una manera de vivir, etc. La experiencia es entonces un modo de conocer algo inmediatamente antes de todo juicio formulado sobre lo aprehendido” (p. 15). Es decir, la experiencia es lo que el individuo siente, vive, es su realidad, transformándola es conocimiento.
- Actitudes: son como tendencias de comportamiento psicológicas las cuales se exteriorizan mediante la valoración de algo o alguien. Al respecto, Thurstone, (1928) citado en (Falcón, 2015) expresa: “Las actitudes son los procesos mentales que determinan las respuestas de los individuos, actuales o potenciales, hacia su medio social” (p. 12), se infiere que son predisposiciones de las acciones que llevan a efecto el individuo, como una respuesta a un estímulo.

Mientras que, Rosemberg, y Hovland, (1960), citado (Falcón, 2015), lo llevan al plano psicológico y biológico, situándolo en el nivel superior, por ello lo ubican como una realidad psicosocial que está representando por varios componentes que están intrínsecamente relaciones entre sí: (a) cognoscitivo, (b) afectivo y (c) predisposición a actuar.

En este sentido, las actitudes involucran el pensamiento y el sentimiento hacia algo, pero también la percepción de las actitudes de los demás. Es importante acotar que, en una persona puede exteriorizar una actitud antagónica a lo que realmente siente o valora, sólo para sentirse parte de un grupo social, ya que ese comportamiento propia atención.

- Motivación: es el estímulo que se recibe para asumir como propios los objetivos propuestos. Según (Robbins, S., y Couter, M., 2017), se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a realizar acciones para alcanzar un objetivo o satisfacer una necesidad. Acota que, el hombre se encuentra en un constante estado de necesidad, las cuales requieren de ser satisfechas, desde las más básicas hasta las superiores. Asimismo, pueden surgir del interior de la persona, desde el exterior, abarcando el logro de metas, donde la elección de estrategias de acción estará condicionada por quienes la transmite y por quienes la deben ejecutar, procurando siempre la satisfacción. Agregan (Robbins, S., y Couter, M., 2017)

La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización. (p. 17)

De acuerdo a la cita descrita en el epígrafe anterior, la motivación es el deseo de esforzarse para alcanzar metas organizacionales, el cual estará condicionado por satisfacerla, donde existe un conexo entre motivación y sistema de valores que están en la organización. De igual manera, es el resultado de la interacción entre los entes sociales que conforman la organización donde prevalece tres elementos: (a) intensidad es la energía que pone las personas, (b) dirección es la acción de dirigir esa intensidad y (c) persistencia, es la medida de tiempo que dure el esfuerzo.

- Sentido de pertenencia: Cuando una persona percibe que tiene una relación positiva con su entorno, siente que forma parte de un grupo

realizará su mejor esfuerzo para mejorar la condición del grupo y de sí mismo, y se identificará con ese medio en el cual interactúa cotidianamente. (Robbins, S., y Couter, M., 2017)

- Valores: son considerados referentes, pautas o abstracciones que orientan el comportamiento humano, que a través de sus actitudes se forja la transformación social y la realización de la persona. Se puede decir que son guías que orienta la conducta, por ende, la vida tanto de manera individual como grupal. y a la vida de cada individuo y de cada grupo social. Prieto (2006), citado en (Lapadula, 2018), señaló lo siguiente.

Todo valor supone la existencia de una cosa o persona que lo posee y de un sujeto que lo aprecia o descubre, pero no es ni lo uno ni lo otro. Los valores no tienen existencia real sino adherida a los objetos que lo sostienen. Antes son meras posibilidades. (p. 45)

Se infiere que los valores son subjetivos, lo cual le permite a la persona valorar algo o alguien, pero puede no tener el mismo valor para otro individuo, de allí la importancia que en la organización cada empleado comparta los mismos valores, por cuanto ayudan a desarrollar una capacidad crítica que los conduce hacia la comprensión y el ejercicio de manera efectiva de cada uno de ellos, como: la libertad, el respeto, solidaridad responsabilidad, tolerancia entre otros.

Antecedentes Referenciales

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo respalda el tema de investigación elaborado por parte del autor Muñoz (2015) establece: “Diseño de un Manual de Procedimientos para mejorar la gestión del Talento Humano del G.A.D del Cantón Gonzalo Pizarro Provincia Sucumbíos, con el objetivo de estandarizar los procedimientos de la Unidad de Talento Humano” (pág. 3). A diferencia de la presente investigación se

identificó una falta formal de procedimientos y un modelo de gestión que no responde a las necesidades del sector público, entonces se aplicó la herramienta de estrategia propuesta. El cual, se consideró como antecedente, por cuanto genera constructos acerca de los procedimientos que ayudan a desarrollar el talento humano, por tanto, contribuye con la presente investigación.

Por su parte, la Universidad Regional Autónoma de los Andes publica el tema de investigación desarrollado por el autor Romero (2016) indica: “Modelo de GTH para mejorar el desempeño laboral del IESS de Babahoyo, con el objetivo de desarrollar un modelo de GTH que mejore la productividad de los empleados mediante estrategias organizacionales, con el fin de lograr empresas u organizaciones competitivas” (pág. 2). A diferencia del tema a investigar, este se dirige hacia la aplicación de una estrategia con el fin de mejorar la productividad de los trabajadores. Mientras que, se ha considerado, esta investigación, porque aportó conocimientos que permitieron comprender otras alternativas viables para la gestión del talento humano.

La Universidad Internacional de La Rioja entrega un tema elaborado por Espinoza (2020) indica: “Mejora de los procesos administrativos en la GTH para aumentar la productividad en la empresa CEMSA, con el objetivo de proponer un modelo de mejora a los procesos que realiza el talento humano con el fin de incrementar la productividad” (pág. 5). Sus hallazgos le permitieron concluir que, un modelo de mejora basado en el Modelo de las 7S de Mckinsey, permite el desarrollo del talento humano, lo que aumenta la productividad de los empleados, este se diferencia en que se desarrolla en el sector privado de la construcción, mientras que su aporte es considerar esta investigación, porque permitió al investigador crear una sinergia entre la gestión del talento.

La UNELLEZ de Venezuela permitió la publicación de un tema de investigación elaborado por el autor Guillén (2020) establece: “ Gerencia del bienestar social para impulsar el desarrollo del talento humano en la

Cooperativa RCV de Venezuela. R.S. Valencia, estado Carabobo” (pág. 6). El cual, pudo evidenciar que, existía deficiencia en la gerencia, ya que la misma se basaba en la autocrática, lo que imposibilitaba el desarrollo del talento humano. Por tanto, se concluyó que, después de evaluar el plan se determinó que fue efectivo, por cuanto, permitió a los gerentes y empleados detectar sus fortalezas y debilidades, tanto de la gerencia como de los trabajadores, lo que generó su propia percepción de gestionar, de manera efectiva el talento humano. Lo que condujo a proyectar acciones sociales hacia la comunidad. Su diferencia se contempla que difieren en cuanto a la ubicación del contexto, es decir, la primera se encuentra en una empresa privada automotor, y la segunda en un ente gubernamental, específicamente en Gobierno Autónomo Descentralizado G.A.D del cantón El Triunfo, provincia del Guayas. Mientras que su aporte considerado esta investigación porque analiza la preocupación por gestionar el talento humano dentro las empresas, evaluando gerencias que permiten ese desarrollo, por cuanto los empleados poseen capacidades y habilidades que los facultan para ejercer cargos específicos dentro de la organización, es por ello que, es necesario que la gerencia aplique estrategias que genere una valoración de su personal y le otorgue la importancia que merecen.

Fundamentación Legal

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su artículo 238, señala que, los gobiernos autónomos descentralizados gozan de autonomía política, administrativa y financiera y están sujetos a los principios de solidaridad, subsidiariedad, igualdad interterritorial, integración y participación ciudadana. El ejercicio de la autonomía no permite la separación del territorio nacional.

Plan nacional de Desarrollo

El Plan Nacional de Desarrollo se encuentra en la misma ley de la Constitución de la República del Ecuador, en los siguientes artículos:

Art 280: El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores.

Art. 293.- La formulación y la ejecución del Presupuesto General del Estado se sujetarán al Plan Nacional de Desarrollo. Los presupuestos de los gobiernos autónomos descentralizados y los de otras entidades públicas se ajustarán a los planes regionales, provinciales, cantonales y parroquiales, respectivamente, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, sin menoscabo de sus competencias y su autonomía.

Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) (2017)

Art. 2. Objetivo: El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

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

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial y Justicia Indígena, Electoral, Transparencia y Control Social, Procuraduría General del Estado y la Corte Constitucional;
2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales;
3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado; y,
4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales para la prestación de servicios públicos.

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

- a) Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño de una función pública;
- b) No encontrarse en interdicción civil, no ser el deudor al que se siga proceso de concurso de acreedores y no hallarse en estado de insolvencia fraudulenta declarada judicialmente;
- c) No estar comprendido en alguna de las causales de prohibición para ejercer cargos públicos;
- d) Cumplir con los requerimientos de preparación académica y demás competencias exigibles previstas en esta Ley y su Reglamento;
- e) Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley;
- f) No encontrarse en mora del pago de créditos establecidos a favor de entidades u organismos del sector público, a excepción de lo establecido en el Artículo 9 de la presente Ley;

- g) Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente:
 - g.1. Autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias; g.
 - g.2. Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias; y,
 - g.3. Declaración de no encontrarse incurso en nepotismo, inhabilidades o prohibiciones previstas en la Constitución de la República y el ordenamiento jurídico vigente.
- h) Haber sido declarado triunfador en el concurso de méritos y oposición, salvo en los casos de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción; e,
- i) Los demás requisitos señalados en la Constitución de la República y la Ley.

Ley del consumidor (2015)

Art. 4. Derechos y obligaciones complementarias: Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;

5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y,
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,
12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Art. 5. Obligaciones del consumidor: Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,

4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

Art. 6. Publicidad Prohibida: Quedan prohibidas todas las formas de publicidad engañosa o abusiva, o que induzcan a error en la elección del bien o servicio que puedan afectar los intereses y derechos del consumidor.

Art. 7. Infracciones publicitarias: Comete infracción a esta Ley el proveedor que a través de cualquier tipo de mensaje induce al error o engaño en especial cuando se refiere a:

1. País de origen, comercial o de otra índole del bien ofrecido o sobre el lugar de prestación del servicio pactado o la tecnología empleada;
2. Los beneficios y consecuencias del uso del bien o de la contratación del servicio, así como el precio, tarifa, forma de pago, financiamiento y costos del crédito;
3. Las características básicas del bien o servicio ofrecidos, tales como componentes, ingredientes, dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad, garantías, contraindicaciones, eficiencia, idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y otras;
4. Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras tales como medallas, premios, trofeos o diplomas.

Art. 17. Obligaciones del Proveedor: Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Art. 18. Entrega del Bien o Prestación del Servicio: Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010), en el artículo 29 establece que, las actividades de cualquier gobierno autónomo descentralizado se realizan a través de tres funciones integradas: **a:** legislación, reglamentación y control; **b:** ejecución y administración; y **c:** participación ciudadana y control social.

Código del Trabajo (2016)

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida, dirección domiciliaria, correo electrónico y cualquier otra información adicional que facilite su ubicación. Este registro se lo actualizará con los cambios que se produzcan;

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

Art. 441.- Protección del Estado. - Las asociaciones de trabajadores de toda clase están bajo la protección del Estado, siempre que persigan cualquiera de los siguientes fines:

1. La capacitación profesional;

2. La cultura y educación de carácter general o aplicado a la correspondiente rama del trabajo;

3. El apoyo mutuo mediante la formación de cooperativas o cajas de ahorro;
y,

4. Los demás que entrañen el mejoramiento económico o social de los trabajadores y la defensa de los intereses de su clase.

Definiciones Conceptuales

Capacitación: está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal (Rovayo , 2015).

Capital Humano: es lo más importante de una organización ya que es su nervio vital, una empresa puede tener la mejor infraestructura, tecnología, planta industrial o el equipo más moderno, pero no será suficiente para continuar y tener una garantía de éxito en el mundo competitivo en el cual nos desenvolvemos; solamente, las personas con sus conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes, es decir con sus competencias son capaces de impulsar o destruir cualquier organización no institución, por tanto, su aporte y significación es invaluable (Ortiz & Santos, 2017).

Control interno: es un proceso - afectado por el Consejo de Directores de la entidad, gerencia y demás personal - designado para proporcionar una razonable seguridad en relación con el logro de los objetivos de las siguientes categorías: a) Seguridad de la información financiera, b) Efectividad y eficiencia de las operaciones, y c) Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables (Rovayo , 2015).

Estructura Organizacional: Es la división de actividades que se desarrollan en una empresa, las cuales son agrupadas en áreas o departamentos su objetivo principal es organizar las tareas para cumplirlas con facilidad y obtener los objetivos perseguidos por la organización. (Franco, A., e Ibarra, M., 2017).

Desempeño laboral: es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos (Ortiz & Santos, 2017).

Evaluación del Desempeño: constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado, poniendo énfasis en que cada persona no es competente para todas las tareas y no está igualmente interesada en todas las clases de tareas (Ortiz & Santos, 2017).

Gestión de Talento Humano: Es un enfoque de gestión estratégica, cuyo objetivo es lograr el máximo valor para la empresa a través de una serie de medidas encaminadas a tener siempre los conocimientos, habilidades para ser competitivo en el entorno actual y futuro. (Guevara, 2016)

Habilidades: La habilidad es un cierto nivel de competencia de un sujeto para cumplir con una meta específica (Tenelema , 2016).

Incremento: El término aumento es aquel que se relaciona con el incremento, crecimiento o subida de cualquier elemento puede ser y es utilizado para infinitos usos que pueden no estar para nada vinculados entre sí (Bembibre, 2009).

Manual: Es una guía de instrucciones que sirve para direccionar la realización de una tarea o actividad específica y poder transmitir información (Reyes, 2015).

Manual de funciones: Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas, es una herramienta con que cuentan las organizaciones (Tenelema , 2016).

