



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

La gestión del talento humano y la prestación de servicios en el departamento
de Cultura y Deporte del GAD Municipal - Pastaza

Trabajo de Titulación para optar al Título de Licenciado en
Administración de Empresas

Autor:

Acosta Flores Alexis Ricardo

Tutor:

Ing. René Basantes. A. PhD.

Riobamba, Ecuador. 2023

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Alexis Ricardo Acosta Flores, con cédula de ciudadanía 160055709-2, autor del trabajo de investigación título: **La gestión del talento humano y la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal – Pastaza**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación, publica, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos, La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librada a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 25 de abril de 2023



Alexis Ricardo Acosta Flores

C.I: 1600557092

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Ing. Rene Basantes PhD. catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticos y Administración, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **La gestión del talento humano y la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal – Pastaza**, bajo la autoría de Alexis Ricardo Acosta Flores; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 12 días del mes de mayo del 2023.



Ing. Rene Abdon Basantes. PhD.

C.I: 0601737679

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación: **La gestión del talento humano y la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal – Pastaza**, presentado por Alexis Ricardo Acosta Flores, con cédula de identidad número 1600557092, bajo la tutoría de Ing. Rene Basantes. PhD; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 12 días del mes de mayo de 2023.

Ing. Alexander Vinueza. PhD.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Francisco Paul Pérez. PhD.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Rosalina Balanzategui. Mgs.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

CERTIFICACIÓN

CERTIFICACIÓN

Que, **ACOSTA FLORES ALEXIS RICARDO**, cedula de identidad número 1600557092, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Políticas y Administración; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL DEPARTAMENTO DE CULTURA Y DEPORTE DEL GAD MUNICIPAL - PASTAZA**", cumple con el 5%, de acuerdo al reporte del sistema Anti Plagio URKUND, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso

Riobamba, 17 de abril del 2023.


Ing. Rene Abdón Basantes PhD.
TUTOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a Dios, por nunca abandonarme y estar a mi lado en cada aspecto y situación presentados durante mi carrera.

Dedico este trabajo a mi padre José Ramiro Acosta Rodríguez quien ha sido desde que tengo uso de razón, mi maestro de educación, música y vida.

A mi madre Aida Judith Flores Aguilar quien, con sus valores, oraciones y animo siempre ha estado para mi en las buenas y en las malas.

Dedico mi trabajo a mi prestigiosa Universidad, quien me acogió en sus aulas como un segundo hogar durante 5 años y me enseñó lo que puedo aplicar y desarrollar en mi vida profesional.

Lo dedico a mis maestros quienes siempre estuvieron guiándome durante esta prestigiosa carrera, con sus experiencias y conocimientos.

Lo dedico a mi maestro, tutor y amigo, Rene Basantes quien, con su paciencia, compromiso y dedicación estuvo conmigo a cada instante de este proceso de titulación.

Lo dedico, a mis amigos, compañeros, familiares, conocidos y todos quienes directa o indirectamente forman parte de este logro profesional

Alexis Ricardo Acosta Flores

AGRADECIMIENTO

Primeramente, quiero agradecer a Dios, por haberme dado salud y vida para poder cumplir mi sueño educativo.

Agradezco a mis padres que fueron quienes me han apoyado en mi vida estudiantil, así como emocional en el transcurso de mi carrera universitaria.

Agradezco a mis hermanos Alci y Álvaro que de una u otra manera me supieron apoyar siempre a lo largo de mi carrera universitaria.

Agradezco a mi novia Josselyn por haber estado conmigo durante este proceso, y ser incondicional en cada momento que tuve que pasar para la obtención de mi título.

Agradezco a mis maestros, Paticita, Panchito, Rosalina, Alexito, Danny, Lenin, por haberme guiado en este camino del saber, y principalmente a mi tutor Rene Basantes por ser un excelente profesional y guía en este trabajo de titulación.

Agradezco a la Universidad Nacional de Chimborazo, ya que al ser mi alma mater, inculcó en mí el profesionalismo, responsabilidad y amor por lo que me propongo y lo realizo.

Finalmente agradezco a todos quienes directa o indirectamente formaron parte de este logro en mi vida.

Alexis Ricardo Acosta Flores

ÍNDICE GENERAL

PORTADA

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I	18
INTRODUCCION	18
1.1 INTRODUCCIÓN	18
1.2 ANTECEDENTES	19
1.3 PROBLEMA	20
1.3.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	22
1.4 JUSTIFICACIÓN	22
1.5 OBJETIVOS	24
1.5.1 GENERAL	24
1.5.2 ESPECÍFICOS	24
1.6 VARIABLES	24
CAPÍTULO II	25
MARCO TEÓRICO	25

2.1 MARCO TEÓRICO.....	25
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	26
TALENTO HUMANO.....	27
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	27
OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	28
IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	29
CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	30
PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	31
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	31
ACTIVIDAD.....	33
TRABAJO	33
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	34
EFICIENCIA	34
EFICACIA.....	35
RELACIONES LABORALES	35
GESTIÓN	35
EXPERIENCIA	36
CAPÍTULO III	37
METODOLOGÍA.....	37
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	38
INVESTIGACIÓN ANALÍTICA DESCRIPTIVA	
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.4.1 POBLACIÓN.....	39
3.4.2 MUESTRA.....	40
3.5 HIPÓTESIS DEL ESTUDIO.....	40
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	40
3.6.1 MÉTODOS DE ANÁLISIS, Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	40
4.1 RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
4.1.1 RESULTADOS.....	41
4.1.2 DISCUSIÓN	61
CHI CUADRADO.....	62

SELECCIÓN DE NIVEL DE SIGNIFICACIÓN	62
NIVEL DE SIGNIFICACIÓN	62
SELECCIÓN DEL ESTADÍSTICO.....	62
REGIÓN DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO.....	63
CÁLCULO ESTADÍSTICO DE LAS ENCUESTAS APLICADAS	64
DECISIÓN ESTADÍSTICA DE LAS ENCUESTAS APLICADAS	66
DATOS INFORMATIVOS.....	66
I. INTRODUCCIÓN	66
II. JUSTIFICACIÓN	67
III. OBJETIVOS	67
OBJETIVO GENERAL	67
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	68
IV. DESARROLLO	68
ANÁLISIS FODA	68
ANÁLISIS INTERNO	68
ANÁLISIS EXTERNO	69
MATRIZ FOFA.....	70
MATRIZ FODA PONDERADO	70
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS	71
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS	72
ESTRATEGIAS	75
ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.....	78
PLAN DE MONITOREO DE LA PROPUESTA.....	79
CAPÍTULO V	80
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
5.1 CONCLUSIONES	80
5.2 RECOMENDACIONES	81
BIBLIOGRAFÍA	82
ANEXOS	87

ANEXO 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE:	
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	87
ANEXO 2 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE:	
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	88
ANEXO 3 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	89
ANEXO 4: MODELO DE ENCUESTA.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población del departamento de cultura y deporte del GAD cantonal Pastaza..	39
Tabla 2	Calificación del Servicio.....	41
Tabla 3	Tiempo de espera para brindar el servicio	42
Tabla 4	Recomendación de los servicios	43
Tabla 5	Tiempo para la resolución de problemas	44
Tabla 6	Tipo de actividad que realiza el servidor.....	45
Tabla 7	Nivel de satisfacción del cliente	46
Tabla 8	Tiempo de gestión de documentos	47
Tabla 9	Logro de objetivos	48
Tabla 10	Cantidad de tramites que realiza para el servicio	49
Tabla 11	Tiempo de permanencia en los puestos	50
Tabla 12	Tipo de estabilidad laboral.....	51
Tabla 13	Conocimiento sobre la organización del departamento de cultura y deportes .	52
Tabla 14	Rotación de puestos voluntaria.....	53
Tabla 15	Rotación de puestos involuntaria.....	54
Tabla 16	Capacitaciones	55
Tabla 17	Compromiso de los funcionarios con su puesto	56
Tabla 18	Nivel de motivación del personal en base a sus remuneraciones	57
Tabla 19	Experiencia profesional	58
Tabla 20	Réplica de conocimientos de los empleados y trabajadores.....	59
Tabla 21	Nivel de cumplimiento de las competencias específicas del cargo	60
Tabla 22	Frecuencias Observadas.....	64
Tabla 23	Resumen frecuencias observadas	65
Tabla 24	Frecuencias Esperadas	65
Tabla 25	Chi cuadrado.....	65
Tabla 26	Matriz de evaluación de los factores externos	72

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Datos Informativos para la propuesta.....	66
Cuadro 2	Matriz FODA.....	70
Cuadro 3	Matriz de evaluación de los factores internos.....	71
Cuadro 4	Matriz FODA estratégico	74
Cuadro 5	Estrategias propuestas.....	76
Cuadro 6	Plan de monitoreo de la propuesta.....	79

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Características de la prestación de servicios.....	41
Gráfico 2	Características de la prestación de servicios.....	42
Gráfico 3	Recomendación de los servicios.....	43
Gráfico 4	Tiempo para la resolución de problemas.....	44
Gráfico 5	Tipo de actividad que realiza el servidor.....	45
Gráfico 6	Nivel de satisfacción del cliente.....	46
Gráfico 7	Tiempo de gestión de documentos.....	47
Gráfico 8	Logro de objetivos.....	48
Gráfico 9	Cantidad de tramites que realiza para el servicio.....	49
Gráfico 10	Tiempo de permanencia en los puestos.....	50
Gráfico 11	Tipo de estabilidad.....	51
Gráfico 12	Organización del departamento de cultura y deportes.....	52
Gráfico 13	Rotación de puestos voluntaria.....	53
Gráfico 14	Rotación de puestos involuntaria.....	54
Gráfico 15	Capacitaciones.....	55
Gráfico 16	Compromiso de los funcionarios con su puesto.....	56
Gráfico 17	Nivel de motivación del personal en base a sus remuneraciones.....	57
Gráfico 18	Experiencia profesional.....	58
Gráfico 19	Replica de conocimientos de los empleados y trabajadores.....	59
Gráfico 20	Nivel de cumplimiento de las competencias específicas del cargo.....	60
Gráfico 21	Región de aceptación y rechazo.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Lineamientos de la gestión del talento humano para el logro de objetivos.....	28
Figura 2	Características de la gestión del talento humano.....	30
Figura 3	Características de la prestación de servicios.....	32

RESUMEN

La presente investigación que lleva como tema “**La gestión del talento humano y la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal – Pastaza**”, misma que se origina en base a la problemática identificada que se enfoca en la calidad de la prestación de los servicios en los actuales momentos, destacando que presenta falencias, lo cual se refleja en la insatisfacción de los usuarios internos y externos, donde se ha evidenciado cambios significativos en lo que compete a la organización pública, planteando objetivos tales como, realizar un diagnóstico de la situación actual del Departamento de Cultura y Deporte del GAD cantonal de Pastaza en la gestión del talento humano y la prestación de servicios, para luego hacer una descripción de estrategias de gestión del talento humano en la prestación de servicios y proponerlas para mejorar la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte. La investigación se inclinó con un enfoque de acuerdo al paradigma crítico-propositivo ya que se aplicó un enfoque cualitativo y cuantitativo, puesto que permitió describir las cualidades y características de las variables que intervienen en el problema objeto de estudio como son la gestión del talento humano y la prestación de servicios, destacando que se trabajó con una población de 20 personas, mismas que están directamente relacionadas con el objeto de estudio, concluyendo en base a la prueba del chi cuadrado que la Gestión del Talento Humano si incide en la prestación de servicios del departamento de cultura y deporte del GAD Municipal – Pastaza, además se evidenció la necesidad de trabajar en la participación en las metas a alcanzar y existe la necesidad de motivación de su personal, destacando que el proceso administrativo ha evolucionado en los últimos años, concluyendo además que la universalidad de la gestión del talento humano es importante en la empresa pública, porque a partir de procesos como el reclutamiento en base al perfil del puesto, desarrollo, evaluación y desarrollo de los empleados en la empresa, todos están inmersos en la organización más que para el beneficio personal, beneficio de todos. Por lo que se recomienda implementar las estrategias de gestión administrativa propuestas para mejorar la gestión del talento humano y la prestación de servicios tanto de los empleados como de los trabajadores de la empresa pública analizada, cuyos resultados se vean reflejados en el mejoramiento del servicio tanto de clientes internos como externos de la organización.