Objetivos Institucionales: son aquellos que están en la esencia y naturaleza de la organización. Hasta cierto punto son razón de ser de la organización, se parece a la misión. Sin embargo, este último término es más amplio, pues abarca el servicio que se da al consumidor tanto interno como externo. Las organizaciones no tienen un solo objetivo institucional. Regularmente tienen varios y en ocasiones en conflicto. Todos deben ordenarse según su importancia (Rovayo , 2015).

Planificación operacional: se puede concebir como un sistema: comienza por los objetivos establecidos por la planeación táctica, desarrolla planes y procedimientos detallados y proporciona información de retroalimentación para proporcionar medios y condiciones que optimicen y maximicen los resultados. está constituida por numerosos planes operacionales que proliferan en las diversas áreas y funciones de la empresa: producción u operaciones, finanzas, mercadología, recursos humanos, etc (Rovayo , 2015).

Proceso administrativo: por referirse a la actuación de la vida social, es de suyo único: forma un continuo inseparable, en el que cada parte, cada acto, cada etapa, tiene que estar indisolublemente unida con las demás y que además se dan de suyo simultáneamente (López, 2016).

Productividad: La Productividad laboral, hace referencia al incremento o la disminución de los rendimientos, surgidos en las variaciones del trabajo, el capital, la técnica u otro factor (Gardey, 2012).

Reclutamiento del personal: El proceso de reclutamiento se ha pasado de una concepción estática o reactiva, a una concepción dinámica y proactiva, en la cual las empresas toman iniciativas en la búsqueda de los recursos humanos calificados (López, 2016).

Recurso Humano: Es el conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas (Tenelema , 2016).

Relaciones industriales: se caracteriza por ser aislada a las actividades de burocracia acompañadas de rutinas operativos con decisiones desde la cúpula y la misión del área que consiste en la vigencia, coerción y sanciones (Zamora , 2015).

Retener: Desde el punto de vista de la administración de personas, la organización viable es aquella que no sólo consigue captar y aplicar en

forma conveniente sus recursos humanos, sino que también los mantiene satisfechos, a largo plazo, dentro de la organización (Flores , 2016).

Talento Humano Globalizado: es un término que se refiere a la tendencia, entre las relaciones internacionales, los movimientos de las personas, bienes o servicios, tecnología y capaz de generar capital, ingresos, utilidades y ampliar la capacidad operativa de la empresa. La gestión del talento humano se refiere a las actividades que una organización lleva a cabo para utilizar sus recursos humanos de manera efectiva (Cadena , 2016).

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

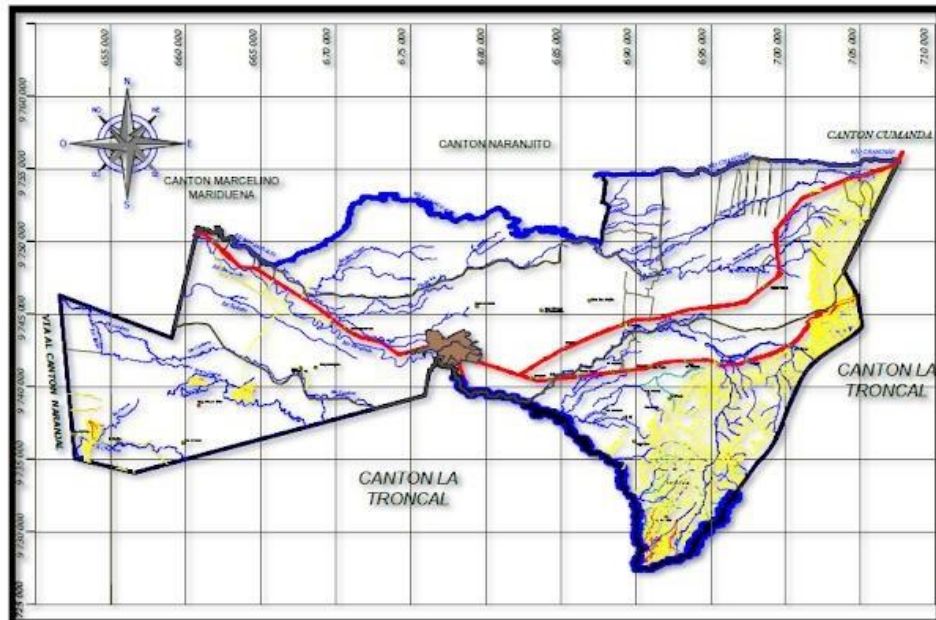
Presentación de la Empresa

Gobierno Autónomo Descentralizado GAD del Cantón El Triunfo

Figura 1
GAD del Cantón El Triunfo



Fuente: GAD Municipal del Cantón El Triunfo (2020)



Fecha: 08 de abril de 1969; por José María Velasco Ibarra

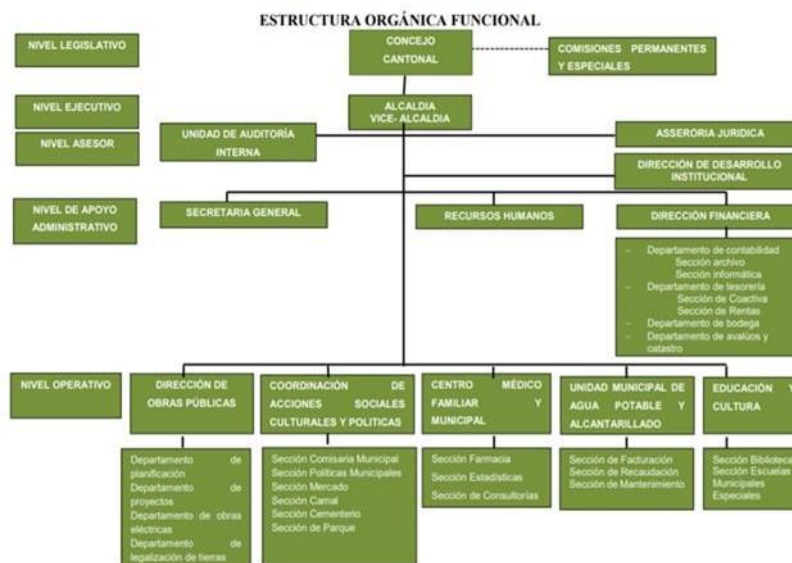
Objeto Social: es proporcionar el bienestar de la comunidad y su desarrollo cultural, social y material; así como brindar protección de salud y seguridad a los ciudadanos, incentivar la cooperación entre municipios

Misión: Planear, implementar y sostener las acciones del desarrollo de la Ilustre Municipalidad, dinamizar los proyectos de obras y servicios con calidad y oportunidad, que aseguren el desarrollo social y económico de la población, con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales y dentro de un marco de transparencia y ética institucional y con el uso óptimo de los recursos humanos altamente comprometidos, capacitados y motivados.

Visión: La Ilustre Municipalidad del cantón, se constituirá en un ejemplo del desarrollo de la región y contará con una organización interna, altamente eficiente, que gerencia productos y servicios compatibles con la demanda de la sociedad y capaz de asumir los nuevos papeles vinculados con el desarrollo, con identidad cultural y de género, descentralizando y optimizando los recursos, que asegure la calidad de vida de la población.

Estructura Organizativa

Figura 2
Estructura organizativa



Fuente: GAD Municipal del Cantón El Triunfo (2020)

Funcionarios del GAD del cantón El Triunfo

Tabla 5 Plantilla de funcionarios por especialidad

| Cargo | Numero de empleado | Total |
|----------------------------|---|--------------|
| Prefectura | 1 Prefecto provincial | 2 |
| | 1 Vice prefecto provincial | |
| Secretaría de prefectura | 4 Secretaria ejecutiva | 4 |
| Recursos humanos | 1 Jefe de unidad administrativa de talento humano | 6 |
| | 1 Analista de talento humano | |
| | 4 Secretaria ejecutiva | |
| Secretaría general | 1 Secretario de Consejo provincial | 3 |
| | 2 Secretaria ejecutiva | |
| Asesoría jurídica | 1 Procurador Sindico Provincial | 3 |
| | 2 Abogados | |
| Comunicación social | 2 Asistente administrativo | 2 |
| Dirección financiera | 1 Director financiero | 1 |
| Informática | 4 Analista de la tecnología de información | 5 |
| | 1 Técnico en gestión ambiental | |
| Auditoría interna | 1 Director de auditoría | 2 |
| | 1 Auditor interno | |
| | 1 Director de planificación estratégica | |
| | 4 Analista de planificación | |
| Planificación estratégica | 2 Jefe de planificación estratégica y operativa | 14 |
| | 1 Promotor social y comunitario | |
| | 2 Secretaria ejecutiva | |
| Contabilidad | 4 Analista de industrias | 9 |
| | 8 Contador general | |
| Tesorería | 1 Analista de presupuesto | 3 |
| | 1 tesorero provincial | |
| Bodega | 2 Contador | 7 |
| | 5 Guardalmacén | |
| | 1 Secretaria ejecutiva | |
| Dirección de institucional | 1 Contador | 5 |
| | 2 Asistente administrativo | |
| | 1 Secretario ejecutivo | |
| Servicios administrativos | 1 Jefe de servicios generales | 1 |
| Total | | 67 |

Fuente: GAD Municipal del Cantón El Triunfo (2020)

Análisis económico



DETALLE DEL CUMPLIMIENTO EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR PROGRAMA

| ADMINISTRACIÓN GENERAL | | | ADMINISTRACIÓN GENERAL |
|--|-----------------|-----------------|--|
| PRESUPUESTO | CODIFICADO | DEVENGADO | 89,66% |
| \$ 1.297.020,28 | \$ 1.407.120,28 | \$ 1.261.682,67 | |
| ADMINISTRACIÓN FINANCIERA | | | ADMINISTRACIÓN FINANCIERA |
| PRESUPUESTO | CODIFICADO | DEVENGADO | 85,42% |
| \$ 735.231,60 | \$ 826.311,60 | \$ 705.864,20 | |
| REGISTRO DE LA PROPIEDAD | | | REGISTRO DE LA PROPIEDAD |
| PRESUPUESTO | CODIFICADO | DEVENGADO | 65,45% |
| \$ 148.333,00 | \$ 153.379,84 | \$ 100.387,91 | |
| OTROS SERVICIOS SOCIALES | | | OTROS SERVICIOS SOCIALES |
| PRESUPUESTO | CODIFICADO | DEVENGADO | 97,43% |
| \$ 2.157.243,28 | \$ 2.330.427,13 | \$ 2.270.645,90 | |
| PLANIFICACIÓN URBANA | | | PLANIFICACIÓN URBANA |
| PRESUPUESTO | CODIFICADO | DEVENGADO | 89,08% |
| \$ 177.389,83 | \$ 935.408,73 | \$ 833.301,19 | |
| AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO | | | AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO |
| PRESUPUESTO | CODIFICADO | DEVENGADO | 85,79% |
| \$ 1.426.592,45 | \$ 1.442.592,45 | \$ 1.237.635,47 | |
| OTROS SERVICIOS COMUNALES - OBRAS PUBLICAS | | | OTROS SERVICIOS COMUNALES - OBRAS PUBLICAS |
| PRESUPUESTO | CODIFICADO | DEVENGADO | 72,32% |
| \$ 5.256.126,82 | \$ 8.033.883,22 | \$ 5.810.110,28 | |
| SERVICIOS INCLASIFICABLES | | | SERVICIOS INCLASIFICABLES |
| PRESUPUESTO | CODIFICADO | DEVENGADO | 53,03% |
| \$ 240.591,26 | \$ 273.591,26 | \$ 145.078,75 | |

Figura 3. Análisis económico

Fuente: GAD Municipal del Cantón El Triunfo (2020)

De la figura anterior, se aprecia que, el GAD Municipal del Cantón El Triunfo manejaba para el año 2017-2018 un presupuesto que le permitió realizar inversiones, como el mejoramiento del agua potable y de alcantarillado.

Diagnóstico del problema

El siguiente apartado aborda sobre la alta ineficiencia en la gestión del talento humano que está generando la baja productividad en los funcionarios del GAD del cantón El Triunfo, situada en la provincia del Guayas durante el periodo 2019. En tal sentido, se pretende diseñar un manual de gestión del talento humano que permita incrementar la productividad de los funcionarios.

Tabla 6 Acumulación de expedientes no resueltos

| N°. de expedientes | categoría | Concluidos | Inconclusos | Tiempo de atraso |
|---------------------------|-------------------------------|-------------------|--------------------|-------------------------|
| 30 | Administración general | 14 | 16 | 1 mes |
| 40 | Administración financiera | 20 | 20 | 2 a 3 meses |
| 55 | Registro de la Propiedad | 20 | 35 | 5 a 6 meses |
| 30 | Otros servicios sociales | 18 | 12 | Más de los 6 meses |
| 28 | Agua potable y alcantarillado | 22 | 6 | 2 a 3 meses |
| 183 | | 94 | 89 | |

Fuente: GAD Municipal del Cantón El Triunfo (2020)
Elaborado por: Benavides (2020)

En específico, el uso de un manual de gestión en talento humano, además de incrementar la productividad, permite organizar y controlar las funciones o actividades que se deberían de realizar en esta área o departamento, por lo que, su función es importante, no solo para los colaboradores y el departamento de talento humano, sino que coadyuva al alcance de los objetivos institucionales, en tal sentido, el diagnóstico para dar solución a los problemas encontrados en el GAD del Triunfo es el “Diseño de un manual de gestión del Talento Humano”.

Diseño de la investigación

El diseño de investigación utilizado se dirige al diseño **no experimental**, en este sentido los autores (Martins, 2010) la definen como aquel que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen.

En cuanto al enfoque de la investigación este se inclina hacia el cualitativo, que contribuyen a identificar los factores importantes que deben ser orientados a cuestiones abiertas que permitan comprender el fenómeno, sus datos suelen ser narrativos que dirigen a la flexibilidad de la

información (Hernández & Mendoza, 2018). En este sentido, la presente investigación se apoya sobre datos que proporciona el GA del cantón el Triunfo para poder analizar y sintetizar sobre la gestión del talento humano y su productividad.

Tipo de investigación

Tabla 7 Tipo de investigación

| Exploratoria | Explicativa | Descriptiva | Correlacional |
|---|--|--|---|
| Este tipo de investigación consiste en la indagación inicial de la problemática, (Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, M., 2016) | Centra su objetivo en explicar el fenómeno, sus causas, condiciones y cómo se puede mejorar (Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, M., 2016) | Se distingue porque su intencionalidad es caracterizar al evento o fenómeno, destacando sus propiedades,. (Palella, S., y Martins, F., 2016) | Permite medir el grado de relación entre dos o más variables o conceptos, la cual puede ser positiva o negativa, y su propósito es determinar el comportamiento de las mismas. (Palella, S., y Martins, F., 2016) |

Elaborado por: Benavides (2020)

Para la presente investigación se aplican diferentes tipos de investigación, entre ellos se encuentra el exploratorio con el propósito de investigar los fenómenos o problemas poco estudiados, para ello, es necesario preparar los datos o información necesaria de la gestión del talento humano que el GADM El Triunfo mantuvo hasta el 2019 y relacionarla con la productividad generada y esperada en el mismo periodo.

Otro tipo de investigación que se utiliza es la descriptiva, en el cual, Chávez (2007) Afirma que este tipo de investigaciones son todas aquellas orientadas a recolectar informaciones relacionadas con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal cual como se presentaron el momento de su recolección.

La misma permite a la investigación apoyarse sobre bases fundamentales, tales como los datos proporcionado por el GAD El Triunfo

para detallar sus aspectos más relevantes y significativos, relacionados a las variables de la gestión del talento humano y la productividad.

Por otra parte, la investigación correlacional tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación entre dos o más variables, en el cual se puede percibir un grado de predicción (Hernández & Mendoza, 2018). Bajo este tipo de investigación, se relacionan las variables dependiente y dependiente, las mismas son la gestión del talento humano y el incremento de la productividad respectivamente; con este tipo de investigación se logra conocer los factores que influyen en dicha relación y el grado de incidencia que pueden tener una sobre otra, permitiendo prevenir, solucionar, o planificar en base a ciertos eventos o sucesos.

Población

La población se define como un conjunto finito o infinito de elementos que poseen características comunes, las cuales son utilizadas frecuentemente para llevar a cabo investigaciones extensivas, que permitan concluir con fundamentos válidos y aceptables dentro de las exigencias de una investigación científica (Arias , 2017). Para la presente investigación se utiliza la población finita, puesto que se componen por un número de elementos limitados que pueden ser cuantificados y analizados de manera factible y viable.

La población infinita es aquella que no se conoce el número de elementos que conforman el conjunto, universo o población, por lo que su medición en la muestra se la realiza tomando en cuenta algunas variables que asignan un porcentaje de probabilidad para que cada elemento tenga la misma oportunidad de ser seleccionada para la investigación, en este caso, la población infinita no se aplica, porque si se conoce el número de elementos y este es accesible para su respectivo estudio.

Según Sabino (2006) la población finita conoce el tamaño y tiene la posibilidad de contar o construir un marco muestral, por lo que, su proceso

para extraer la muestra se dirige más hacia el desconocimiento de la probabilidad de seleccionar en el mismo grado a un número de elementos.

Cabe indicar, que la población finita que se considera en la presente investigación se la extrae desde el lugar de estudio, que en este caso es el GAD del cantón El Triunfo, mismos se componen por un total de 15 funcionarios que están relacionados con la gestión del talento humano, y otra parte por funcionarios que demuestran, a través de la productividad y desempeño de sus actividades la efectividad de dicha gestión. Su población se detalla de la siguiente manera:

Tabla 8 Población del GADM Cantón El Triunfo

| Cargo | Elementos | Total |
|---------------------------|---|--------------|
| Recursos humanos | 1 Jefe de unidad administrativa de talento humano | 6 |
| | 1 Analista de talento humano | |
| Secretaria general | 4 Secretaria ejecutiva | 3 |
| | 1 Secretario de Consejo provincial | |
| Asesoría jurídica | 2 Secretaria ejecutiva | 3 |
| | 1 Procurador Sindico Provincial | |
| Comunicación social | 2 Abogados | 2 |
| | 2 Asistente administrativo | |
| Servicios administrativos | 1 Jefe de servicios generales | 1 |
| Total | | 15 |

Fuente: GAD Municipal del Cantón El Triunfo (2020)

Elaborado por: Benavides (2020)

Muestra

Cuando no es posible o conveniente realizar un censo, se trabaja con una muestra, o sea una parte representativa y adecuada de la población. Se selecciona de la población de estudio (Espinoza, 2016).

Tipos de muestra

- **Muestra probabilística:** aleatorio simple, estratificado, sistemático o por conglomerados.
- **No probabilística:** accidental o intencional. Este último, tiene técnicas varias técnicas que son por conveniencia, criterio, cuotas,

bola de nieve, caso extremo, variación máxima, homogénea, caso típico, confirmatorio o no confirmatorio.

Según Corral, Corral y Franco (2015) la muestra probabilística hace referencia a la conocida oportunidad que tienen cada elemento para ser seleccionada, se le asigna una medición del tamaño de error que eliminan o minimizan la discrecionalidad del investigador. Este tipo de muestra entrega la posibilidad de aplicar las técnicas como la aleatoria simple, por estratos, sistemática, o por conglomerados.

Por otra parte, se encuentra la muestra no probabilística, siendo esta la que se aplica en la presente investigación. De acuerdo, al autor Espinoza (2016) este tipo de muestra hace referencia a desconocimiento sobre la posibilidad de que cada uno de los elementos tengan la probabilidad de ser seleccionados, este tipo de muestra cuenta con métodos por conveniencia, criterio, cuotas, bola de nieve, caso extremo, variación máxima, homogénea, caso típico, confirmatorio o no confirmatorio.

Tabla 9 Tipo de muestra no probabilística

| MUESTREO NO PROBABILÍSTICO | |
|--|---|
| Por conveniencia | Se toma una muestra que facilita la recolección de datos, se selecciona por conveniencia económica, de tiempo u otros aspectos. |
| Por criterio o juicio | Establece características específicas para que se cumplan en cada uno de los elementos |
| Por cuotas | Se selección por estratos y no es aleatoria |
| De bola de nieve, avalancha, de red o de cadena | Se aplica cuando no es posible detectar a las personas por razones delicadas o temas comprometedores, en este caso un representante sugiere a otro y el mismo a un tercero. |
| Caso extremo | Se enfoca en seleccionar el mejor y peor de los casos para analizar sobre cualquiera de estos y comprobar si funciona o no su estudio correspondiente. |
| Variación máxima | Se selecciona únicamente a los datos de los dos extremos para comprar con diferentes lógicas. |
| Homogénea | Conocida también como grupo focal, el cual conforme pequeños grupos de elementos. |
| Caso típico | Se selecciona únicamente a una parte representativa de la población. |

Confirmatorio o no confirmatorio Se seleccionan solo a las unidades muestrales que confirman o no lo estudiado.

Fuente: (Corral, Corral , & Franco , 2015)

En este sentido, se selecciona la muestra no probabilística por conveniencia, puesto que, la información que se requiere no se la puede obtener de todos los elementos que la componen, es decir, el acceso a la información sobre la gestión del talento humano y los resultados sobre la productividad que ha mantenido el GAD del Cantón El Triunfo, únicamente puede ser recolectada por algunos que conforman esta institución pública. Por esta razón, se consideran a los siguientes cargos:

Tabla 10 Muestra del GADM El Triunfo

| Cargo | Elementos | Total |
|---------------------------|---|--------------|
| Recursos humanos | 1 Jefe de unidad administrativa de talento humano | 6 |
| | 1 Analista de talento humano | |
| Secretaria general | 4 Secretaria ejecutiva | 3 |
| | 1 Secretario de Consejo provincial | |
| Servicios administrativos | 2 Secretaria ejecutiva | 1 |
| | 1 Jefe de servicios generales | |
| Total | | 10 |

Fuente: GAD Municipal del Cantón El Triunfo (2020)

Elaborado por: Benavides (2020)

Métodos y técnicas de investigación

Los métodos inductivo y deductivo suponen formas diferentes de aproximarse al objeto de estudio. El método inductivo, como ya se dijo, procura establecer conclusiones generales a partir de premisas particulares. En cambio, el método deductivo parte de cuestiones generales para obtener conclusiones específicas. (Graus, 2019)

El método científico es “el estudio sistemático, controlado, empírico y crítico de proposiciones hipotéticas acerca de presuntas relaciones entre varios fenómenos” (Kerlinger, 2019).

El análisis es la observación y examen de un hecho en particular (Sampieri, 2008).

Para la presente investigación se utiliza el método analítico – sintético que permite apoyarse sobre premisas o teorías basadas en la investigación científica, de modo, que a través de ellas se pueda alimentar el conocimiento y argumentar desde un criterio propio, que genere nuevas ideas o las formalice según las necesidades u objetivos a alcanzar.

Técnicas e instrumentos

Tabla 11 Técnicas e Instrumentos

| Técnicas | Instrumentos | Cargo | Total |
|-------------------|---------------------|----------------------------------|--------------|
| Entrevista | Formulario | Jefe de RR.HH | 1 |
| | | Analista de TT.HH | 1 |
| Encuesta | Cuestionario | Secretaria ejecutiva | 6 |
| | | Secretario de consejo provincial | 1 |
| | | Jefe de servicios generales | 1 |
| Total | | | 10 |

Fuente: GAD Municipal del Cantón El Triunfo (2020)

Elaborado por: Benavides (2020)



**Formato de encuesta dirigida a los funcionarios con el cargo desecretarios
en el GAD del cantón el Triunfo**

OBJETIVO: DISEÑAR UN MANUAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA EL INCREMENTO DE PRODUCTIVIDAD DE LOS FUNCIONARIOS QUE LABORAN EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO G.A.D DEL CANTÓN EL TRIUNFO.

Edad

Genero

Estado civil

Tiempo de trabajo

1. ¿Considera que la gestión del talento humano que utiliza el GAD del cantón el Triunfo facilita el trabajo en equipo?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2. ¿Considera que la gestión de Talento Humano aplicada permite prevenir errores en la información tramitada?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

3. ¿El clima laboral le ha permitido conocer más sobre las

actividades claves que requieren su cargo?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

- 4. ¿Considera usted los equipos o materiales de trabajo son responsablemente facilitados por la institución?**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

- 5. ¿Considera que los procesos de capacitación son continuos en la institución?**

Si

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

No

- 6. ¿Cree usted que su nivel de desenvolvimiento en los últimos 6 meses ha sido efectivo?**

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

- 7. ¿Su desempeño laboral es evaluado con qué frecuencia?**

Siempre

A menudo

Nunca

8. ¿Existe posibilidad de crecimiento profesional en el cargo que desempeña?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

9. ¿Cree usted que su desarrollo técnico y profesional permitiría ser considerado para un nuevo cargo de mayor responsabilidad?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

10. ¿Cree usted que es necesario diseñar un manual de gestión en talento humano para mejorar la productividad?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

**Guion de la entrevista dirigida al jefe y analista de talento humano
en el GAD del cantón el Triunfo**

Entrevista #1: Lcda. Paola Hurtado, Jefe de TT.HH

- 1. ¿Cuál es la importancia de una buena gestión del talento humano en la empresa?**
- 2. ¿Qué importancia tiene la motivación del personal en el rendimiento laboral de la empresa?**
- 3. ¿Considera importante la implementación de un manual de gestión de talento humano para mejorar la productividad en el GAD del cantón El Triunfo?**
- 4. CONSIDERA USTED QUE EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL ES EL IDONEO**
- 5. DADA LA TRANSFORMACION DIGITAL, CUALES SERAN LOS PERFILES DE LOS CANDIDATS QUE CONTRATARA EL GAD.**

Entrevista #2: Ing. Edder Casquete, Analista de TT.HH

- 1. ¿Cómo considera el desempeño general respecto a la gestión de talento humano en los últimos 6 meses de parte del personal administrativo?**
- 2. Si el éxito de toda organización depende de la calidad de sus profesionales. ¿A qué cambios se deberían enfrentar los profesionales actuales en la institución para cumplir con las demandas que requiere la institución?**
- 3. ¿Considera importante la implementación de un manual de gestión de talento humano para mejorar la productividad en el GAD del cantón El Triunfo?**
- 4. ¿Con que frecuencia la institución capacita a sus colaboradores?**
- 5. ¿Cuenta su área de trabajo con la tecnología necesaria para lograr un desempeño eficiente?**

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En esta sección se muestran los resultados obtenidos con sus análisis respectivos luego de la implementación de las técnicas de investigación mencionadas.