Palabras claves: gestión, talento humano, servicios, cliente, satisfacción, eficiencia, eficacia, organización.

ABSTRACT

The research has as its theme the management of human talent and the provision of services in the Department of Culture and Sports of the GAD- Municipal Pastaza, which originates based on the identified problem that focuses on the quality of the provision of services. at the present time, highlighting that it presents shortcomings, which is reflected in the dissatisfaction of internal and external users, where significant changes have been evidenced in what is the responsibility of the public organization, setting objectives such as making a diagnosis of the situation of the Department of Culture and Sports of the GAD- Municipal Pastaza in the management of human talent and the provision of services, to then make a description of management strategies of human talent in the provision of services and propose them to improve the provision of services in the Department of Culture and Sport. The research leaned towards an approach according to the critical-propositive paradigm since a qualitative and quantitative approach was applied, since it allowed describing the qualities and characteristics of the variables that intervene in the problem under study, such as the management of human talent. and the provision of services, highlighting that we worked with a population of 20 people, who are directly related to the object of study, concluding based on the chi-square test that Human Talent Management does affect the provision of services. of the department of culture and sport of the GAD- Municipal Pastaza, in addition, the need to work on the participation in the goals to be achieved was evidenced and there is a need for motivation of its staff, highlighting that the administrative process has evolved in recent years, concluding In addition, the universality of the management of human talent is important in the public company, because pa After processes such as recruitment based on the profile of the position, development, evaluation and development of employees in the company, all are immersed in the organization rather than for personal benefit, benefit of all. Therefore, it is recommended to implement the administrative management strategies proposed to improve the management of human talent and the provision of services for both employees and workers of the public company analyzed, whose results are reflected in the improvement of the service of both internal and external customers of the organization.

Keywords: management, human talent, services, customer, satisfaction, efficiency, effectiveness, organization.



Firmado electrónicamente por:
DIANA CAROLINA
CHAVEZ GUZMAN

Reviewed by:

Lcda. Diana Chávez

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 065003795-5

CAPÍTULO I

INTRODUCCION

1.1 Introducción

El trabajo de investigación se centra en la gestión del talento humano y la prestación de servicios, considerando que es un tema que involucra al personal de una empresa en general, mismo que se encuentra en constante evolución en temas de trabajo colectivo, ya que “las grandes civilizaciones para lograr su existencia se han basado en la cooperación de sus integrantes como eje del desarrollo colectivo” (Bazán, 2019, p.1).

Es así que al hablar sobre la gestión que involucra a los empleados y trabajadores de una empresa pública o privada, se tiene como base fundamental un enfoque global sobre la administración del talento humano, mismo que al hablar históricamente tuvo como tarea desarrollar habilidades y aptitudes del individuo dentro de su entorno social.

Por lo tanto, las organizaciones a nivel general para tener un buen desempeño y excelente desarrollo dependen principalmente del factor humano, por lo que se convierte en una necesidad desarrollar la capacidad de innovación del personal de una organización por medio de la capacitación y el aprendizaje continuo, lo cual “permitirá que las personas que conforman la organización creen valores propios y formalicen su tarea con mayor calidad y calidez”. (García, 2020, p.14).

El desarrollo del trabajo planteado se orienta a contrastar la hipótesis trazada de que la gestión del talento humano no tiene efecto en la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal de Pastaza, indagar si la deficiencia o inexistencia de esta gestión perjudica notablemente el cumplimiento de las actividades organizacionales dentro del servicio público.

En el trabajo de investigación se busca determinar además cuál es la situación del personal dentro del departamento de cultura y deporte del GAD cantonal, el desenvolvimiento de cada empleado y trabajador, su comportamiento, su manera de actuar en el trabajo, ya que cada factor correspondiente al rendimiento laboral afecta directamente a los servicios internos y externos de la organización, se busca formular estrategias que se

enfocan en el desarrollo, crecimiento, fortalecimiento y calidad del servicio público, así como en el bienestar de los funcionarios y trabajadores del departamento de cultura y deportes del gobierno seccional del municipio de Pastaza, mejorando de esta forma a la empresa pública dentro de su ámbito.

1.2 Antecedentes

La gestión administrativa y la prestación de servicios son la parte medular de las empresas de servicios, ya que aplica una adecuada coordinación y manejo de las dos variables conllevan a un desarrollo eficaz para la consecución de los objetivos, así como para el desenvolvimiento de sus actividades; por lo que existen trabajos e investigaciones que sustentan el estudio planteado, mismas que se señalan a continuación.

Rojas y Vilchez (2018), en su investigación de posgrado en la Universidad Nobert Wiener en Lima, “Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño Laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús – lima, enero 2018”, se plantearon como objetivo general el desarrollar estrategias de gestión ya que determinaron que trabajar dentro la planificación estrategias de gestión de talento humano por competencias es importante, consideraron estrategias que colaboraron con el desarrollo y fortalecimiento de la misma área, para poder medir el conocimiento, habilidades, aptitudes y actitudes de los colaboradores ocupantes de cada puesto de trabajo de la cooperativa, logrando desarrollar competencias individuales e impulsando a trabajar en equipo. Concluyendo que fue importante el diagnóstico inicial para la determinación de las necesidades planteadas, teniendo como resultados que las estrategias de gestión son la base para el éxito del talento humano.

Otro antecedente es la investigación de Surichaqui (2017), en estudio desarrollado en la Universidad César Vallejo, autora de la tesis “Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores del laboratorio de Essalud Grau 2016” se planteó como objetivo, determinar la relación de la gestión administrativa y los recursos humanos que influyen en una motivación para el buen desenvolvimiento de tareas en los trabajadores del laboratorio por medio del uso de un instrumento para la medición de la confiabilidad de las variables en estudio. La autora concluyó que el laboratorio debe mejorar la gestión administrativa que ha ido manejando, promoviendo capacitaciones constantes en el personal para fomentar sus

fortalezas en las actividades que desempeñan y asegurar una mejor producción y efectividad laboral.

Investigaciones a nivel nacional, se identificó la de Armijos (2019), de la Universidad Técnica de Machala, con el tema “Gestión de administración de los Recursos Humanos”, el mismo cuyo propósito en la actualidad fue analizar la gestión del recurso humano de las organizaciones comerciales. Se encontró que el recurso humano es el activo más importante de la empresa; La gestión del personal ya no se trata solo de seleccionar y contratar empleados. El departamento de Talento humano es uno de los pilares de las organizaciones que se definen y consolidan en el mercado; su alcance incluye reclutamiento, selección, remuneración, beneficios sociales, salud y seguridad ocupacional, desarrollo organizacional, capacitación y desarrollo de los empleados, relaciones laborales, bases de datos y sistemas de información y auditoría. El autor concluyó que la gestión del Talento Humano está estrechamente relacionada con la gestión de los recursos humanos; dado que estructura indicadores normativos que permiten fortalecer los procesos de selección, desempeño, evaluación y capacitación del personal.

Según Uría (2019), realizó la investigación denominada “El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Andelas CÍA” cuyo objetivo fue investigar las relaciones entre el clima organizacional y desempeño laboral. La muestra del estudio consistió en 40 personas miembros de la empresa. Los resultados obtenidos fueron: inconformidad en los trabajadores por falta de reconocimientos de sus superiores, desmotivación, aplicación de liderazgo autocrático, el sistema de comunicación con un estilo jerarquizado, no se fomenta trabajo en equipo y falta de compromiso con la empresa. Se encontró que un mal clima organizacional afecta los resultados laborales en la empresa, donde se recomienda implementar un estilo de gestión democrático, un sistema de comunicación multidireccional, la formación de grupos de trabajo adicionales para obtener sugerencias de los empleados y la medición continua. clima organizacional y desempeño para evaluar los resultados de los cambios realizados en la empresa.

1.3 Problema

En Ecuador, actualmente se ha evidenciado cambios significativos en lo que compete a la organización pública como es el caso del GAD cantonal de Pastaza, afectando a su matriz

productiva, dentro de la cual se hace hincapié para motivos del estudio el sector de servicios públicos de los gobiernos seccionales mismos que en la actualidad se han visto y palpado cambios a nivel nacional, sin embargo existen sectores donde este accionar se ha estancado, considerando que a lo largo de la historia del país el servicio público no fue considerado como un sector de calidad pero que progresivamente ha venido trabajando en mejorar.

En base a lo expuesto, el municipio de Pastaza que es un gobierno descentralizado, cuenta con el departamento de Cultura y Deporte que es el encargado de planear, organizar, dirigir, promover y controlar todas las actividades tendientes a la difusión integral de la cultura y el deporte en la comunidad, destacando que es el eje fundamental en el fomento del desarrollo de la cultura en todas sus expresiones, promoviendo actividades tendientes a darle un carácter propio y planificando con base en acciones que permitan a la comunidad participar, ya sea activa o pasivamente de ellas, ya que son las acciones descritas las que presentan debilidades en su organización y deben ser encaminadas, organizadas y procesadas con claridad para un cumplimiento eficaz, eficiente y que llegue a toda la ciudadanía que se beneficia de los servicios prestados por el departamento en mención.

De esta manera, se hace necesario que la administración pública del gobierno seccional del cantón Pastaza establezca medidas que garanticen una mayor eficacia y eficiencia en el talento humano del departamento motivo de estudio, mediante la optimización de procesos claros y con mejoras continuas mismas que son inexistentes en la actualidad.

Destacando que uno de los problemas principales detectados en el departamento en estudio es que los usuarios consideran que el servicio que reciben es deficiente, debido a que los espacios de tiempo para una respuesta con respecto a una solicitud ingresada son muy extensos, con largos procesos para el despacho de documentos que ingresan, acumulando tramites y por ende incumplimiento de objetivos.

Otro problema es que el personal que labora en el departamento de Cultura y Deportes, realizan sus trabajos sin actualizar sus conocimientos, ya que las capacitaciones con respecto a sus cargos son limitadas, evidenciando que muchos de los empleados y trabajadores han perdido la motivación de cada uno de sus puestos, considerando que el

ambiente en el cual se desenvuelven es restringido, destacando además que no todos cumplen con perfiles profesionales acorde al trabajo que desempeñan.

Es por ello que el problema principal detectado se enfoca en la calidad de la prestación de los servicios en los actuales momentos del Departamento de Deportes y Cultura del GAD cantonal de Pastaza en el tema de servicios, destacando que presenta falencias, lo cual se refleja en la insatisfacción de los usuarios internos y externos.

Es por ello que la problemática inicial detectada se enfoca en el manejo empírico de las estrategias para una adecuada Gestión del Talento Humano, misma que se considera que afecta la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal – Pastaza.

1.3.1 Formulación del Problema

¿Cómo la gestión del talento humano incide en la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal – Pastaza?

1.4 Justificación

Teniendo como base la problemática identificada en la gestión del talento humano en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal del cantón Pastaza en estudio, se ha visto la necesidad de realizar la investigación en proceso, destacando que uno de los motivantes es el conocimiento de los factores que generan las debilidades identificadas, con la finalidad de dar propuestas viables a la institución y que posteriormente puedan ser acogidas por la administración en curso.

Por lo cual, se considera que la finalidad de la investigación está en determinar las causales de la problemática y poder de esta manera establecer acciones que permitan mejorar la gestión del talento humano en la institución en estudio.

La necesidad de la investigación radica en determinar cómo la gestión del talento humano incide en la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal, partiendo desde los conocimientos básicos de una buena administración y

por ende de una adecuada gestión del talento humano, es por ello que al tener información primaria de su personal con respecto a la comunicación, capacitación, desarrollo, ambiente, selección de puestos y personal, entre otros factores que inciden directamente en la problemática tratada, la investigación toma su curso en una prioridad administrativa que toda empresa, tanto pública como privada lo necesitan.

La factibilidad de investigación radica en que existen varios estudios e información científica que aportan y direccionan la gestión del talento humano que es la variable independiente de la investigación, así como estudios que la relacionan con la prestación de servicios, sin dejar de lado que existe la predisposición de la empresa pública en estudio para facilitar información relevante para motivos investigativos.

La importancia del desarrollo de la investigación se enfoca en el talento humano y la gestión del mismo, es por ello que cabe rescatar que al analizar el talento humano, la gestión del mismo y el servicio que presta, se provee información relevante para el manejo del mismo para otras empresas públicas como es el caso de la investigación, destacando es de suma importancia los cambios, adaptaciones o modificaciones internas y externas para un buen servicio, mismo que puede ser afectado si la gestión del talento humano no es la adecuada o se maneja sin parámetros que se enfoquen a la eficiencia y eficacia de su personal.

Los beneficiarios directos son los trabajadores y empleados del departamento de Cultura y Deportes del Municipio del cantón Pastaza, sin dejar de lado a los usuarios que reciben sus servicios, mismos que pueden mejorar a la par con una adecuada gestión interna de su personal, destacando que cuando el personal de una empresa, sea esta pública o privada, se sienta bien en su lugar de trabajo y a gusto con lo que hace, se verá reflejado en su quehacer diario así como en la satisfacción de los clientes tanto internos como externos.

Finalmente, la utilidad de la investigación se enfoca tanto en la investigativa, ya que servirá a otros estudiantes tener una guía de trabajo con temas similares enfocados a otras empresas, así como una guía de trabajo para empresas que deseen tener una base de mejora de la gestión del talento humano.

1.5 Objetivos

1.5.1 General

- Determinar la Gestión del Talento Humano y la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal de Pastaza.

1.5.2 Específicos

- Diagnosticar la situación actual del Departamento de Cultura y Deporte del GAD cantonal de Pastaza en la gestión del talento humano y la prestación de servicios.
- Describir de qué manera se realiza la descripción de estrategias de gestión del talento humano en la prestación de servicios.
- Proponer estrategias de gestión del talento humano para mejorar la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal – Pastaza.

1.6 Variables

Variable Independiente: Gestión del talento humano.

“La gestión del talento humano logra la implementación de estrategias e involucra, gestiona y retiene a sus trabajadores en base a un conjunto integrado de procesos organizacionales dirigidos a desarrollar, motivar y retener”. (Pérez, 2016, p.14). El autor se refiere a la gestión del talento humano, que es un conjunto de procesos cuya tarea es analizar y desarrollar todos los puntos importantes en el campo del talento humano con el fin de lograr la meta deseada con los empleados. Anexo 1

Variable dependiente: Prestación de servicios.

“Es un tipo de actividad que consistente en la realización de actividades, que en este caso no ofrece al físico sino más bien una experiencia y soluciones”. (Chiavenato, 2017, p.7). El autor hace hincapié en que la prestación de servicios no es un bien palpable, pero tiene suma importancia trascendental en el éxito, desenvolvimiento y eficacia de una empresa. Anexo 2.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Teórico

Recientemente ha habido un cambio extremo, donde se han notado aspectos sumamente importantes, entre los cuales se considera la globalización y la evaluación del conocimiento, destacando que el término “personal”, se basa en el trabajo o reconocimiento talento humano es el aspecto laboral, teniendo en cuenta que el capital humano es una de las variables más importantes en una empresa, ya sea esta pública o privada.

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad imperante en las organizaciones. “Es aleatorio y situacional porque depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del entorno, la razón de ser de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y un sinnúmero de otras variables importantes”. (Davenport, 2000, p.21)

Según Robbins & Coulter (2015), la gestión del talento humano es:

Es un conjunto racional y armonioso de políticas, actividades y procedimientos destinados a aumentar la productividad y eficiencia de los empleados dentro de los límites de las posibilidades proporcionadas por el uso de recursos materiales y técnicos para cumplir con las metas y aspiraciones institucionales de los empleados. (p,13)

La prestación de servicios se basa en la planificación, organización, desarrollo, coordinación y dirección de acciones que promuevan el desempeño del personal ante los usuarios, destacando que para la organización representa el medio por el cual las personas que colaboran en ella se relacionan entre sí y con los demás logrando objetivos individuales directamente relacionados o trabajar indirectamente por el bienestar institucional. (Chiavenato, 2011, p.123)

Los autores fundamentan su postura en el tema organizacional, destacando que la labor que se cumplen en las empresas, su eficiencia y eficacia se centran en la

gestión del talento humano y la prestación de servicios, que son las variables investigativas que se abordan en la presente investigación.

Gestión administrativa

En el sector público o privado, la gestión administrativa es representativa, debido principalmente a que su éxito se basa en la labor organizacional que se maneja en el tema de funciones internas y externas, destacando que:

la Gestión Administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir, la forma en que se logran las metas u objetivos mediante el uso de personas y cosas para realizar ciertas tareas importantes como planificar, organizar, dirigir y controlar. (Anzola, 2009, p. 70)

Existen otros autores que consideran que la gestión administrativa es “el trabajo colectivo entre todos quienes forman parte de la empresa, considerando dentro de este accionar también a los bienes materiales y capacidades técnicas y financieras que aportan al cumplimiento de metas y objetivos de la mismas”. (Acebrón, 2015, p.11)

Es así que en la gestión administrativa se destaca la importancia de un trabajo coordinado, armonioso y organizado, con bases y funciones claras para que el personal pueda lograr los objetivos propuestos, considerando un trabajo colectivo en pro de metas comunes.

Según Münch (2009) en su libro donde hace mención a los fundamentos de la administración se señalan que la Gestión administrativa es “el conjunto de etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, que comprende una serie de fases, funciones cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina correctamente”. (p. 31)

En la actualidad, con los cambios y adaptaciones de las empresas a la realidad, muchas organizaciones han adaptado estrategias y novedosas técnicas de administración que son necesarias para poder encaminar a la empresa de forma clave y oportuna, permitiendo que las organizaciones logren resultados prometedores en pro de mejorar sus servicios.

“La importancia del personal en la gestión administrativa es abrumadora desde el punto de vista de la gestión formalizada, debido a que el logro de las metas y objetivos tanto individuales como grupales depende de las habilidades y cualidades del talento humano.”. (Hurtado, 2017, p.1)

Talento humano

Según Gonzales (2015), “el talento humano representa el esfuerzo que realiza el personal de una empresa en base a un esfuerzo basada en la motivación, actitudes, habilidades, experiencias, intereses vocacionales, aptitudes, potenciales, salud entre otras” (p.3).

En el mundo globalizado de la actualidad, es importante que las empresas cambien su forma de pensar, respecto al talento humano que los apoya constantemente en especial cuanto el trabajo se refiere a la prestación de servicios que con todos los avances que han surgido a evolucionado, en lo que se conoce como Talento Humano, este es un apoyo al proceso que realiza la empresa, debido a que fortalece la eficacia y eficiencia de la misma. (Ugarte, 2015, p.21).

Bermeo, (2017) presenta factores claves de competitividad que determinan la permanencia en el medio de las empresas en un entorno cada vez más globalizado y en el cual juegan un papel protagónico las diferentes formas que toman las relaciones sociales en el manejo, administración y gestión de todo lo que tiene que ver con el talento humano, que es, en definitivo el eje central de cualquier organización.

El personal está enfocado a la ejecución y práctica de las funciones más importantes en la organización o empresas, y la gestión del talento humano es la piedra angular para el desarrollo exitoso de los procesos, porque al final las personas son las responsables de la ejecución de las funciones, porque los proyectos no se desarrollan por sí solos. (Mendoza, 2017, p.947).

Gestión del Talento Humano

Según Chiavenato (2017), “la gestión del talento humano incluyendo el

reclutamiento, la selección, la capacitación, la compensación y la evaluación del desempeño” (p. 6).

Por otro lado, de acuerdo con la paráfrasis mencionada por Dessler (2006), la gestión del talento humano se basa en “las prácticas y políticas necesarias para resolver las relaciones humanas del trabajo gerencial; específicamente, se refiere al reclutamiento, evaluación, capacitación, recompensa y aseguramiento”. un ambiente seguro y justo para los empleados” (p. 29).

Los empleados deben ser considerados como “proveedores de conocimientos, habilidades y destrezas y, sobre todo, como el aporte más importante a las organizaciones: la inteligencia que permite tomar decisiones racionales y da sentido y dirección a los objetivos generales.

Por tanto, conviene abandonar el término “recurso” y sustituirlo por la palabra “talento”, también es claro que las personas son el eje de desarrollo de las empresas que deben apoyar a sus socios en la autorrealización, el crecimiento personal y profesional (Chiavenato, 2011, p. 56)

La gestión del talento humano es una forma de manipular y desarrollar el capital humano de la organización en colaboración con las necesidades técnicas y sociales, es decir, la función de la gestión del talento humano es destinar e integrar el capital humano en los planes culturales de la organización de la empresa.

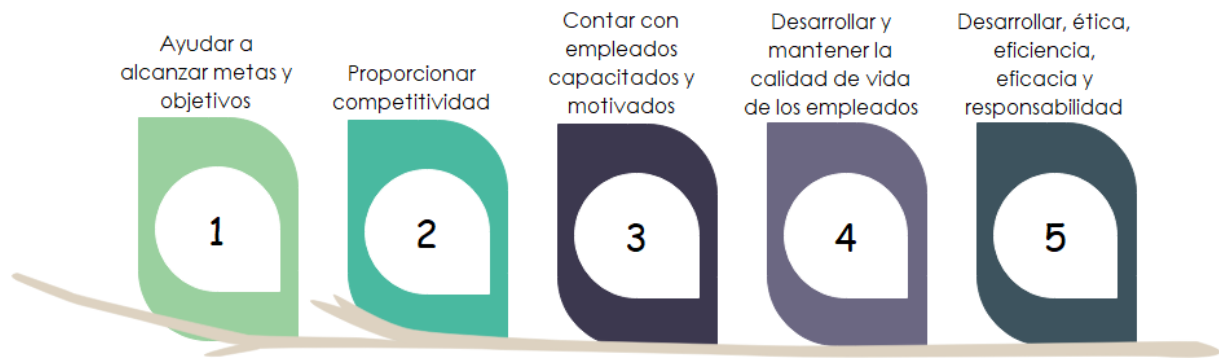
Objetivos de la gestión del talento humano

El objetivo de la gestión del talento humano es conseguir que las personas ayuden a las organizaciones a conseguir sus objetivos y tratar de que los socios de la empresa disfruten de su trabajo para que puedan realizar sus tareas de forma eficaz y satisfactoria.

La gestión del talento humano dirige a las personas a alcanzar los objetivos previstos de acuerdo con los siguientes lineamientos:

Figura 1

Lineamientos de la gestión del talento humano para el logro de objetivos



Nota: La figura muestra un detalle de los principales lineamientos que debe cumplir el personal de una organización para el logro de objetivos en la empresa. Fuente: Morales (2018).

En base al esquema anterior se rescata que existen lineamientos que direccionan la gestión del talento humano, mismos que al incumplirse, corren el riesgo de limitar el logro de objetivos.