Análisis de resultados de las encuestas

Edad

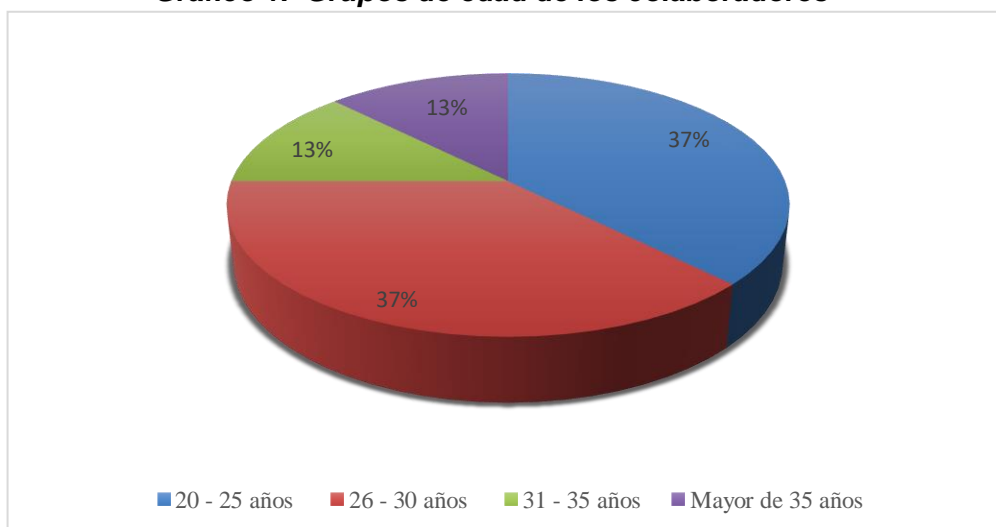
Tabla 12 Edad de los encuestados

| Indicador | Frecuencia | |
|------------------|------------|----------|
| | Absoluta | Relativa |
| 20 - 25 años | 3 | 37% |
| 26 - 30 años | 3 | 37% |
| 31 - 35 años | 1 | 13% |
| Mayor de 35 años | 1 | 13% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Benavides (2020)

Figura 4

Gráfico 1. Grupos de edad de los colaboradores



Elaborado por: Benavides (2020)

Análisis

Este resultado no indica que la fuerza laboral está conformada por jóvenes entre 20 - 30 que totalizan 74%, se debería conocer también si el

personal tiene las capacidades y habilidades necesarias para el logro de objetivos.

Estado civil

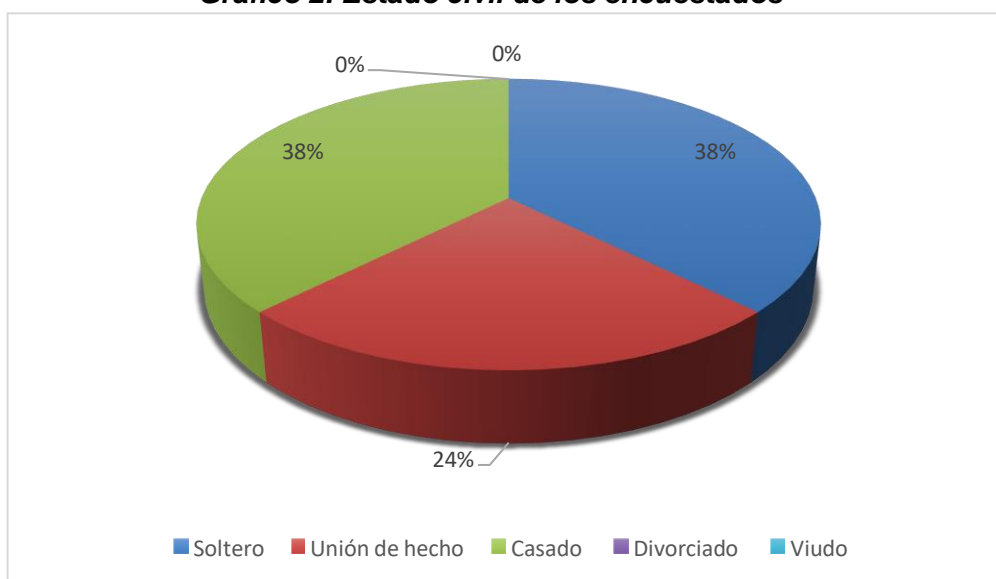
Tabla 13 Estado civil de los encuestados

| Indicador | Frecuencia | |
|----------------|------------|----------|
| | Absoluta | Relativa |
| Soltero | 3 | 38% |
| Unión de hecho | 2 | 24% |
| Casado | 3 | 38% |
| Divorciado | 0 | 0% |
| Viudo | 0 | 0% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Benavides (2020)

Figura 5

Gráfico 2. Estado civil de los encuestados



Elaborado por: Benavides (2020)

Análisis

Este resultado arroja que el 62% de los encuestados se encuentra en convivencia con su pareja, mientras que el 38% ha indicado que se encuentran solteros, con estos datos se puede determinar si el estado civil afecta la productividad del personal

Género

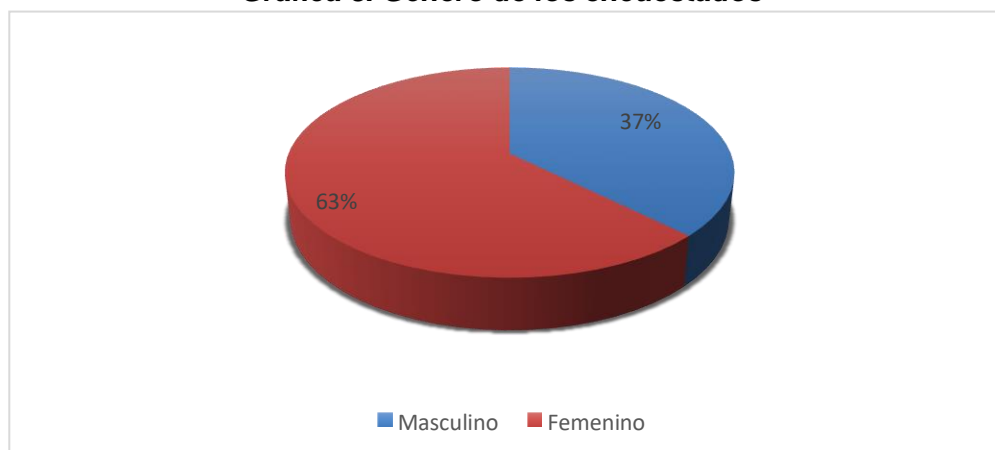
Tabla 14 Género de los encuestados

| Indicador | Frecuencia | |
|-----------|------------|----------|
| | Absoluta | Relativa |
| Masculino | 3 | 37% |
| Femenino | 5 | 63% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Benavides (2020)

Figura 6

Gráfica 3. Género de los encuestados



Elaborado por: Benavides (2020)

Análisis

Con el 63% del total de la muestra el género con mayor participación en el lugar de trabajo corresponde al femenino, dejando apenas un 37% de participación al género masculino, esto puede proporcionar una visión más clara respecto a la productividad por género de parte del personal.

Tiempo de trabajo

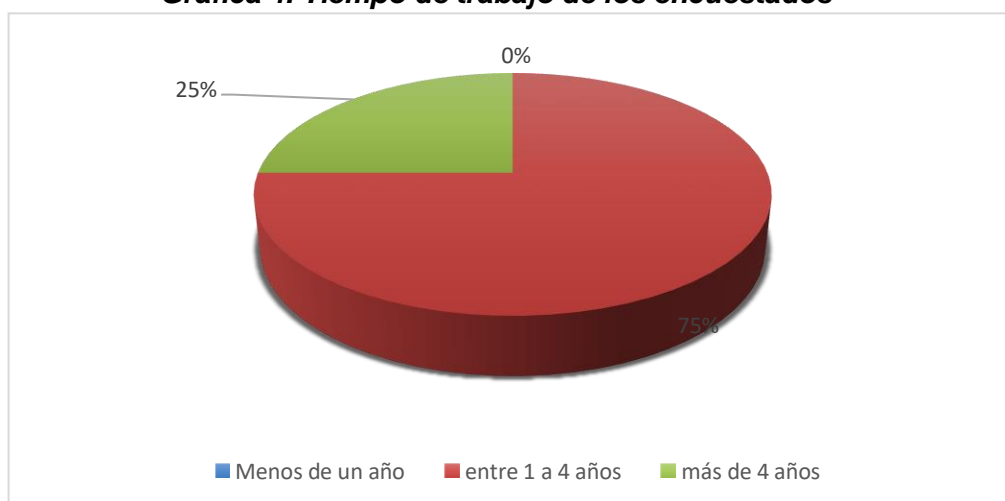
Tabla 15 Tiempo de trabajo de los encuestados en la organización

| Indicador | Frecuencia | |
|------------------|------------|-------------|
| | Absoluta | Relativa |
| Menos de un año | 0 | 0% |
| entre 1 a 4 años | 6 | 75% |
| más de 4 años | 2 | 25% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Benavides (2020)

Figura 7

Gráfica 4. Tiempo de trabajo de los encuestados



Elaborado por: Benavides (2020)

Análisis

Respecto al tiempo de trabajo para el GAD de cantón El Triunfo, el 75% del personal tiene un periodo entre 1 a 4 años, dejando a penas un 25% del personal que supera los 4 años, esto indica que gran parte del personal tiene al menos un año de experiencia en cargos similares, factor clave que influye en la productividad del personal.

1. ¿Considera que la gestión del talento humano que utiliza el GAD del cantón el Triunfo facilita el trabajo en equipo?

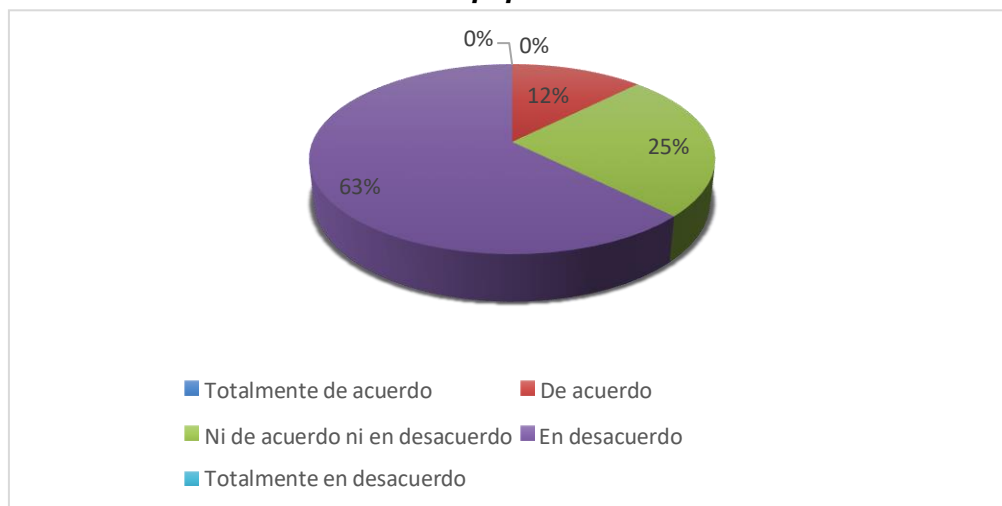
Tabla 16 Perspectiva sobre la gestión de talento humano y el trabajo en equipo

| Indicador | Frecuencia | |
|--------------------------------|------------|-------------|
| | Absoluta | Relativa |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 1 | 12% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2 | 25% |
| En desacuerdo | 5 | 63% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Benavides (2020)

Figura 8

Gráfica 5. Perspectiva sobre la gestión del talento humano y el trabajo en equipo



Elaborado por: Benavides (2020)

Análisis

En cuanto a la perspectiva de los encuestados acerca de la gestión de talento humano realizada por el GAD para facilitar el trabajo, el 63% de los empleados aseguran que no existen medios ni procedimientos que

garanticen un buen trabajo en equipo, cabe mencionar que el trabajo colaborativo es uno de los principales medios para mejorar la productividad en este tipo de organizaciones.

2. ¿Considera que la gestión de Talento Humano aplicada permite prevenir errores en la información tramitada?

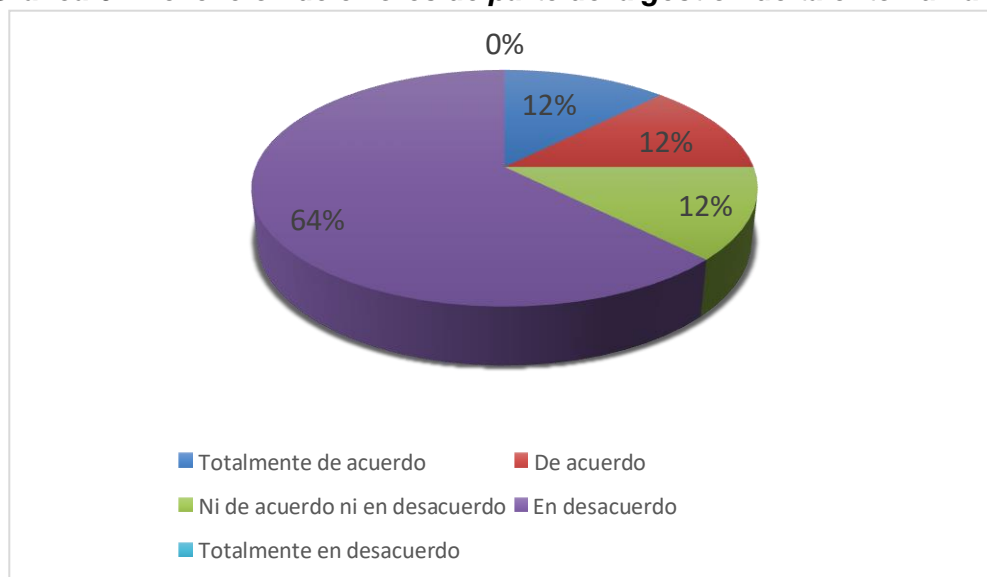
Tabla 17 Prevención de errores en la gestión de talento humano

| Indicador | Frecuencia | |
|--------------------------------|------------|-------------|
| | Absoluta | Relativa |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 12% |
| De acuerdo | 1 | 12% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1 | 12% |
| En desacuerdo | 5 | 64% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Benavides (2020)

Figura 9

Gráfica 6. Prevención de errores de parte de la gestión de talento humano



Elaborado por: Benavides (2020)

Análisis

Los resultados indican que el 64% no considera que la gestión actual del talento prevenga aquellos errores habituales en estos cargos, lo que

representa un gran problema en la productividad de estos, debido a que se torna constante la presencia de errores.

3. ¿El clima laboral le ha permitido conocer más sobre las actividades claves que requieren su cargo?