Importancia de la gestión del Talento humano

La importancia de la gestión del talento humano en base a su definición y objetivos, se basa en la interacción de las personas con su entorno, ya que éste tiende a efectuar cambios en el personal, destacando que cada uno tiene su manera de identificar, construir y usar sus capacidades; de manera diferente, creando valores y sentidos de pertenencia, refiriéndose a las acciones que se desarrollan continuamente en la empresa.

La importancia de la gestión del talento humano se fundamenta en el entorno a las necesidades de los colectivos, ya que los cambios que ocurren en la dinámica empresarial deben ser acoplados a la realidad de cada empresa.

Es por ello que, obliga a las organizaciones a dejar atrás el concepto tradicional de talento humano, donde las personas eran consideradas como instrumentos, ya que el cambio debe ser en base a la realidad actual donde se considera al personal como parte de la organización, valorando sus habilidades, destrezas y conocimientos, actitud y accionar que permiten alcanzar los objetivos empresariales y una ventaja competitiva.

Características de la gestión del talento humano

Figura 2

Características de la gestión del talento humano



. Fuente: Morales.C (2018).

El talento humano tiene varias características que lo distinguen de otros factores productivos, (Alles M, 2012) confirma lo establecido en el esquema anterior.

Procesos de la gestión del talento humano

Los sistemas integrados de gestión del talento humano planificados centralizan lo que habitualmente se gestiona por separado (por ejemplo, personal, formación, supervisión de personal, nómina, seguridad y salud en el trabajo, etc.). Son sistemas centrados en el ser humano donde los planes y actividades interactúan entre sí y con otros sistemas de gestión de la empresa, por lo tanto, se define como: uno de los subsistemas del sistema de gestión empresarial de la empresa cuya misión es:

Diseñar, planificar, coordinar, implementar y monitorear políticas y procedimientos dirigidos a gerentes, técnicos y empleados para iniciar, mantener, promover y terminar relaciones de trabajo, formando una entidad organizada y coherente con las relaciones e interacciones relacionadas. lograr la tarea, las estrategias y las metas establecidas para cada nivel. (Martínez y Herrera, 1996, p.87).

Por lo tanto, en relación con los procesos de gestión del talento humano, comprende varias funciones como descripción y análisis de puestos, planificación de personal, reclutamiento, selección, orientación y motivación de personas, evaluación del desempeño, remuneración, capacitación y desarrollo, sindicalización. relaciones, seguridad, salud y bienestar.

Prestación de Servicios

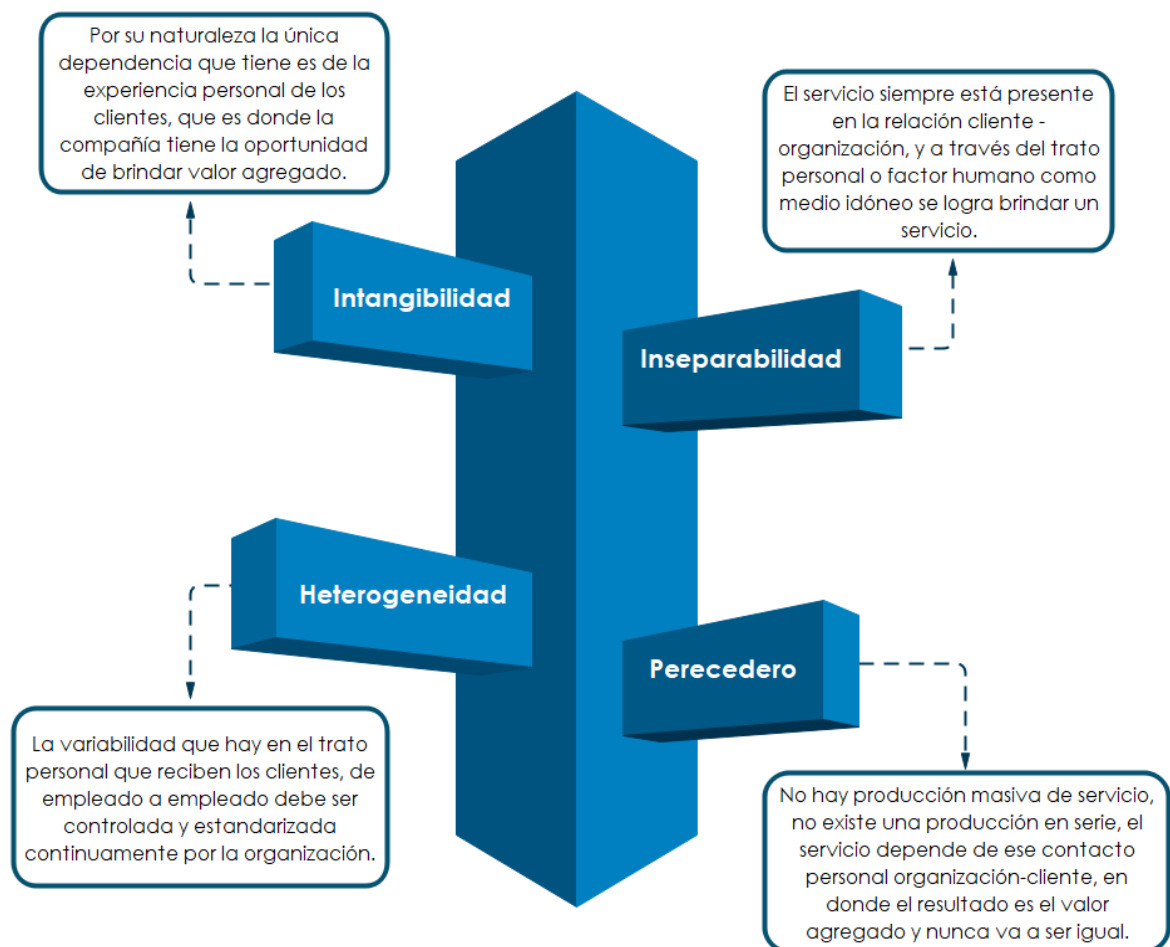
Es importante partir desde el punto de vista sobre la definición de servicio mismo que es “cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer” (Collins, 2006, p.7). Considerando de esta manera que un servicio es perceptible para quien lo recibe, dando un valor agregado al cliente por lo tanto es importante siempre trabajarlo, ya que promueve la satisfacción de quienes hacen uso de las prestaciones de la empresa u organización.

En cuanto a la prestación de servicios, existen aspectos fundamentales que definen la existencia del servicio, el cual es difícil de comprender cuando un cliente está expuesto a recibir un servicio de cierta organización, exponiendo a continuación ciertas características del mismo.

A la luz de los conceptos, citas y bibliografía abordados, al hablar de la prestación de servicios dentro del tema de Gestión de Talento Humano es imperativo que es un sistema que incluye métodos, técnicas, procedimientos y disposiciones orientadas al mejor aprovechamiento de la competencia humana al servicio de las organizaciones, para brindar productos y servicios de la mejor calidad, que satisfagan necesidades humanas colectivas, en un ambiente de armonía superación y progreso, que beneficien a todos los grupos de interés, por lo que estas variables deben ser trabajadas justas con la finalidad de obtener los resultados esperados, esquematizándolo de la siguiente manera:

Figura 3

Características de la prestación de servicios



Fuente: Cruz.M (2021).

Actividad

“Fundamentalmente, la actividad [...] presupone no sólo la acción de un individuo en forma aislada, sino también su acción en el contexto de las acciones de otras personas, es decir, una cierta acción conjunta” (Davidov, 1988, p. 253).

“Etimológicamente, proviene de la palabra latina "Activitas", que significa "acciones". Las actividades son todas las tareas o tareas que todos hacen todos los días, como las tareas laborales”. (Redacción, 2021, p.1)

Según el autor, actividad se refiere a las acciones que un individuo o la institución realiza diariamente como parte de sus deberes, tareas o funciones.

Trabajo

El trabajo no es sólo todo lo que hemos visto, sino que no es sólo el significado de "producción" sino también el generador de fenómenos sociales, es decir, relaciones entre personas y grupos. También se dice que el Trabajo está directamente relacionado con el análisis de las fuerzas sociales y sus relaciones y es considerado un evento de intercambio con la naturaleza. (Romero, 2017, p. 121)

El trabajo es una construcción social, producto de articulaciones que se le atribuyen colectivamente, que tiene un significado que se transmite de una generación a otra, que continúa a través de procesos de socialización con patrones de comportamiento emergentes. en torno a él como elemento en la vida de la persona en general, así como en el papel que juega en la vida de cada persona, haciéndose presente en el devenir de la persona desde diferentes perspectivas según las etapas del ciclo vital de la persona. (Marin, Marrau y Luquez, 2002, p.65).

Con base en lo anterior, se determinó que la labor de gestión del talento humano en la prestación de servicios depende únicamente de la construcción social, que incluye un grupo con relaciones internas e interpersonales que motivan sus acciones por un fin común.

Satisfacción del cliente

Según Farris, (2010), define la satisfacción del cliente como "el número o porcentaje de todos los clientes que informaron que su experiencia con una marca, sus productos o servicios superó las metas de satisfacción establecidas". (p.1)

Por otra parte, según la plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia (2012), La satisfacción del cliente es la “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Incluso si los requisitos del cliente se acuerdan con el cliente y se cumplen, esto no garantiza necesariamente una alta satisfacción del cliente”. (ISO 9001)

Por lo expuesto, se determina que la satisfacción del cliente está íntimamente ligada a la relación entre la empresa y las personas y, con ello, con la finalidad de mejorar la experiencia del cliente con respecto a los servicios antes, durante y tras la recepción de lo esperado. En este tema intervienen varios factores relevantes: por un lado, un buen servicio y atención al usuario o cliente.

Eficiencia

El término eficiencia se refiere a los medios utilizados y los resultados obtenidos. Por tanto, es una habilidad o cualidad muy valorada por las empresas y organizaciones, ya que casi todo lo que hacen está diseñado para lograr metas u objetivos, y los recursos (humanos, financieros, técnicos, físicos, de conocimiento, etc.) son limitados y (en) muchos casos) en situaciones complejas y altamente competitivas. (Thomson, 2017, p.1)

Parafraseando a Rojas, Jaimes y Valencia, (2017), la eficiencia se puede considera como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado (permitiendo medir la capacidad o calidad de operación de un sistema o unidad económica para lograr un objetivo determinado minimizando el uso de recursos.

Eficacia

Según Manene (2013), define a la eficiencia como “la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo, determinando que es la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles, afirmando que no siempre eficacia es sinónimo de eficiencia”. (p.2)

Se rescata además que, el término eficacia es la adquisición de los objetivos trazados previamente, considerando que se enfoca en la realización de las cosas correctamente, con el simple propósito de lograr o alcanzar las metas y objetivos previstos, por lo que es la capacidad o cualidad para lograr, obrar o conseguir algún resultado en particular, gozando de la virtud de producir el efecto deseado.