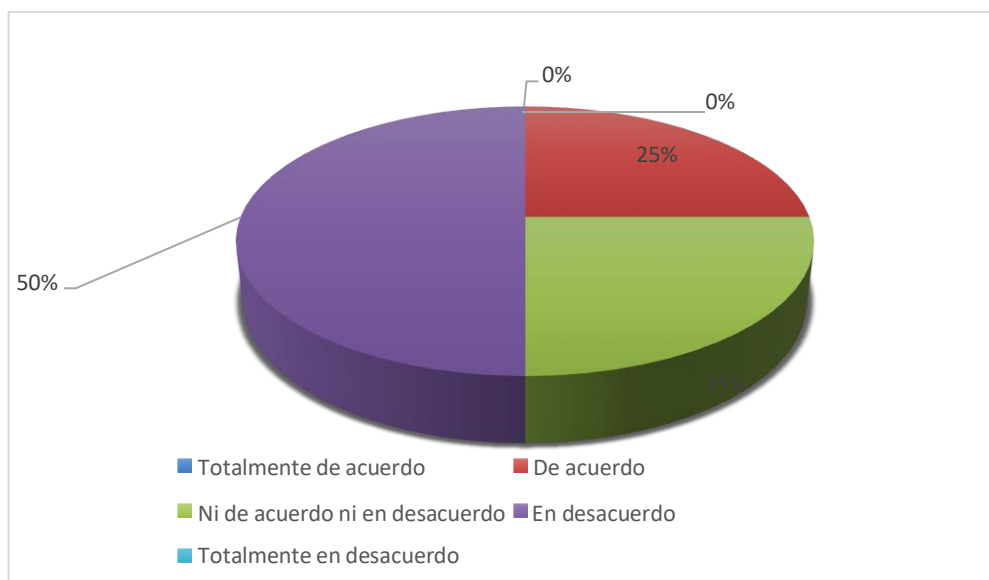
Tabla 18 Conocimiento de actividades claves en el cargo de parte del clima laboral

| Indicador | Frecuencia | |
|--------------------------------|------------|-------------|
| | Absoluta | Relativa |
| Totalmente de acuerdo | 0 | 0% |
| De acuerdo | 2 | 25% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2 | 25% |
| En desacuerdo | 4 | 50% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Benavides (2020)

Figura 10

Gráfica 7. Conocimiento de actividades claves en el cargo de parte del clima laboral



Elaborado por: Benavides (2020)

Análisis

El 50% de los encuestados indica que el clima laboral no es el indicado respecto a transmitir debidamente las funciones que cada empleado debe realizar, por ende, es muy probable que se genere una baja productividad en el equipo, ya que la mitad de esto no dispone de una fuente confiable para el desarrollo de sus actividades asignadas.

4. ¿Considera usted los equipos o materiales de trabajo son responsablemente facilitados por la institución?

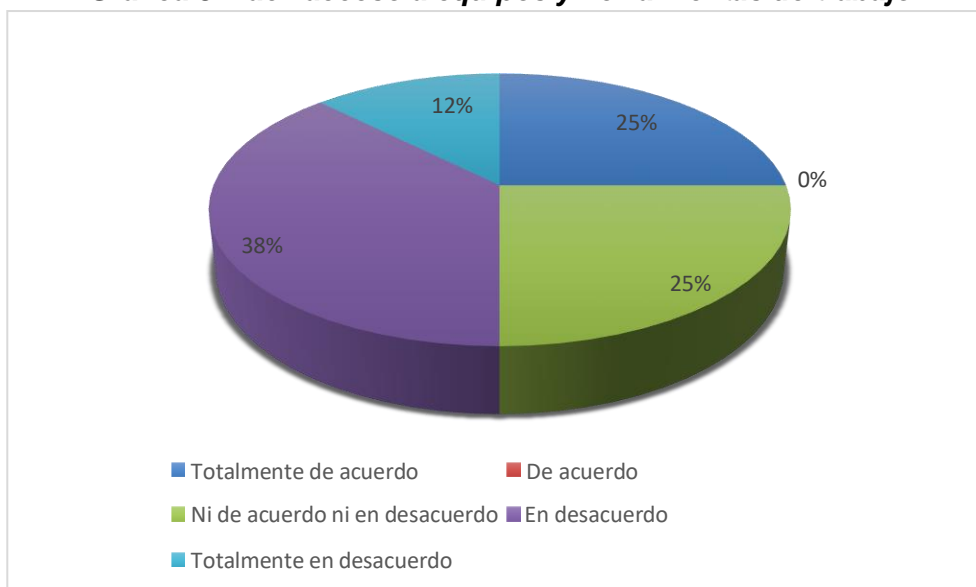
Tabla 19 Fácil acceso a equipos y materiales de trabajo de parte de la institución

| Indicador | Frecuencia | |
|--------------------------------|------------|-------------|
| | Absoluta | Relativa |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 25% |
| De acuerdo | 0 | 0% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2 | 25% |
| En desacuerdo | 3 | 38% |
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 12% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Benavides (2020)

Figura 11

Gráfica 8. Fácil acceso a equipos y herramientas de trabajo



Elaborado por: Benavides (2020)

Análisis

El 50% de los resultados obtenidos (entre desacuerdo y totalmente en desacuerdo), indican que no son facilitados debidamente los equipos y materiales, esto al igual que en la pregunta 4, afecta directamente el desempeño de cada empleado, dado que no dispone en el momento indicado de estos insumos.

5. ¿Los procesos de capacitación son continuas en la institución?

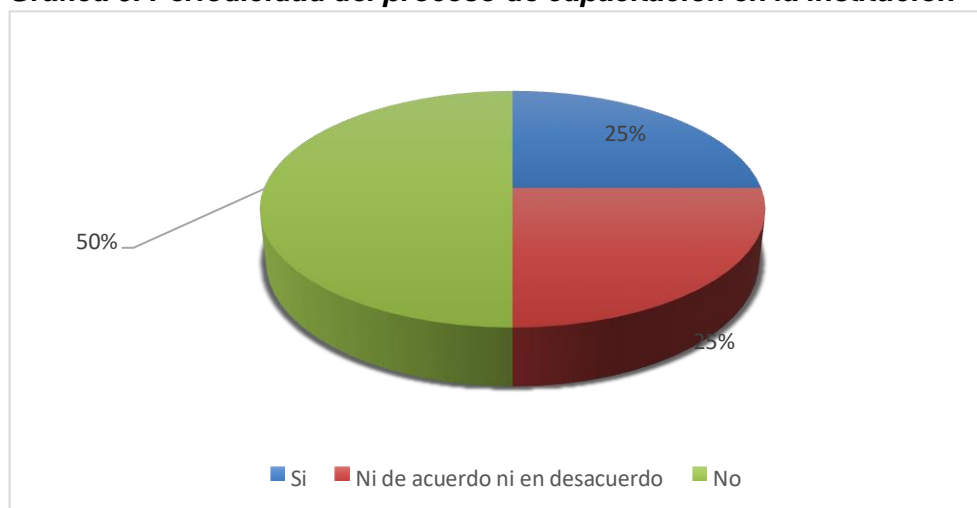
Tabla 20 Periodicidad del proceso de capacitación en la institución

| Indicador | Frecuencia | |
|--------------------------------|------------|-------------|
| | Absoluta | Relativa |
| Si | 2 | 25% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2 | 25% |
| No | 4 | 50% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Benavides (2020)

Figura 12

Gráfica 9. Periodicidad del proceso de capacitación en la institución



Elaborado por: Benavides (2020)

Análisis

El 50% aseguró que no existen programas de capacitación y formación continua, esto, al tratarse de un grupo pequeño de trabajo tiene un efecto global en cada miembro del grupo de trabajo, ya que muchos no se

encuentran a la par en conocimiento respecto a los procedimientos que cada integrante debe realizar, lo que compromete la productividad en general.

6. ¿Cree usted que su nivel de desenvolvimiento en los últimos 6 meses ha sido efectivo?

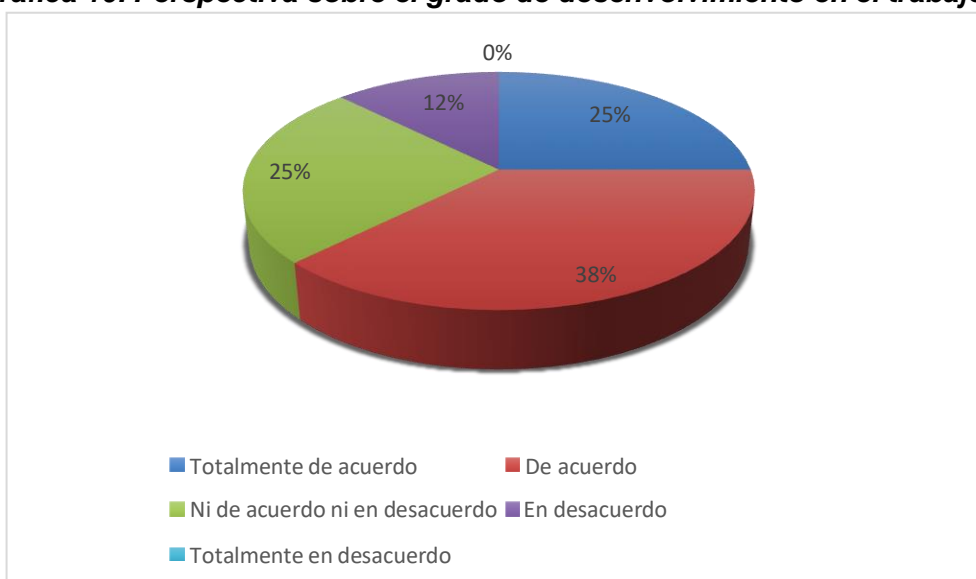
Tabla 21 Perspectiva sobre el grado de desenvolvimiento laboral

| Indicador | Frecuencia | |
|--------------------------------|------------|-------------|
| | Absoluta | Relativa |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 25% |
| De acuerdo | 3 | 38% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2 | 25% |
| En desacuerdo | 1 | 12% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Benavides (2020)

Figura 13

Gráfica 10. Perspectiva sobre el grado de desenvolvimiento en el trabajo



Elaborado por: Benavides (2020)

Análisis

Existe un 53% de los empleados que ha indicado que su desempeño ha sido favorable para la organización durante los últimos 6 meses, sin embargo, estos datos pueden ser algo incierto, ya que, se trata de la perspectiva de los empleados, además de que los resultados de las preguntas anteriores, representan lo contrario.

7. ¿Su desempeño laboral es evaluado con qué frecuencia?

Tabla 22 Periodicidad respecto a la evaluación de desempeño de parte de la institución

| Indicador | Frecuencia | |
|-----------|------------|----------|
| | Absoluta | Relativa |
| Siempre | 2 | 25% |
| A menudo | 4 | 50% |
| Nunca | 2 | 25% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Benavides (2020)

Figura 14

Gráfica 11. Periodicidad en la evaluación del desempeño



Elaborado por: Benavides (2020)

Análisis

Al evaluar el desempeño de forma no periódica, tal como lo indica el 50% de los encuestados, se pueden generar problemas como la no consecución de objetivos, la supervisión de estos serios deficientes y, por último, no existe la retroalimentación oportuna hacia los empleados, siendo esto indicios de una baja productividad para la organización.

8. ¿Existe posibilidad de crecimiento profesional en el cargo que desempeña?

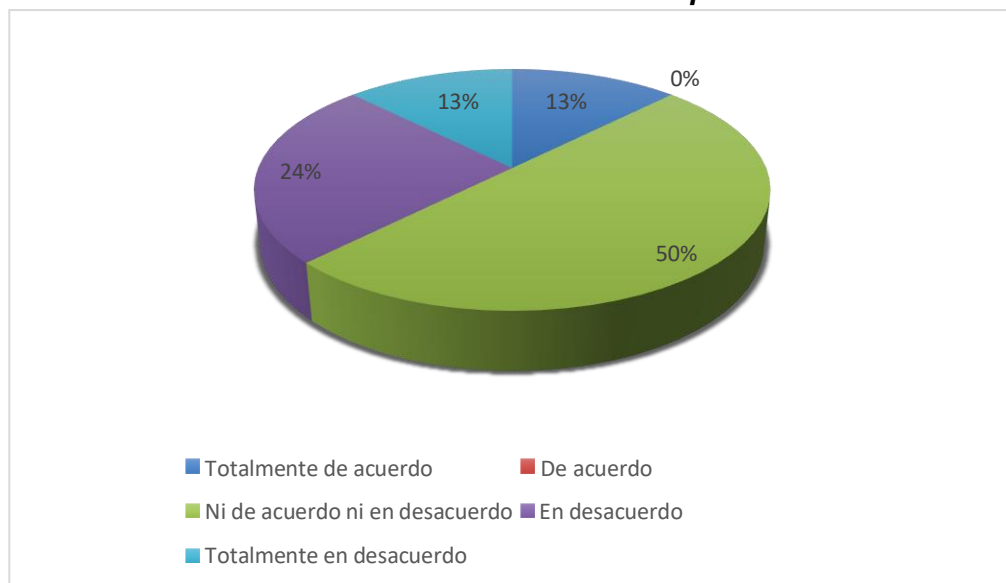
Tabla 23 Posibilidad de crecimiento profesional en el cargo actual

| Indicador | Frecuencia | |
|--------------------------------|------------|-------------|
| | Absoluta | Relativa |
| Totalmente de acuerdo | 1 | 13% |
| De acuerdo | 0 | 0% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 | 50% |
| En desacuerdo | 2 | 24% |
| Totalmente en desacuerdo | 1 | 13% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Benavides (2020)

Figura 15

Gráfica 12. Posibilidad de crecimiento profesional



Elaborado por: Benavides (2020)

Análisis

Existe un 37% de rechazo respecto al crecimiento profesional en el cargo que desempeña, por otro lado, existe un 50% de incertidumbre respecto a la situación en cuestión, lo que a futuro puede representar una falta de compromiso de parte del empleado en el cumplimiento de metas, lo que trae como consecuencia un bajo desempeño y por ende una baja productividad para el equipo de trabajo en la organización.

9. ¿Cree usted que su desarrollo técnico y profesional permitiría ser considerado para un nuevo cargo de mayor responsabilidad?