Relaciones laborales

Las relaciones laborales surgen de los resultados de interacciones basadas en un consenso genuino y sincero; probablemente se traduzcan en relaciones laborales fuertes y estables y en la cooperación. Dicha cooperación puede durar mientras una o ambas partes consideren necesario modificar estas reglas para adaptarse a las circunstancias cambiantes:

“La armonía y la cooperación pueden ser rápidamente reemplazadas por el conflicto y el desacuerdo hasta que se acuerden nuevas normas. Los conflictos y desacuerdos deben ser abordados. Los acuerdos apropiados de resolución de conflictos, tanto internos como externos, proporcionan un medio eficaz para resolver tales conflictos”. (Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo, 2013, p.15)

Gestión

Según Manrique (2014), define a la gestión como un conjunto de principios, métodos, técnicas y prácticas derivadas de la teoría científica, cuya aplicación permite la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, garantizando el logro

de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado. (p.137)

Experiencia

La experiencia expresa la referencia del saber a partir del cual debe perfeccionarse, al que debe adaptarse, reaccionar y responder, al que debe contar. (Amengual, 2007, p.14)

“La experiencia no puede darse sin ser referida a un sujeto que la reúna, ya que, en ese caso, consistiría simplemente en una rapsodia de percepciones caóticas”. (Gómez, 2022, p.1)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Metodología

La investigación se inclinó con un enfoque de acuerdo al paradigma crítico-propositivo ya que se aplicó un enfoque cualitativo y cuantitativo, puesto que permitió describir las cualidades y características de las variables que intervienen en el problema objeto de estudio como son la gestión del talento humano y la prestación de servicios que se brinda en el departamento de cultura y deporte del GAD municipal del cantón Pastaza y mediante la utilización del enfoque cuantitativo se estableció con la aplicación de encuestas en el departamento, que permitieron conocer y analizar datos numéricos con respecto al problema de investigación en la institución, fomentando la investigación en la institución objeto de estudio, para posteriormente realizar la propuesta que motive una posible mitigación al problema.

En la presente investigación se utilizó el método hipotético-deductivo, mismo que “consistió en la generación de hipótesis a partir de dos premisas, una universal (leyes y teorías científicas) y otra empírica (que fue el hecho observable que genera el problema y motiva la indagación), para llevarla a la contrastación empírica” (Popper, 2018).

Tiene la finalidad de comprender los fenómenos y explicar el origen o las causas que la generan. “Sus otros objetivos son la predicción y el control, que serían una de las aplicaciones más importantes con sustento, asimismo, en las leyes y teorías científicas”. (Sánchez, 2019, p.108), de tal manera que se centró mediante el razonamiento lógico, el mismo que tuvo las siguientes fases:

Fase 1: Se planteó el problema

Fase 2: Se construyó la hipótesis

Fase 3: Se obtuvieron las consecuencias empíricas y teóricas

Fase 4: Se analizó si las predicciones sobre lo que debe ocurrir según la teoría son ciertas o no.

Fase 5: Se determinó las conclusiones en base a que la experiencia concuerde con las predicciones de la hipótesis o que no concuerde.

3.2 Tipo de investigación

Se aplicó la Investigación Exploratoria, misma que busco tener un primer acercamiento del problema que está en estudio. Además, con este tipo de investigación se trata de obtener la información inicial de la situación sobre la gestión del talento humano y la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal de Pastaza para continuar con una investigación más rigurosa.

Además, también se aplicó el tipo de Investigación Descriptiva ya que luego de la recopilación de datos primarios y secundarios, se hará una descripción sobre lo más relevante de la situación sobre la gestión del talento humano y la prestación de servicios en el departamento de cultura y deporte del GAD cantonal, para su posterior análisis.

Por otra parte, se utilizará la Investigación Explicativa, ya que una vez recopilada la información en el departamento descrito sobre el problema de investigación se hará un estudio sobre las causas que originaron la situación analizada, para generar un criterio acerca de la situación existente en el departamento del GAD cantonal de Pastaza.

3.3 Diseño de la investigación

Cabe mencionar que en lo que compete al diseño de la investigación, se señala que la misma es de tipo no experimental, debido a que dentro de la misma no existe manipulación alguna de las variables, y se basa específicamente en la observación y en el contexto social y natural del entorno.

Acotando que según una investigación no es experimental cuando “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para su efecto sobre otras variables” (Hernández, 2010, p. 149).

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

Es importante tener en cuenta que la población “son elementos accesibles o unidad de análisis que perteneces al ámbito especial donde se desarrolla el estudio y la muestra es la parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población”. (Condori, 2020, p.1). En la investigación se trabajó con una población de 20 personas, mismas que están directamente relacionadas con la gestión del talento humano y la prestación de servicios en el departamento de cultura y deporte del GAD cantonal; representando de esta forma el total de la población.

Tabla 1

Población del departamento de cultura y deporte del GAD cantonal de Pastaza

Población	N.
Director Administrativo	1
Asistente Administrativo	1
Promotor cultural y musical	1
Promotor administrativo de deportes	1
Promotor deportivo	2
Promotor comunitario	1
Oficinista 2	1
Técnico de sonido	2
Ayudante de sonido	2
Bibliotecario jefe	1
Músicos, banda municipal	3
Chofer vehículo liviano	1
Jornalero	1
Plomero	1
Guardián	1
TOTAL	20

Nota: Matriz de población del departamento de cultura y deportes del GAD cantonal de Pastaza (2022)

3.4.2 Muestra

Por ser un universo inferior a 100, no existe la necesidad de sacar un dato muestral por lo que se trabajará con el 100% de la población descrita para la aplicación de encuestas y obtención de datos primarios.

3.5 Hipótesis del estudio

Hi: La Gestión del Talento Humano incide en la prestación de servicios del departamento de cultura y deporte del GAD Municipal – Pastaza. Anexo 3

Ho: La Gestión del Talento Humano no incide en la prestación de servicios del departamento de cultura y deporte del GAD Municipal – Pastaza. Anexo 3

3.6 Técnicas e instrumentos

La técnica a emplearse fue la encuesta, misma que permitió la recolección de información primaria dentro de GAD municipal del cantón Pastaza, por medio de la cual se pretende tener un acercamiento y observación directa de la problemática identificada como motivo del estudio y así responder a la interrogante ¿Cómo la gestión del talento humano incide en la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal – Pastaza?

El instrumento a aplicarse es la encuesta basada en un tipo cuestionario.

3.6.1 Métodos de análisis, y procesamiento de datos.

Primeramente, luego de aplicar las encuestas se utilizó el programa Excel para la tabulación de datos, luego se desarrolló tablas y gráficos estadísticos que permitieron un análisis de la información recolectada, misma que posteriormente fue visualizada y cruzada con la información científica del marco teórico.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados y discusión

4.1.1 Resultados

1. Cómo calificaría el servicio que se brinda en el Departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal de Pastaza

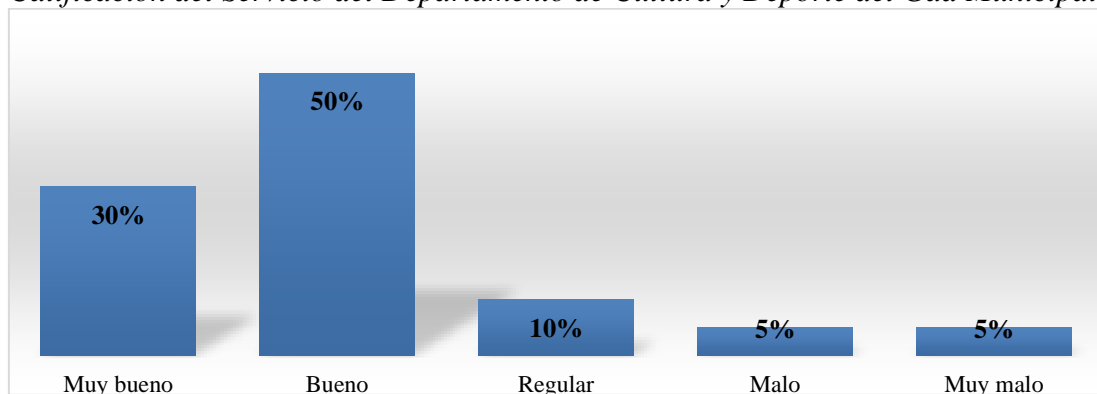
Tabla 2
calificación del Servicio

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy bueno	6	30%
2	Bueno	10	50%
3	Regular	2	10%
4	Malo	1	5%
5	Muy malo	1	5%
TOTAL		20	100%

Fuente: Acosta (2023).

Gráfico 1

Calificación del Servicio del Departamento de Cultura y Deporte del Gad Municipal de P



Fuente: Acosta (2023).

Análisis de datos

Se visualiza que el 50% del personal califica el servicio que se brinda en el Departamento de Educación y Cultura de GAD Municipal de Pastaza como bueno, el 30% muy bueno, el 10% regular y el 5% como malo y muy malo. Los resultados evidencian un trabajo comprometido, ya que la base de un trabajo eficiente garantiza un servicio de calidad, teniendo en consideración que la empresa pública está enfocada en fortalecer su servicio.

2. El tiempo de espera para brindar el servicio es:

Tabla 3

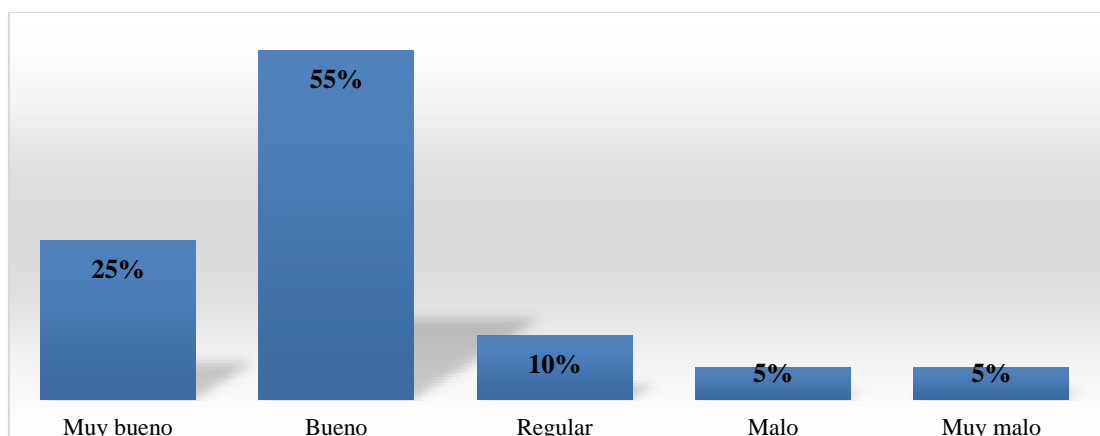
Tiempo de espera para brindar el servicio

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy bueno	5	25%
2	Bueno	11	55%
3	Regular	2	10%
4	Malo	1	5%
5	Muy malo	1	5%
TOTAL		20	100%

Fuente: Acosta (2023).

Gráfico 2

Tiempo de espera para brindar el servicio



Fuente: Acosta (2023).

Análisis de datos

Con respecto al análisis realizado enfocado al tiempo de espera para brindar el servicio, el 55% es bueno, el 25% es muy bueno, el 10% es regular y el 5% es calificado como malo y muy malo.

En el departamento de Deportes y Cultura según los resultados, la administración brinda un buen servicio que puede ser fortalecido con el trabajo en conjunto, mejorando con el trabajo colectivo, identificando las fortalezas y debilidades existentes.

3. Recomendaría los servicios del departamento

Tabla 4

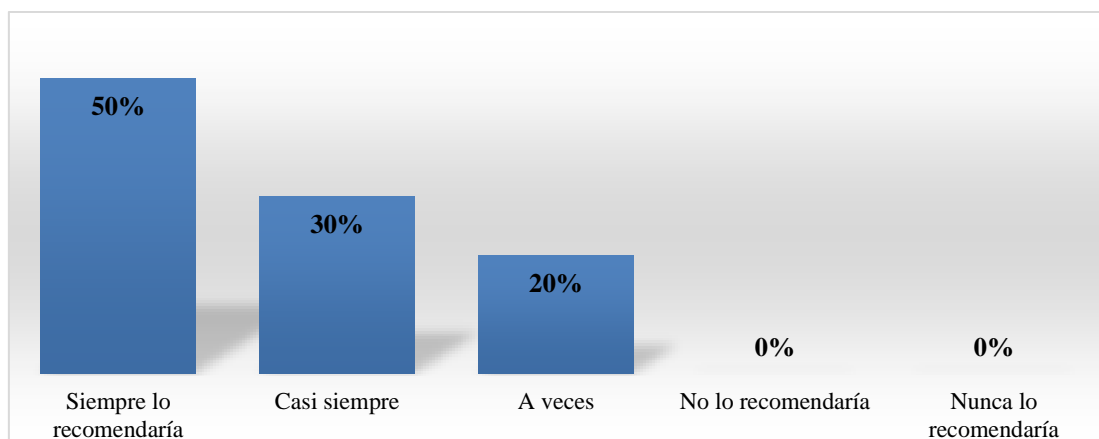
Recomendación de los servicios

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre lo recomendaría	10	50%
2	Casi siempre	6	30%
3	A veces	4	20%
4	No lo recomendaría	0	0%
5	Nunca lo recomendaría	0	0%
TOTAL		20	100%

Fuente: Acosta (2023).