Tabla 24 Aspiraciones a un nuevo e importante cargo de acuerdo al desarrollo profesional

| Indicador | Frecuencia | |
|--------------------------------|------------|----------|
| | Absoluta | Relativa |
| Si | 3 | 38% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2 | 24% |
| No | 3 | 38% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Benavides (2020)

Figura 16

Gráfica 13. Aspiraciones a un nuevo puesto de trabajo de los encuestados



Elaborado por: Benavides (2020)

Análisis

En esta pregunta los encuestados fueron consultados acerca de ser considerado para un cargo superior de acuerdo al desempeño realizado, se obtuvo que, el 38% de los empleados si consideran la posibilidad de que suceda lo planteado, otro 38% indica que no, y el 24% restante generó una respuesta indiferente.

10. ¿Cree usted que es necesario diseñar un manual de gestión en talento humano para mejorar la productividad?

Tabla 25 Aceptación de un manual de gestión en talento humano

| Indicador | Frecuencia | |
|--------------------------------|------------|-------------|
| | Absoluta | Relativa |
| Totalmente de acuerdo | 6 | 74% |
| De acuerdo | 1 | 13% |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1 | 13% |
| En desacuerdo | 0 | 0% |
| Totalmente en desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Elaborado por: Benavides (2020)

Figura 17

Gráfica 14. Aceptación de un manual de gestión de talento humano



Análisis

Existe un 87% de conformismo y confianza sobre la aplicación de un manual para la gestión del talento humano, según estos datos obtenidos la implementación del manual mejorará el rendimiento dentro del área de trabajo.

Análisis de las entrevistas

Entrevista #1: Lcda. Paola Hurtado, Jefe de RR. HH

Objetivo: Conocer los factores inherentes en la gestión de talento humano en el GAD de El Triunfo

1. ¿Cuál es la importancia de una buena gestión del talento humano en la empresa?

Considerarlo como un activo intangible de gran importancia, es el capital más valioso que hay en la empresa y de la satisfacción de ellos depende que nuestros empleados estén dispuestos a cumplir con los objetivos empresariales.

2. ¿Qué importancia tiene la motivación del personal en el rendimiento laboral de la empresa?

La administración del talento humano es fundamental debido a que determina la utilización de estrategias empresariales que generen en el trabajador un alto grado de participación, de tal manera la motivación permite generar un alto nivel de desempeño acompañado de compromiso del trabajador hacia la empresa generando que los objetivos de la institución se optimicen.

3. ¿Considera importante la implementación de un manual de gestión de talento humano para mejorar la productividad en el GAD del cantón El Triunfo?

La implementación de este manual de Gestión del permitirá identificar y retener a sus empleados más valiosos, pero también cómo sacar el máximo

provecho de las "personas de alto potencial" desarrollándolas y promoviéndolas a puestos clave para el beneficio mutuo entre la institución y el desarrollo profesional y personal del empleado.

4. ¿Considera usted que el proceso de reclutamiento y selección de personal es el idóneo?

Todo lo relacionado a la gestión de talento humano en el GAD de El Triunfo debe mejorar, pese a que las contrataciones son esporádicas, debido a la administración pública, se debe reclutar a los mejores prospectos, así al momento de selección solo se disponga de lo mejor y para aquello este tipo de proceso debe mejorarse.

5. Dada la transformación digital, ¿Cuáles serán los perfiles de los candidatos que contratara el GAD?

El principal será el manejo y control de todos estos sistemas enfocados en trabajos administrativos, los tiempos y la tecnología cambian, por ende, nuestras necesidades en el campo laboral también.

Interpretación

La entrevista realizada al jefe de recursos humanos ratifica las necesidades del departamento de RRHH y los problemas que tienen en el proceso de la gestión, la falta de un manual de funciones que optimice los cargos y responsabilidades a desempeñar, los informes de forma eficiente y optimice tiempo y recursos, además de la necesidad de aplicar un plan de capacitación para que desarrolle habilidades y destrezas en el personal de la empresa para que con el tiempo puedan escalar mejores puestos.

Entrevista #2: Ing. Edder Casquete, Analista de TT. HH

1. ¿Cómo considera el desempeño general respecto a la gestión de talento humano en los últimos 6 meses de parte del personal administrativo?

El personal durante un periodo superior a los últimos 6 meses ha presentado problemas, y esto se puede evidenciar en los índices de productividad, lo preocupante es que no se están tomando las medidas correctivas y preventivas necesarias para mitigar estos efectos adversos y al ser una institución pública con una gran afluencia de tramites es una situación preocupante.

2. Si el éxito de toda organización depende de la calidad de sus profesionales. ¿A qué cambios se deberían enfrentar los profesionales actuales en la institución para cumplir con las demandas que requiere la institución?

Deberán enfrentar muchos cambios debido a que las actividades dentro de la institución cada día son más exigentes, un mundo en el cual se deben acoplar y demostrar buen desempeño de la mano de toda una buena gestión en temas relacionados al talento humano para mejorar la productividad, dado que, si ellos no lo hacen, habrá gente que, si lo hará y llegaran a niveles más altos, también se trata del crecimiento profesional y personal de los empleados.

3. ¿Considera importante la implementación de un manual de gestión de talento humano para mejorar la productividad en el GAD del cantón El Triunfo?

Considero que, si es necesario, debido a esta gestión de mejora las empresas deben hacer el esfuerzo de manejar eficazmente a los empleados para ayudarles a desarrollar sus habilidades y capacidades con el fin de retenerlos y que esto repercuta en un buen desempeño de parte de ellos mejorando la productividad del personal administrativo. Esta es la

principal razón por la que la institución debería diseñar e implementar un manual de gestión del talento.

4. ¿Con que frecuencia la institución capacita a sus colaboradores?

No existe un programa de capacitación periódico en la empresa, por lo general los informes donde se solicitan capacitaciones, no son considerados, y son esporádicas las capacitaciones realizadas, además en este problema influye la disposición de tiempo para plantear los temas a capacitar, disposición del personal, y de la persona encargada, la cual es muy difícil que coincidan

5. ¿Cuenta su área de trabajo con la tecnología necesaria para lograr un desempeño eficiente?

De momento cada empleado resuelve sus asuntos de manera empírica, lo cual significa que el uso de tecnología depende de que, si ellos tienen o no ese tipo de medios, la institución aún se encuentra en la búsqueda de un sistema de gestión de documentos y trámites para facilitar el trabajo y garantizar un buen desempeño.

Interpretación

La entrevista realizada al analista de talento humano, pone en evidencia que gran parte de las falencias en la gestión de talento humano inicia de parte de la propia institución, ya que no proporcionan de medios necesarios para el equipo de trabajo, sumado a esto también considera urgente la implementación de un manual de gestión de talento humano para la institución.

Manual de gestión del talento humano para el GAD del cantón el triunfo

Hoy en día existen organizaciones que se preocupan por los recursos humanos y disponen de un departamento de talento humanos que se encarga de planificar y administrar este recurso valioso para toda organización. El municipio autónomo descentralizado de El Triunfo, donde se realizó el estudio, es una institución que valora a sus colaboradores y por eso ha decidido la implementación de una guía de gestión de recursos humanos, puesto que se encuentra en la necesidad de obtener resultados positivos incrementando la productividad de la fuerza laboral.

Los resultados arrojados por medio de la encuesta determinan el nivel de aceptación de un manual de gestión del talento humanos, su propósito es que el personal de la institución mejore su productividad en cada puesto de trabajo que se ocupa, por medio de capacitaciones, motivación de excelencia, fomentando el trabajo colaborativo entre principales funcionarios del GAD y el personal en cuestión, dejando de lado los niveles jerárquicos, con la finalidad de que se logren tanto las metas organizacionales como individuales.

1. ANTECEDENTES

El desarrollo de un manual de gestión de talento humano como propuesta para el GAD del cantón El Triunfo permitirá mejorar la productividad respecto a las funciones del personal.

El manual estará conformado por temas específicos que se relacionan con las necesidades del personal dentro de la institución, como las relaciones entre cada uno o con cargos superiores, la evaluación de desempeño, estrategias para mejorar el tráfico de información y la facilidad de acceso a las herramientas necesarias para los empleados, entre otras.

Por ende, este manual propuesto servirá como herramienta de trabajo elaborada para guiar, fomentar y apoyar el control de operaciones y de desempeño por medio de la gestión de talento humano.

2. OBJETIVOS DEL MANUAL DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PROPUESTO

Objetivo General

Incrementar la productividad de los funcionarios con la finalidad de contribuir con el desempeño laboral de estos en el G.A.D del cantón El Triunfo.

Objetivos específicos

Desarrollar pautas claras para la gestión de recursos humanos utilizando conceptos bibliográficos de diferentes autores.

Integración o adaptación de los empleados a la institución mediante adecuados procesos de contratación y selección.

Motivar con programas de capacitación cuidadosamente planificados para mejorar la productividad de los servidores públicos en la institución.

Ser una herramienta adicional que pueda ayudar a resolver eficazmente los problemas internos que se puedan suscitar entre el personal de la institución.

3. MISIÓN INSTITUCIONAL

Planear, implementar y sostener las acciones del desarrollo de la Ilustre Municipalidad, dinamizar los proyectos de obras y servicios con calidad y oportunidad, que aseguren el desarrollo social y económico de la población, con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales y dentro de un marco de transparencia y ética institucional y con el uso óptimo de los recursos humanos altamente comprometidos, capacitados y motivados.

4. VISIÓN INSTITUCIONAL

La Ilustre Municipalidad del cantón, se constituirá en un ejemplo del desarrollo de la región y contará con una organización interna, altamente

eficiente, que gerencia productos y servicios compatibles con la demanda de la sociedad y capaz de asumir los nuevos papeles vinculados con el desarrollo, con identidad cultural y de género, descentralizando y optimizando los recursos, que asegure la calidad de vida de la población.

5. INTEGRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Perfil del puesto

La gestión del talento humano (GTH) dentro del sector público establece la planificación en el Departamento de Personal Administrativo. La primera fase consiste en identificar los perfiles laborales y la cantidad de personas necesarias para cumplir con la misión y las metas institucionales. De acuerdo con la Sección 51 de la Ley Orgánica de Servicio Público de los subsistemas de selección del personal en el Capítulo IV

Para ello es importante y necesario saber qué es un perfil laboral del puesto vacante.

Estos son métodos para determinar los requisitos para el personal requerido para realizar las tareas, que se pueden utilizar para identificar las funciones y actividades de cada servidor de acuerdo con su posición dentro de la organización.

El departamento de talento humano del GAD del cantón El Triunfo, previo a realizar el proceso de reclutamiento y selección de personal, en caso de que se requiera nuevo personal deberá analizar los siguientes aspectos del perfil a presentarse:

1. Nivel de educación
2. Funciones de posición
3. Experiencia laboral
4. Requisitos de formación, así como conocimientos y habilidades.
5. Rasgos de personalidad obligatorios.

Al cumplir con estos parámetros, es posible definir claramente qué espera la institución de los aspirantes al puesto y desarrollar planes de formación para reforzar sus debilidades de acuerdo con este puesto. Con la finalidad de tener a la persona adecuada en el lugar de trabajo, dicho esto la institución tiene más posibilidades de lograr sus objetivos.

Reclutamiento

Esta sección corresponde al proceso a realizar para que el grupo de aspirantes conozcan que la institución se encuentra en búsqueda de personal apto para los cargos específicos.

Para aquello se deberá seguir el siguiente orden:

- a) Interno: La organización busca y analiza candidatos idóneos para este puesto y al mismo tiempo se promociona.
- b) Externo: Se buscan candidatos externos para la institución. En este reclutamiento se aplicarán diversas fuentes, tal como se detalla a continuación.
 1. Portafolio de candidatos, compuesto por candidatos emitidos por la oficina del instituto.
 2. Universidades y escuelas técnicas (pasantías)
 3. Recomendaciones internas o externas.
 4. Internet, en este caso para la red de compañeros de trabajo gestionada por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Mediante el uso de un nombre de usuario y contraseña, este sistema permite a la institución anunciar sus vacantes laborales en función de perfiles de trabajo predefinidos, además de estar interesadas en acceder a Internet para enviar un currículum y postularse para una amplia variedad de puestos calificados y validados por un Software que permita la gestión transparente de los concursos de méritos y oposición con el fin de recibir nominaciones del sector público y todas las solicitudes de los grupos de interés, que lleguen al GAD del cantón El Triunfo desde otras fuentes.

Evaluación

Se evalúa a las personas que pasaron el primer filtro, esto para comprobar el nivel de conocimientos que tienen a su disposición y poder elegir al aspirante o aspirantes más adecuados para el puesto propuesto.

La fase de evaluación debe incluir al menos los siguientes pasos

- a) Primera entrevista
- b) Prueba de conocimientos
- c) Pruebas psicométricas
- d) Entrevista final

Selección

Los nombramientos se realizan en base a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), art. 51, Donde el jefe inmediato es quien decide si esta persona seleccionada es la adecuada para ocupar un puesto vacante en el equipo en función de los elementos que puede proporcionar el área de talento humano.

El reclutamiento debe tener en cuenta dos aspectos importantes:

1. Idoneidad de la persona para el cargo en la institución.
2. la constancia de una persona satisfecha con su función.

La selección de empleados comienza con la identificación de las necesidades y los planes de desarrollo de la empresa.

Todos los solicitantes deben demostrar su formación y experiencia laboral mediante la presentación de documentos para este propósito. Disponer de estos elementos para facilitar la contratación adecuada, que incluyen:

- a) Planes de desarrollo claros y oportunos para cada departamento.
- b) Los gerentes están capacitados e involucrados en la contratación.

- c) Descripción del puesto y requisitos claramente definidos
- d) Oportunidades de desarrollo para nuestros empleados

El jefe inmediato debe definir los aquellos principales parámetros para iniciar el proceso de selección: duración del contrato, perfil laboral de la persona, habilidades, conocimientos requeridos.

El área de Talento Humano apoya y asesora a otros departamentos en la definición de roles, responsabilidades y recompensas para los puestos que dependen de ellos.

En el caso de una selección final, las calificaciones del solicitante deben coincidir con la descripción del puesto. El candidato tampoco debe desarrollar sus intereses profesionales y personales, sin excepción debe establecer una formación y experiencia laboral que le permitan asegurar las condiciones necesarias para el cumplimiento de la función requerida.

Durante el análisis del candidato, se debe tener en cuenta el potencial de contribuciones en términos de profundidad (nivel de conocimiento y experiencia) y alcance (áreas o actividades en las que se trabajará) a mediano y largo plazo.

Cabe señalar que el supervisor inmediato es un representante de cada zona y participa en la selección, ya que conoce bien las necesidades de su departamento, especialmente el puesto vacante. Además del área de talentos humanos y jefes de departamento, se encargarán de socializar y preparar al personal seleccionado quien se encargará de la vacante.

Contratación

Se considera como política de la entidad contratar a la o las personas con la más alta calificación para cada puesto, teniendo en cuenta los estándares del puesto a cubrir y el nivel de remuneración de acuerdo con la estructura de la institución y lo dispuesto en la LOSEP.

Esta institución vincula a sus empleados permanentes (nombramiento) sobre la base de un contrato de trabajo. Esta suposición debe estar

respaldada por el plan de trabajo del empleado, que se formula con la instalación y los planes de desarrollo del área relevantes. Artículo 16 El nombramiento y posesión para el desarrollo de funciones estipula que para el ejercicio como funcionario público es necesario un nombramiento o un contrato formalmente emitido por la autoridad competente.

Tipos de cargos: Para el ejercicio de cargos de servicio público pueden ser:

1. Permanente: expedido para cubrir vacantes en el sistema electoral previsto en esta Ley.
2. Temporal: son los que se expiden para cubrir:
 - b-1) el cargo de un servidor que ha suspendido o revocado sus funciones.
 - b-2) el cargo de funcionario no remunerado.
 - b-3) adscrito sin sueldo o por vacante
 - b-4) Ocupar puestos que se incluyan en la escala jerárquica superior.
 - b-5) Cargo adjudicado a un funcionario por período de prueba.

Es importante saber que el artículo 58 referente a los contratos ocasionales estipula que este tipo de contratos deben ejecutarse durante el tiempo que sea necesario para satisfacer las necesidades institucionales, existen líneas presupuestarias y recursos económicos para el establecimiento de metas.

Este proceso de contratación finalizará con la participación del empleado en todo el programa de integración en la organización y en particular en el puesto. El empleado solo comenzará a trabajar cuando se hayan completado los documentos requeridos para el empleo (documentos de trabajo), se haya firmado un contrato de trabajo y se haya suscrito el seguro social. Se recomienda que se registre en el sistema de seguridad social antes (el día antes de la admisión).

Las horas de trabajo se acuerdan entre la instalación y el empleado y se determinan de acuerdo con las necesidades de la instalación. Esto se establece en el contrato desde el principio y puede variar según las circunstancias.

El proceso de contratación no debería tardar más de 15 días desde el inicio del proceso de selección.

Los documentos requeridos para el proceso de contratación son:

Tabla 26 Documentos solicitados para proceso de contratación

| Documento | Cantidad |
|---|-----------------|
| Fotocopia de la credencial en este caso cedula y papeleta de votación actualizada | 1 |
| Fotocopia de comprobante de domicilio | 1 |
| Fotocopia del documento que acredite su último grado de estudios | 1 |
| Fotografías recientes | 2 |
| Constancia de examen médico | ---- |
| Certificado del SENRES | ---- |
| Certificado de SENESCYT (si es profesional) | ---- |
| Certificado de su situación económica notariado | ---- |
| Cartas de recomendación | 2 |

Elaborado por: Benavides (2020)

A estos documentos se incorporan los registros históricos del empleado a gestionar por el área de Talento Humano. Además, se crea un archivo de trabajo en el que las incidencias se integran a los empleados y son procesadas por la persona que es el gerente inmediato en ese momento.

La institución a través del área de talento humano, mantendrá un sistema de información que contendrá datos actualizados sobre la educación académica, experiencia laboral, cursos y menciones de cada empleado para demostrar la calidad de sus empleados. El empleado debe actualizar

la información en su expediente y guardarla con los documentos correspondientes.

La información que se procesa incorrectamente no forma parte de los registros históricos que permanecen en su dispositivo.

Plan estratégico para la integración del servidor público al GAD del cantón El Triunfo

Describa los puestos detalladamente para identificar las habilidades, actitudes, conocimientos, experiencia y funciones específicas que los solicitantes deben poseer para el puesto.

Para identificar de manera confiable a los candidatos, los examinadores utilizan e interpretan pruebas válidas y confiables para determinar objetivamente si los candidatos son competentes y pueden ocupar el puesto solicitado.

Un estudio en profundidad de la historia del candidato y una entrevista preparada técnicamente le proporcionarán información confiable sobre sus valores éticos y cualidades humanas.

6. PERMANENCIA DEL TALENTO HUMANO

Elementos necesarios para que la institución sea satisfactoria para quienes trabajan en él y deseables para quienes no lo hacen.

Una persona permanece en la institución si descubre:

1. Buen y agradable trabajo a desempeñar.
2. Ambiente de trabajo adecuado.
3. Respeto y aprecio por de los jefes superiores.
4. Principios y valores dentro de la institución.
5. Trabajo bien remunerado
6. Que el trabajo valga la pena.
7. Oportunidades de desarrollo.

La falta de residencia está directamente relacionada con factores de satisfacción laboral. Si el funcionario público desiste en desarrollar sus funciones y abandona la institución es porque ya no lo considera un el lugar indicado. En cualquier proceso continuo de la vida de un empleado con la institución, el contacto directo con el jefe es la mejor manera de aumentar su coherencia a favor de su permanencia. Esta responsabilidad tiene varios aspectos, el superior inmediato es:

1. Quién incluye a la persona en al trabajo
2. Lo que promueve las buenas relaciones laborales en las que incide en la confianza, el respeto, el apego y el trabajo productivo.
3. Personas que valoran y recompensan a sus empleados y reciben una retribución acorde con su responsabilidad y desempeño.
4. Contribuye al desarrollo de su empleado en la organización.
5. Quién permite al empleado tomar sus propias decisiones

Mantenimiento y compensaciones

La institución diseñará indicadores de rendimiento y creará una base de datos para futuros reconocimientos de su personal.

Prestar atención a temas inquietantes de parte del personal por medio abrir la puerta al diálogo con el principal responsable de la institución. Un empleado que así lo desee puede solicitar una reunión o una conversación con su superior inmediato o superior, o incluso con la dirección general.

En el caso de que sea causado por malestar o insatisfacción con su jefe, la única condición es que hayas discutido algo o intentado resolver este problema antes de comenzar a tratar con autoridades superiores.

Las entrevistas con el o los jefes superiores e inmediatos se llevan a cabo dentro de la institución al menos una vez al año. El propósito de estas reuniones es identificar y declarar los talentos del personal de la institución.

Se recomienda como muestra de reconocimiento por la motivación del funcionario por un trabajo sobresaliente, el reconocimiento se otorga

públicamente o se ofrecen paquetes de cursos para mejorar y seguir creciendo tanto profesionalmente como en conocimientos. Todo esto considerando con que lo rige en la LOSEP específicamente en el Art. 70 Formación y la capacitación dl personal.

Aumento de Remuneraciones

Este es uno de los motivos o indemnizaciones por el buen desempeño de sus funciones, donde el Art. 111 de la LOSEP establece que una toda entidad puede tener un aumento, pero con la condición de que esté sujeto a las normas presupuestarias aplicables.

Estrategias para retener el talento humano

Reclutar y contratar funcionarios gubernamentales para convertirlos en empresarios, socios y proveedores institucionales.

Escuchar y responder a las necesidades y deseos de los funcionarios gubernamentales.

Proporcionar recursos para que los funcionarios para incentivar contribuciones.

7. PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO HUMANO

Evaluación de desempeño

La evaluación de los funcionarios públicos es una importante herramienta de gestión que el área de talento humano puede utilizar para gestionar el desempeño con óptimos resultados e identificar debilidades, habilidades, actitudes, motivación, necesidades, oportunidades y valores de los empleados.

Considere las siguientes características para evaluar debidamente el desempeño:

Ser objetivo: el evaluador debe hacer todo lo posible para asegurarse de que su personal participe activamente en el logro de los objetivos de sus

actividades según lo planificado en el área en la que operan. Esto se suma a la objetividad de la evaluación cuando los funcionarios conocen de antemano las reglas de cumplimiento, la herramienta y el alcance de la evaluación.

Disponer de un enfoque estratégico claro: Se debe reconocer los resultados alcanzados por los funcionarios, estos deben ser coherentes con objetivos como la misión y la visión de la institución.

Identifique las fortalezas, debilidades en los servidores públicos

Esta información necesaria es importante para que se pueda comprometer a mejorar el desempeño de los empleados o planificar el desarrollo profesional utilizando los conocimientos y habilidades de cada empleado.

Generar un proceso continuo: esta etapa permite que los jefes directos actúan como consultores de los empleados en el lugar de trabajo y reciben retroalimentación adecuada y oportuna sobre el progreso realizado.

Honestidad: es decir, los resultados de la evaluación deben ser justos y consistentes con el aporte de los funcionarios y servidores públicos al logro de los objetivos institucionales.

Esto permite al jefe inmediato generar sus propias conclusiones de la evaluación de sus empleados, que es un elemento eficaz de autoevaluación de la propia gestión en un área determinada. También se debe monitorear el cumplimiento de estas obligaciones y tomar las medidas apropiadas para asegurar la correcta aplicación del proceso de evaluación.

Estrategias de Evaluación de desempeño

Tener conocimiento adecuado por parte de los evaluadores y evaluados de los planes de desarrollo vigente, su misión y visión de la entidad.

Velar para que los evaluados conozcan sus derechos y deberes frente a la evaluación de su desempeño.

Concertar los objetivos laborales conciliando las prioridades de las áreas donde están ubicados los colaboradores, con sus competencias, capacidades y fortalezas personales.

Realizar seguimiento periódicamente al desempeño o al servicio de los servidores públicos de manera que oportunamente puedan dar las orientaciones pertinentes para lograr la calidad de los resultados esperados y cumplir con los plazos esperados.

Realizar evaluaciones formativas de manera que los evaluados conozcan sus fortalezas y debilidades y refuercen las actitudes de autocontrol y autoevaluación

Capacitación, Formación y Desarrollo

La información entendida como conocimiento, es una de las principales fuentes de efectividad en el desarrollo institucional y de recursos humanos. La formación de los funcionarios públicos debe ser una de las principales estrategias para asegurar la competitividad de las instituciones, ya que se sabe que la educación puede ser vista como una competencia. Forma parte del Plan Nacional de Formación y Capacitación de los servidores públicos en virtud del art. 71 de la LOSEP y también se organiza en los subsistemas de capacitación y evaluación del Ministerio de Relaciones Laborales.

A continuación, se explican los objetivos que las intuiciones deben alcanzar a través de los procesos de formación y capacitación de sus empleados en el servicio público:

1. Formar habilidades en los funcionarios con excelentes capacidades profesionales, para desarrollar sus habilidades.
2. Reforzar las bases para una gestión cada vez más justa y transparente.
3. Mejor servicio a los usuarios como funciones naturales en los servicios del municipio.

Con ese fin, la institución debe tomar acciones coordinadas para aclarar y definir las habilidades requeridas para hacer mejor el desempeño y posteriormente la productividad en el trabajo.

Generar una buena planificación para realizar un programa de capacitación

Después de identificar las necesidades de cada empleado del sector público, se deben considerar varios factores, como se menciona a continuación:

Fase 1.- Definir metas

Identificar y definir el objetivo que se pretende alcanzar a través de la formación. Para establecer una meta, se debe considerar que la capacitación en grupo no siempre es tan efectiva como la capacitación individual porque no sirve directamente a los intereses personales de los servidores públicos. Por tanto, es importante crear primero un interés común en la capacitación de empleados.

Fase 2.- Programación

Las capacitaciones deben durar de tres a cuatro horas al día, preferiblemente por la mañana para que el proceso no demore mucho. Esto puede ser muy estresante para los empleados y no tan efectivo.

Fase 3. - Ubicación

Para que la capacitación funcione lo mejor posible, el funcionario público debe estar totalmente concentrado y liberado de las tareas diarias. La formación en el trabajo no siempre es el lugar ideal, es mucho mejor en otros lugares donde se ofrecen tales servicios, pero como tienen una ventaja de costos, pueden ser proporcionados por la propia institución.

Fase 4.- Proceso de planificación y análisis de la situación actual.

Analizar la posición del personal, identificar las habilidades y demás destrezas de los funcionarios en el proceso de evaluación y desarrollar las habilidades de los más necesitados a través de la capacitación.

Fase 5. – Planificación de la capacitación

Definir objetivos de aprendizaje: este es el resultado que desea lograr a través de la capacitación.

Definir objetivos específicos: estas son metas de bajo nivel que se formularán a medida que avance el plan de capacitación. Para ello, el evaluador observa el comportamiento de cada funcionario para que pueda ser juzgado directamente.

Voluntad y motivación de una persona: Para obtener buenos resultados, los funcionarios deben ser conscientes de la necesidad de aumentar sus conocimientos.

Fase 6. - Implementar un plan de formación

Para implementar su plan de entrenamiento, necesitará:

- a) Adecuación del plan de formación a las necesidades de la institución.
- b) Calidad del material didáctico para la capacitación.
- c) Interacción y cooperación del personal de la entidad.

Fase 7.- Evaluación del aprendizaje

Respuesta: Es más probable que los participantes satisfechos se concentren en aprender las reglas y utilizar la información en su trabajo.

Aprendizaje: al probar los conocimientos y las habilidades antes del programa de capacitación, los participantes reciben un punto de referencia que se puede volver a medir después de la capacitación para identificar mejoras.

Comportamiento: El comportamiento de los participantes no cambia cuando regresan a la estación. La transferencia de conocimiento es la implementación efectiva de las reglas aprendidas en relación con las reglas requeridas para un puesto en particular. y cada trabajador se esforzará por lograr resultados positivos en las tareas asignadas, actuando respetuosamente al hacerlo, por muy sumiso que parezca.