Gráfico 3

Recomendación de los servicios



Fuente: Acosta (2023).

Análisis de datos

Con respecto a la recomendación de los servicios por parte de los empleados y funcionarios del departamento de deportes y cultura del GAD cantonal de Pastaza, el 50% lo haría siempre, el 30% casi siempre, el 20% a veces lo recomendaría.

Los resultados muestran que existe un trabajo pendiente para fortalecer la valoración del servicio tanto para clientes internos como externos, siendo un trabajo conjunto el que podría apoyar el mejoramiento de esta identidad institucional, misma que se transmite a quienes usan sus servicios.

4. El tiempo que se toma para la resolución de problemas es:

Tabla 5

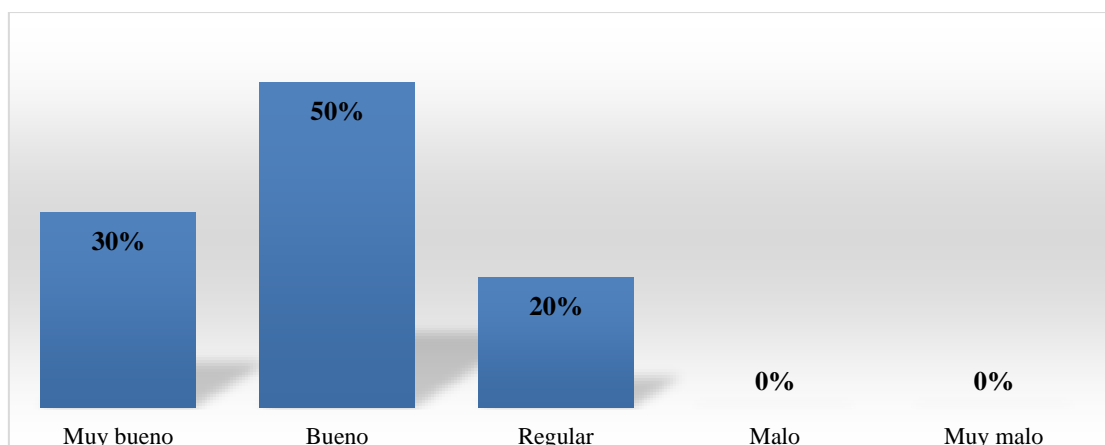
Tiempo para la resolución de problemas

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy bueno	6	30%
2	Bueno	10	50%
3	Regular	4	20%
4	Malo	0	0%
5	Muy malo	0	0%
TOTAL		20	100%

Fuente: Acosta (2023).

Gráfico 4

Tiempo para la resolución de problemas



Fuente: Acosta (2023).

Análisis de datos

El 50% del personal considera que el tiempo que se toma para la resolución de problemas es bueno, el 30% lo considera muy bueno y el 20% regular.

En el servicio público es mal visto el tiempo que se tardan en brindarlo, esto no solamente a nivel de los GADs, sino a nivel general, sin embargo, se evidencia que es un resultado que puede ser fortalecido y mejorado con la finalidad de convertir al departamento en una garantía institucional en el tema del servicio, optimizando el tiempo en su atención.

5. El tipo de actividades que realiza

Tabla 6

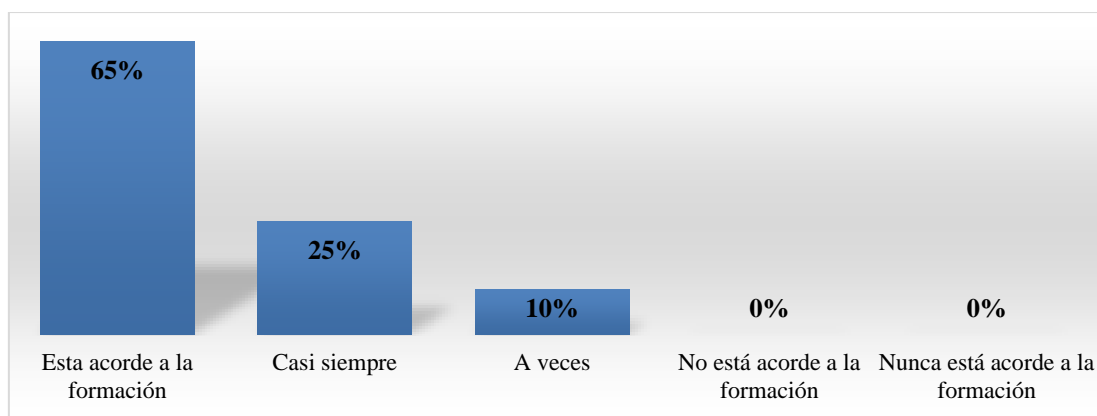
Tipo de actividad que realiza el servidor

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Esta acorde a la formación	13	65%
2	Casi siempre	5	25%
3	A veces	2	10%
4	No está acorde a la formación	0	0%
5	Nunca está acorde a la formación	0	0%
TOTAL		20	100%

Fuente: Acosta (2023).

Gráfico 5

Tipo de actividad que realiza el servidor



Fuente: Acosta (2023).

Análisis de datos

El 69% del personal encuestado considera que el tipo de actividades que realiza esta acorde a la formación que tiene el funcionario, el 25% considera que casi siempre le asignan tareas acordes a su formación y el 10% a veces.

En la actualidad la mayoría de instituciones ponen personal en cargos que no necesariamente están acorde con su formación profesional, y los empleados y trabajadores hacen su mejor esfuerzo por la falta de trabajo y tratan de acoplarse a las tareas que les asignan, es por ello que hay que analizar y establecer estrategias que apoyen a las personas que por necesidad se adaptan a sus cargos sin formación.

6. El nivel de satisfacción del cliente interno es:

Tabla 7

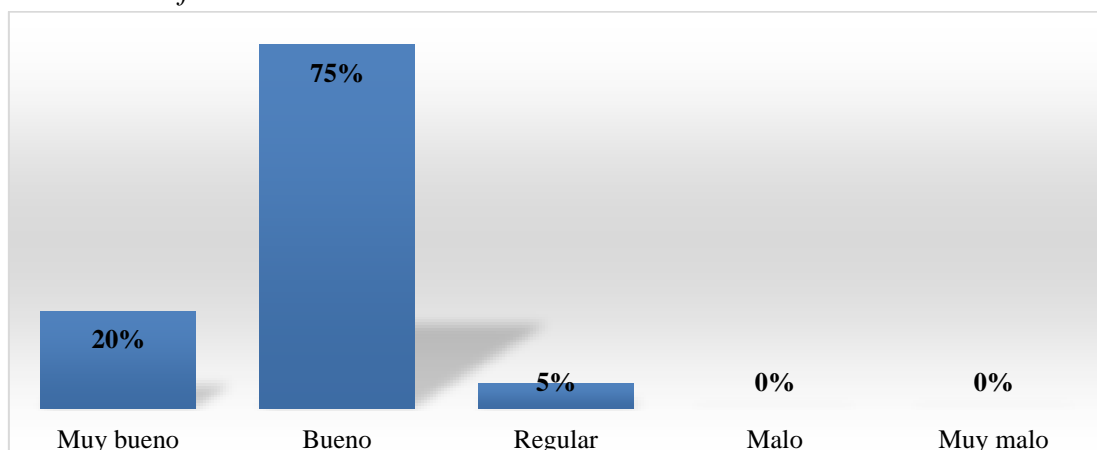
Nivel de satisfacción del cliente

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy bueno	4	20%
2	Bueno	15	75%
3	Regular	1	5%
4	Malo	0	0%
5	Muy malo	0	0%
TOTAL		20	100%

Fuente: Acosta (2023).

Gráfico 6

Nivel de satisfacción del cliente



Fuente: Acosta (2023).

Análisis de datos

El 75% de los encuestados consideran que el 75% de sus clientes califican como bueno su servicio, el 20% como muy bueno y el 5% regular.

Los empleados del departamento de deportes y cultura están satisfechos con las funciones que les asignan en cada campo o departamento, porque a través de un trabajo que les da una remuneración oportuna, de alguna manera cumplen con las expectativas, pueden satisfacer sus necesidades, la actividad debe estar en el lugar adecuado. la persona debe estar en el lugar correcto.

7. El tiempo de gestión de documentos es:

Tabla 8

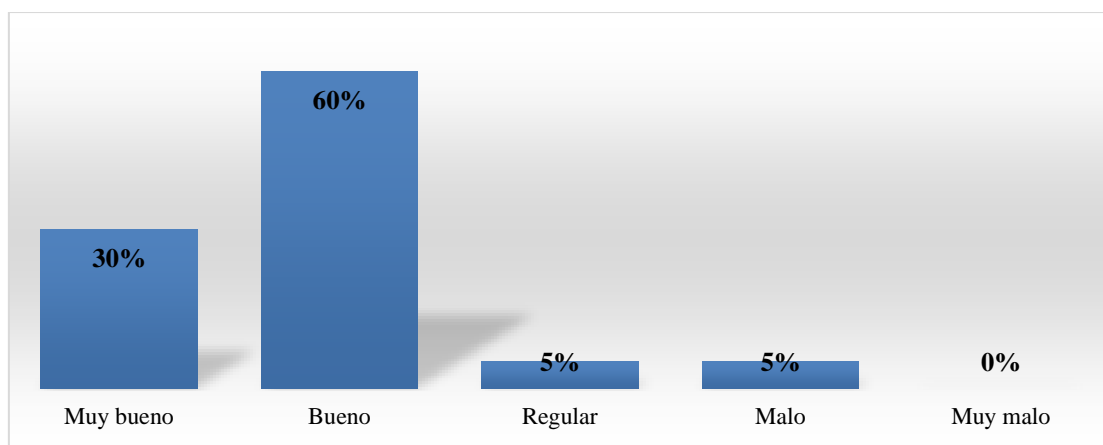
Tiempo de gestión de documentos

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy bueno	6	30%
2	Bueno	12	60%
3	Regular	1	5%
4	Malo	1	5%
5	Muy malo	0	0%
TOTAL		20	100%

Fuente: Acosta (2023).

Gráfico 7

Tiempo de gestión de documentos



Fuente: Acosta (2023).

Análisis de datos

El 60% de los empleados y trabajadores encuestados manifiestan que la gestión de documentos en el departamento de cultura y deportes es buena, seguido de un 30% que lo califica como muy bueno y un 5% como regular y malo.

Los resultados se interpretan como un trabajo que merece ser conservado y fortalecido paulatinamente, considerando como una fortaleza el tiempo de gestión de documentos, pudiendo trabajar en la actividad para que pueda ser fortalecida en otros departamentos.