Fase 8 - Seguimiento

El seguimiento es un proceso participativo totalmente dinámico destinado a obtener información y tomar decisiones sobre la planificación de actividades, la retroalimentación, el desempeño y el desarrollo profesional del aprendiz.

Resultados del seguimiento:

1. Análisis de la actividad profesional del personal capacitado.
2. Compare el desempeño del personal capacitado y no capacitado.
3. Alinear la planificación con las medidas para un mejor funcionamiento.

8. PLAN DE MEJORA

Tabla 27 Plan de mejora

| Problema Principal: la influencia del desempeño de los servidores públicos del GAD del cantón El Triunfo | | | | |
|--|--|--|---|--|
| Fin de la Propuesta: Mejorar la productividad de las actividades del área de talento humano para el logro de los objetivos institucionales a largo plazo. | | | Indicadores: Alcance de los objetivos en el 85% | |
| Propósito de la Propuesta: Colaborar con las directrices del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Triunfo | | | Indicadores: La entrega del manual de gestión del talento humano. | |
| Coordinador del Proyecto: Lady Samantha Benavides Alvia | | | | |
| Objetivos | Indicadores | Estrategias | Coordinador del Objetivo | Actividades |
| Desarrollar pautas claras para la gestión de recursos humanos utilizando conceptos bibliográficos de diferentes autores. | Cumplimiento de las metas propuestas | Elaborar el Manual de Gestión | GAD Municipal del cantón El Triunfo área de Talento Humano | Estructurar el manual con base a los autores más representativos en el ámbito de la gestión de recursos humanos. Socializar conjuntamente con los responsables de las áreas administrativas del GAD de El Triunfo |
| Integración o adaptación de los empleados a la institución mediante adecuados procesos de contratación y selección. | Desarrollen sus funciones eficientemente de acuerdo a sus conocimientos y experiencias | Integrar el talento humano adecuadamente | GAD Municipal del cantón El Triunfo área de Talento Humano y jefes departamentales | Cumplir con los lineamientos de cómo se debe utilizar los procesos de Reclutamiento, Selección y Contratación del personal |

| Objetivos | Indicadores | Estrategias | Coordinador del Objetivo | Actividades |
|--|--|--|--|--|
| Motivar con programas de capacitación cuidadosamente planificados para mejorar la productividad de los servidores públicos en la institución. | Contar con colaboradores calificados para ejercer actividades exitosas en sus puestos de trabajo | Incentivar la capacitación y formación del talento humano para su correcto desempeño | GAD Municipal del cantón El Triunfo área de Talento Humano y jefes departamentales | Cumplir con los lineamientos y estrategias de cómo llevar una planificación en programa de capacitación. |
| Desarrollar una herramienta adicional que pueda ayudar a resolver eficazmente los problemas internos que se puedan suscitar entre el personal de la institución. | Ambiente laboral idóneo para el desarrollo de actividades | Establecer clima laboral en la institución y entre ella la comunicación | GAD Municipal del cantón El Triunfo área de Talento Humano y jefes departamentales | Seguir los lineamientos donde generen un ambiente propicio para todo lo que integran la institución exista respeto confianza, justicia, compañerismo, que todo sean un solo equipo de trabajo. |

Elaborado por: Benavides (2020)

Presupuesto para el diseño del manual de gestión de talento humano y el plan de mejora

La tabla 28 presenta el presupuesto para el desarrollo de la propuesta

Tabla 28 Presupuesto

| Actividades | Cant. | Precio | Total |
|---|--------------|---------------|-----------------|
| Resma de papel | 3 | \$6,00 | \$18,00 |
| Impresiones B/N | 300 | \$0,03 | \$9,00 |
| Impresiones a color | 150 | \$0,15 | \$22,50 |
| Viáticos | ----- | \$500,00 | \$500,00 |
| Imprevistos | ----- | \$150,00 | \$150,00 |
| Diseño de pautas en la gestión de talento humano | ----- | \$200,00 | \$200,00 |
| Diseño de nuevos procedimientos de selección y contratación | ----- | \$250,00 | \$250,00 |
| Programa de capacitación | ----- | \$700,00 | \$700,00 |
| Diseño y estructuración del manual de gestión de talento humano | ----- | \$150,00 | \$150,00 |
| Diagnostico situacional de la institución y empleados | ----- | \$250,00 | \$250,00 |
| Total de la propuesta | | | 2.249,50 |

Elaborado por: Benavides (2020)

CONCLUSIONES

Se fundamentó con las teorías en administración que el aporte a la gestión del talento humano y la productividad es indispensable en las empresas públicas como el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Triunfo, por lo cual se logró contribuir al desarrollo de la presente investigación por medio de antecedentes históricos relacionados con las estrategias organizacionales para mejorar el desempeño del talento humano en las entidades, al igual que la fundamentación legal que respalda las acciones a realizar por parte de este departamento.

Se diagnosticó el estado de la entidad en cuanto a los procesos que aplica, demostrando que la fuerza laboral se enfoca en los grupos de entre 20 y 30 años de edad los cuales indicaron que no existen medios ni procedimientos que garanticen un buen trabajo en equipo, aunque destacan que el trabajo colaborativo es uno de los principales medios para mejorar la productividad en este tipo de organizaciones. Por otro lado, se conoció que el 50% de los encuestados catalogan al clima laboral como no apropiado respecto a transmitir debidamente las funciones que cada empleado debe realizar, por ende, es muy probable que se genere una baja productividad en el equipo, ya que la mitad de esto no dispone de una fuente confiable para el desarrollo de sus actividades asignadas.

Se propuso un manual de gestión del talento humano que facilitó el aumento de la productividad en el GAD del cantón El Triunfo por medio de la ejecución de un plan de acción con la finalidad de mejorar la productividad de las actividades del área de talento humano para el logro de los objetivos institucionales a largo plazo, desarrollando pautas claras para la gestión de recursos humanos utilizando conceptos bibliográficos de diferentes autores y la integración o adaptación de los empleados a la institución mediante adecuados procesos de contratación y selección con el fin de obtener un eficiente desarrollo de funciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2017). *El proyecto de Investigación*. Caracas Venezuela. 7ma edición: Texto C.A.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Quito, Ecuador. Recuperado el 14 de 08 de 2020, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Bembibre, C. (julio de 2009). *Definicionesabc.com*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/aumento.php>
- Benjamín, W. (2016). *El libro de los pasajes*. Madrid, España. Segunda edición. : Alianza.
- Cadena , J. (2016). La administración del talento humano en las empresas del sector público. Ecuador . *Revista Científica Dominio de las Ciencias* , 448 - 460.
- Chavez. (2007).
- Código del Trabajador. (2016). *Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005. Ultima modificación: 28-marz-2016 (Vigente en 2016)*. Ecuador: Congreso Nacional. Obtenido de www.EcuadorLegalOnline.com
- Contreras, C. (2019). *El desarrollo del talento humano en las organizaciones publicas*. Venezuela.
- Corral, Y., Corral , I., & Franco , A. (2015). Procedimientos de muestreo. *Revista Ciencias de la Educación*, 151-167.
- Espinosa, N. (2020). *Mejora de los procesos administrativos en la gestión de talento humano para aumentar la productividad en la empresa CEMSA*. Ecuador. tesis de grado: Universidad Internacional de La Rioja .
- Espinoza, I. (2016). *Tipos de Muestreo*. Unidad de Investigación Científica.

- Falcón, A. (2015). *efectividad del método global de lectura en el proceso lector en los escolares con hipoacusia neurosensorial bilateral* . Venezuela. Trabajo de grado de maestría. Mención Honorífica: ULAC.
- Florencia , M. (2016). *Modelo de Gestión de Talento Humano para mejorar el Desempeño Laboral del IESSde Babahoyo* . Universidad Regional Autónoma de los Andes .
- Franco, A., e Ibarra, M. (2017). *PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL INCREMENTO DE INGRESOS DEL “RESTAURANT SIONS” EN LA CIUDAD DE QUITO, AÑO 2016*. Ecuador. Tesis de grado: Universidad Central de Ecuador.
- GAD Municipal del Catón El Triunfo. (2020). *el triunfo*. Obtenido de <http://eltriumfo.gob.ec>.
- Gardey, u. P. (2012). *definiciones.de*. Obtenido de <https://definicion.de/productividad/>
- Graus. (2019).
- Guevara, M. (2016). *Implementación de Procesos de Gestión de Talento Organizacional*. Universidad Empresarial Siglo Ventiuno. Cordoba: Universidad Empresarial Siglo Ventiuno. Recuperado el 28 de 08 de 2020, de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13106/GUEVARA%20MARCELO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guillén, M. (2020). *gerencia del bienestar social para impulsar el desarrollo del talento humano en la Cooperativa RCV de Venezuela*. R.S. Valencia, estado Carabobo. Venezuela. Tesis de grado de maestria: UNELLEZ.

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, M. (2016). *Metología de la investigación*. México. 7ma edición: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Kerlinger. (2019).
- Lapadula, F. (2018). *La familia y los estilos de crianza*. Venezuela: UC.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor . (2015). *Registro Oficial Suplemento 116 de 10-jul.-2000*. Quito: Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.
- López, A. (2016). *Gestión del Talento Humano y su mejoramiento del Desempeño Laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos* . Ambato : Universidad Regional Autónoma de los Andes .
- LOSEP. (2017). *Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP*. Ministerio de Relaciones Laborales (MRL).
- Martins, P. y. (2010).
- Muñoz, W. (2015). *Diseño de un Manual de Procedimientos para mejorar la gestión del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Gonzalo Pizarro Provincia Sucumbíos, Periodo 2014*. Escuela Superior Politecnica de Chimborazo. Riobamba: Escuela Superior Politecnica de Chimborazo. Recuperado el 28 de 08 de 2020, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8247/1/12T00998.pdf>
- Naumov, S. (2018). *Gestión e Innovación del Capital Humano*. México: Patria Educación.

- Ojeda, T. (2017). *gerencia del bienestar social como estrategia para el desarrollo del talento humano de la Unidad Administrativa del Liceo Bolivariano "Creación". San Carlos, estado Cojedes. Venezuela* Tesis de maestría Mención honorífica y mención publicación: UNELLEZ.
- Ortiz , S., & Santos, X. (2017). *Diseño de un manual de procedimientos de los departamentos administrativos y de talento humano de la compañía Chartur S.A. . Guayaquil : Universidad Laica Vicente Rocafuerte .*
- Palella, S., y Martins, F. (2016). *Metodología de la investigación Cuantitativa.* Caracas Venezuela. 4ta edición.: FEDUPEL.
- Presidencia de la Republica. (2010). *Codigo Organico de Organizacion Territorial, Autonomia y Descentralizacion.* Quito, Ecuador : Presidencia de la Republica. Recuperado el 28 de 08 de 2020, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Reyes, Z. (2015). *Diseño de un manual de procedimientos administrativos para optimizar las funciones y atribuciones de la dirección de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, Año 2015 - 2019.* La Libertad : Universidad Estatal Península de Santa Elena .
- Robbins, S., y Couter, M. (2017). *Administración.* México, 11a edición: Pearson.
- Romero, M. (2016). *Modelo de Gestión de talento Humano para mejorar el desempeño laboral del IESS de Babahoyo.* Babahoyo: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Recuperado el 28 de 08 de 2020, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4971/1/TUBAD M010-2016.pdf>

Rovayo , D. (2015). *La Gestión del Talento Humano y su Incidencia en el cumplimiento de objetivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Cristóbal de Patate*. Ambato : Universidad Técnica de Ambato .

Sabino. (2006).

Sampieri. (2008).

Silva, J. A. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional marco para mejorar el desempeño del capital humano* . Editorial Área de Innovación y Desarrollo .

Tenelema , A. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de talento humano del área administrativa del Cantón Guaranda, provincia Bolívar, periodo 2016*. Riobamba : Escuela Superior Politécnica de Chimborazo .

Torres, C. (2017). *Gestión del talento humano: cómo ser empresario del siglo XXI*. Venezuela: Universidad de Carabobo. Diplomado Gestión Humana.

Zamora , L. (2015). *Evolucion de la gestión de talento humano "Caso la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca - Etapa Ep"*. Cuenca : Universidad de Azuay .

Unidad Académica de Educación Comercial, Administración y Ciencias

Apellidos y nombre: Benavides Alvia Lady Samantha

Carrera: Tecnología en Administración de Empresa

Celular:

Correo: benavidesladii20@gmail.com

Jornada: sábados

Tema

Diseño de manual de gestión del talento humano para el Gobierno Autónomo Descentralizado GAD del cantón El Triunfo.

Formulación problema

¿Cómo índice la elaboración de un manual de gestión del talento humano, para el incremento de la productividad, en los funcionarios que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado GAD del cantón El Triunfo, provincia del Guayas, en el periodo fiscal 2020?

Variable Independiente: Manual de gestión del talento humano

Variable Dependiente: Incremento de la productividad.

Delimitación del problema

Campo: Administrativo

Área: Manual de gestión del Talento Humano

Aspectos: Incremento de la productividad

Contexto: Gobierno Autónomo Descentralizado GAD

Cantón: El Triunfo

Provincia: Guayas

Año: 2020

Objetivo general

Diseñar un manual de gestión del talento humano para el incremento de productividad de los funcionarios que laboran en el gobierno autónomo descentralizado G.A.D del cantón El Triunfo

Objetivos específicos

- Identificar los teóricos en administración que aportan a la gestión del talento humano y productividad en las empresas públicas.
- Investigar los procesos técnicos para el desarrollo del manual de gestión del talento humano de los funcionarios que laboran en el gobierno autónomo descentralizado G.A.D del cantón El Triunfo
- Elaborar un manual de gestión del talento humano que facilite el incremento de la productividad en el gobierno autónomo descentralizado G.A.D del cantón El Triunfo.

Revisado por la Comisión de Culminación de Estudios

Miércoles 5 de agosto