8. Considera que el logro de objetivos es:

Tabla 9

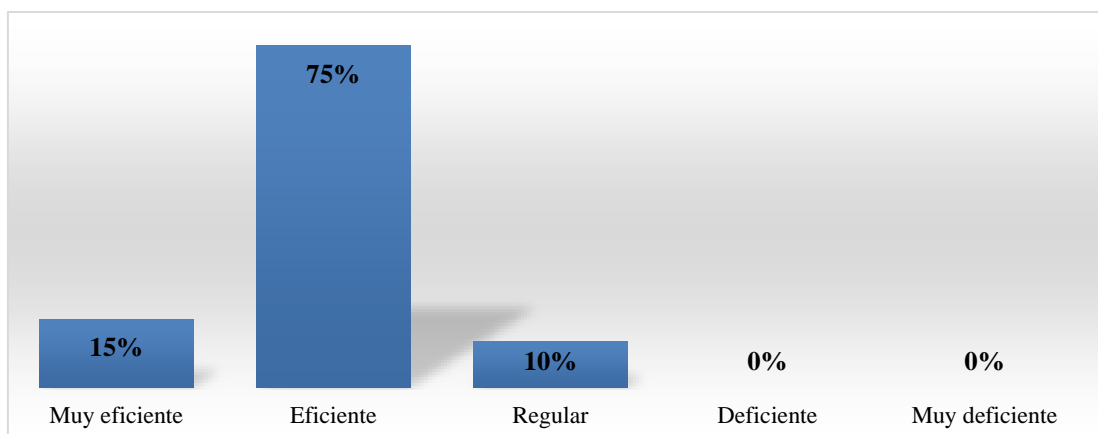
Logro de objetivos

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy eficiente	3	15%
2	Eficiente	15	75%
3	Regular	2	10%
4	Deficiente	0	0%
5	Muy deficiente	0	0%
TOTAL		20	100%

Fuente: Acosta (2023).

Gráfico 8

Logro de objetivos



Fuente: Acosta (2023).

Análisis de datos

Los resultados de la encuesta ponen en evidencia que el 75% de los funcionarios y trabajadores del departamento de deportes y cultura del GAD cantonal de Pastaza, respondieron que el logro de objetivos es eficiente, el 15% muy eficiente y el 10% regular.

Los objetivos dentro de una organización son fundamentales y, por lo expuesto los resultados se interpretan como una fortaleza en la administración, ya que el logro de objetivos garantiza un adecuado trabajo interno que se refleja en el exterior, por lo que se necesita seguir fortaleciendo el proceso.

9. La cantidad de trámites que se realizan para el servicio es:

Tabla 10

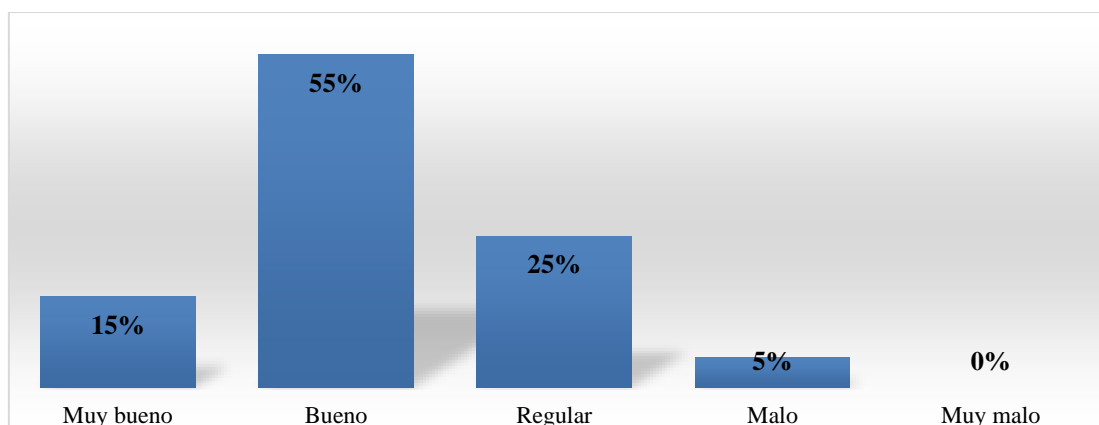
Cantidad de trámites que realiza para el servicio

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy bueno	3	15%
2	Bueno	11	55%
3	Regular	5	25%
4	Malo	1	5%
5	Muy malo	0	0%
TOTAL		20	100%

Fuente: Acosta (2023).

Gráfico 9

Cantidad de tramites que realiza para el servicio



Fuente: Acosta (2023).

Análisis de datos

Los resultados evidencian que el 55% de los encuestados calificaron como buena la cantidad de tramites que se realizan para el servicio, seguido del 25% que lo calificaron como regular, el 15% como muy bueno y un 5% como malo.

Un adecuado proceso en los tramites es un factor de gran importancia para un servicio de calidad, por lo que es necesario trabajar en su fortalecimiento, ya que aún se evidencia trabajo por hacer.

10. El tiempo de permanencia en los puestos, le permite ser eficiente

Tabla 11

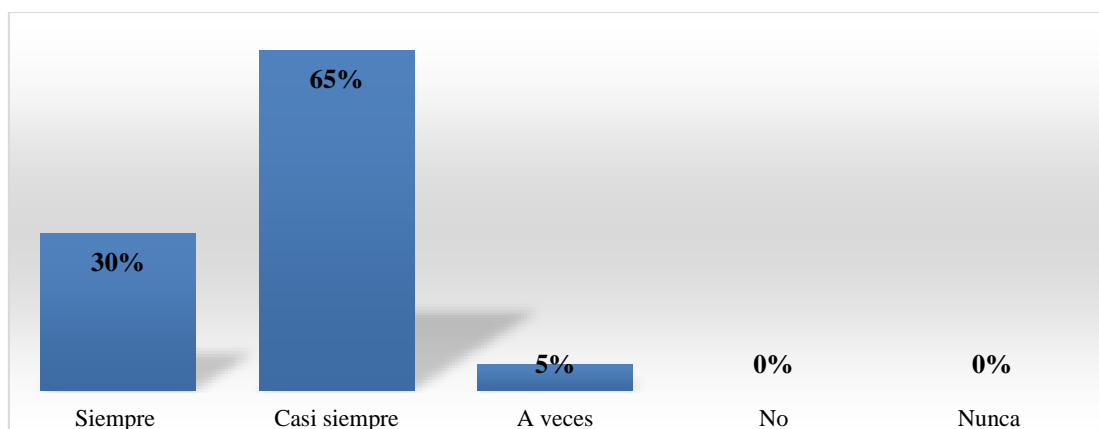
Tiempo de permanencia en los puestos

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	6	30%
2	Casi siempre	13	65%
3	A veces	1	5%
4	No	0	0%
5	Nunca	0	0%
TOTAL		20	100%

Fuente: Acosta (2023).

Gráfico 10

Tiempo de permanencia en los puestos



Fuente: Acosta (2023).

Análisis de datos

Del total de encuestados el 65% señala que el tiempo de permanencia en los puestos, casi siempre le permite ser eficiente, seguido del 30% que menciona siempre y 5% a veces.

Un adecuado ambiente laboral tiene relación directa con la permanencia de puestos ya que la eficacia y eficiencia depende en gran parte de ellos, por lo que, si se está rotando al personal, se altera el trabajo coordinado siendo una debilidad si existe cierta rotación, aunque en los resultados se evidencia como una fortaleza.

11. Existe estabilidad en los puestos (tipo de contratación)

Tabla 12 tipo de estabilidad laboral

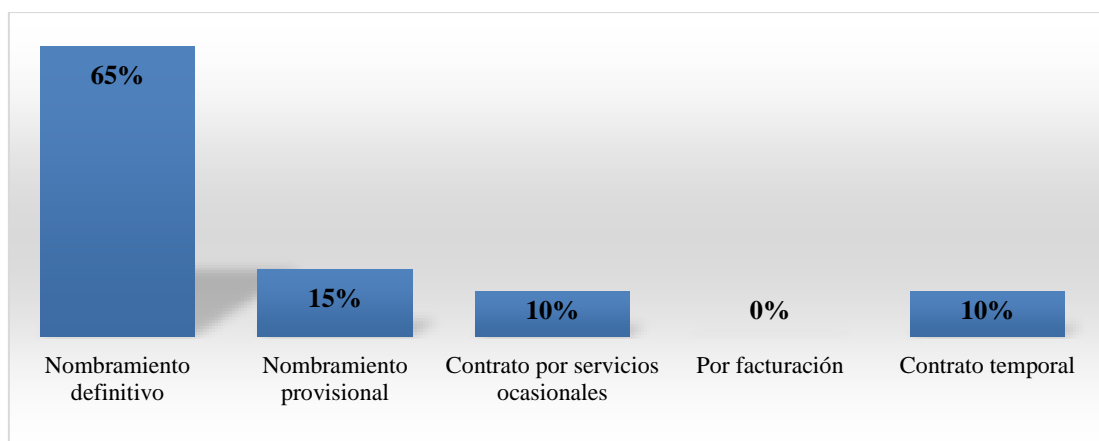
Tipo de estabilidad laboral

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Nombramiento definitivo	13	65%
2	Nombramiento provisional	3	15%
3	Contrato por servicios ocasionales	2	10%
4	Por facturación	0	0%
5	Contrato temporal	2	10%
TOTAL		20	100%

Fuente: Acosta (2023).

Gráfico 11

Tipo de estabilidad



Fuente: Acosta (2023).

Análisis de datos

El 69% de los encuestados cuentan con nombramiento definitivo, el 15% tiene nombramiento provisional, el 10% tienen contratos ocasionales y temporales.

El desempeño de las personas no es el óptimo cuando no existe estabilidad laboral, es por ello que la empresa pública como es el GAD municipal debe enfocarse en averiguar qué riesgos o factores tiene cada persona en la organización, para contribuir a esta situación, encontrar alternativas de solución a este problema, para así gestionar mejor la empresa y mitigar estos conflictos identificados.

12. Conoce sobre la organización del departamento de cultura y deportes

Tabla 13

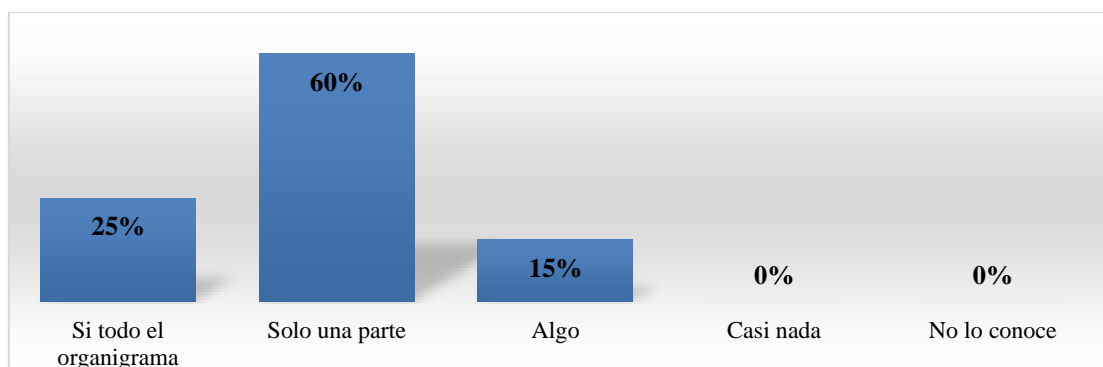
Conocimiento sobre la organización del departamento de cultura y deportes

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Si todo el organigrama	5	25%
2	Solo una parte	12	60%
3	Algo	3	15%
4	Casi nada	0	0%
5	No lo conoce	0	0%
TOTAL		20	100%

Fuente: Acosta (2023).

Gráfico 12

Organización del departamento de cultura y deportes



Fuente: Acosta (2023).

Análisis de datos

Del total de encuestados, el 60% conoce solo una parte sobre la organización del departamento de cultura y deportes, el 25% conoce el organigrama completo y el 15% algo de él.

El organigrama es esencial para que una empresa sepa hacia dónde se dirige y qué espera lograr con el tiempo. De igual forma es muy importante que los empleados se identifiquen plenamente con él para poder intervenir en la empresa y lograr una organización integrada.

13. Es su lugar de trabajo la rotación de puestos es voluntaria

Tabla 14

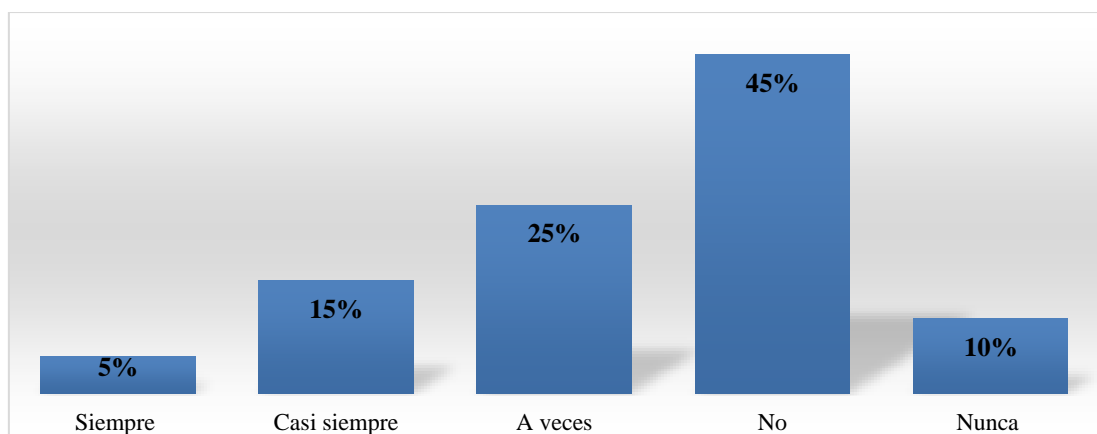
Rotación de puestos voluntaria

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	1	5%
2	Casi siempre	3	15%
3	A veces	5	25%
4	No	9	45%
5	Nunca	2	10%
TOTAL		20	100%

Fuente: Acosta (2023).

Gráfico 13

Rotación de puestos voluntaria



Acosta (2023).

Análisis de datos

El 45% de los encuestados manifestaron que la rotación de puestos es no es voluntaria seguido el 25% que considera que es a veces, el 15% menciona que casi siempre, el 10% dice que nunca y el 5% siempre.

La organización debe ubicar al empleado en su área o trabajo donde le sea conveniente y pueda incrementar su conocimiento y progreso, así como también para hacer esta rotación debe analizar necesidades, formación y capacitación de su personal, ya que, al ser una empresa de servicios, esto afecta los resultados con los clientes internos o externos.

14. En su trabajo la rotación de puestos es involuntaria

Tabla 15

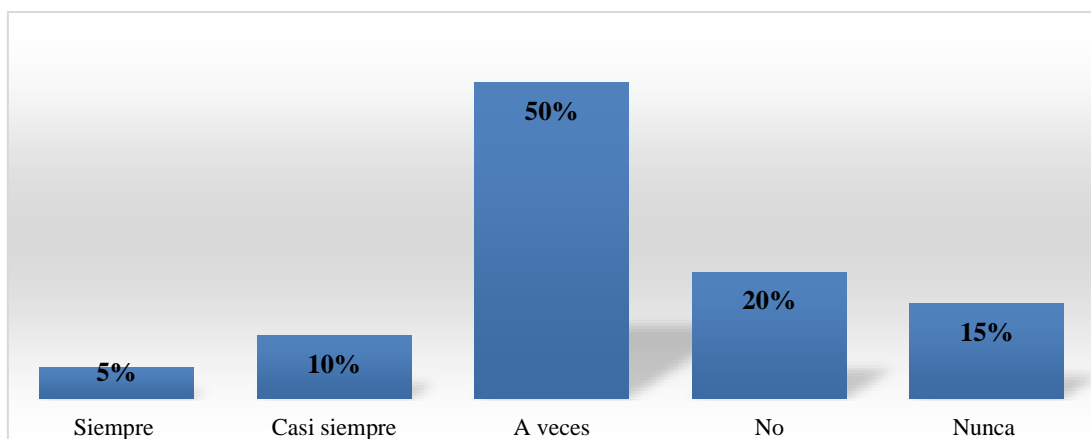
Rotación de puestos involuntaria

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	1	5%
2	Casi siempre	2	10%
3	A veces	10	50%
4	No	4	20%
5	Nunca	3	15%
TOTAL		20	100%

Fuente: Acosta (2023).

Gráfico 14

Rotación de puestos involuntaria



Fuente: Acosta (2023).

Análisis de datos

El 50% de los encuestados manifiestan que a veces su rotación de puestos es involuntaria, el 20% menciona que no, el 15% manifiesta que nunca, el 10% casi siempre y el 5% siempre.

El GAD cantonal de Pastaza debe ubicar al empleado en su área o trabajo donde le sea conveniente y pueda incrementar su conocimiento y progreso.

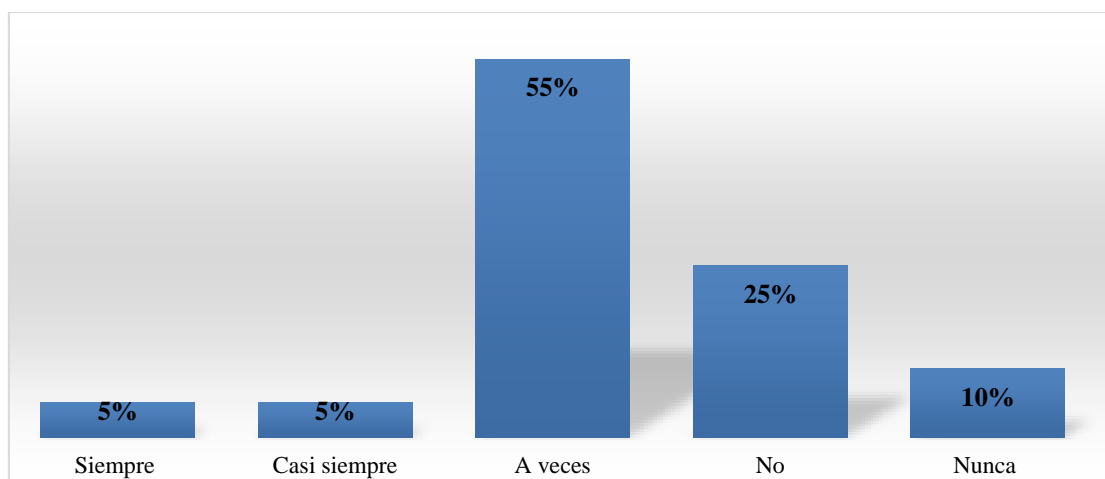
15. El GAD Municipal le brinda capacitaciones

Tabla 16
Capacitaciones

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	1	5%
2	Casi siempre	1	5%
3	A veces	11	55%
4	No	5	25%
5	Nunca	2	10%
TOTAL		20	100%

Fuente: Acosta (2023).

Gráfico 15
Capacitaciones



Fuente: Acosta (2023).

Análisis de datos

El 55% de los encuestados menciona que a veces reciben capacitaciones, el 25% dice que no, el 10% menciona que nunca y el 5% siempre y casi siempre.

La capacitación en el trabajo es una parte esencial del desempeño de los empleados, ya que les proporcionará pautas o mejores instrucciones en el trabajo. La capacitación para las empresas públicas como el GAD cantonal de Pastaza debe estar enfocada en áreas administrativas y operativas, porque invertir en capacitación beneficiará su crecimiento.

16. El nivel de compromiso de los funcionarios con su puesto es:

Tabla 17

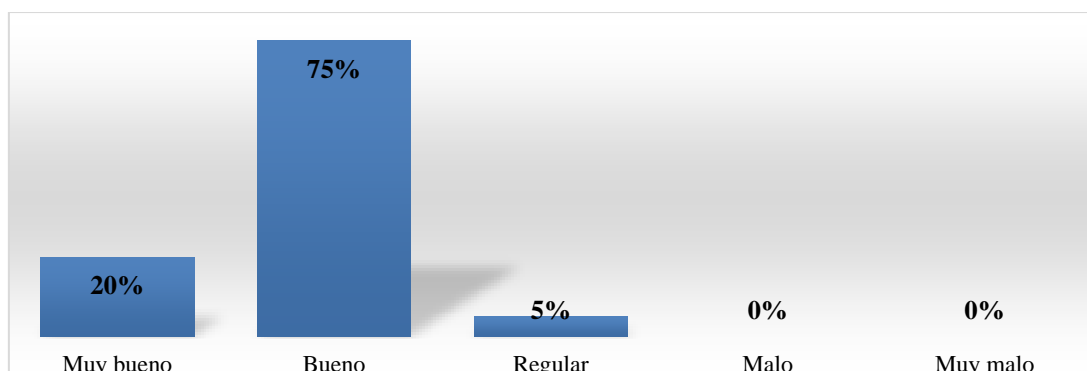
Compromiso de los funcionarios con su puesto

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy bueno	4	20%
2	Bueno	15	75%
3	Regular	1	5%
4	Malo	0	0%
5	Muy malo	0	0%
TOTAL		20	100%

Fuente: Acosta (2023).

Gráfico 16

Compromiso de los funcionarios con su puesto



Fuente: Acosta (2023).

Análisis de datos

El 75% de los encuestados mencionan que el nivel de compromiso de los funcionarios con su puesto es bueno, el 20% menciona que es muy bueno y el 5% lo califica como regular.

La estrategia implementada por una empresa, ya sea pública o privada permiten una relación comprometida con la empresa, ya sea de los gerentes, funcionarios, empleados o trabajadores, para lograr lo que la empresa logre sus objetivos, desempeñando al máximo los cargos y funciones.

17. El nivel de motivación del personal en base a sus remuneraciones es:

Tabla 18

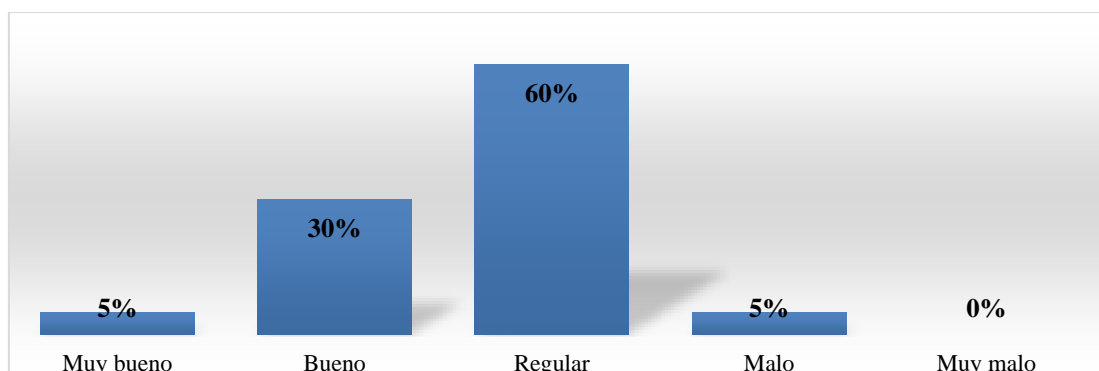
Nivel de motivación del personal en base a sus remuneraciones

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy bueno	1	5%
2	Bueno	6	30%
3	Regular	12	60%
4	Malo	1	5%
5	Muy malo	0	0%
TOTAL		20	100%

Fuente: Acosta (2023).

Gráfico 17

Nivel de motivación del personal en base a sus remuneraciones



Fuente: Acosta (2023).

Análisis de datos

El 60% de los encuestados manifiestan que el nivel de motivación del personal en base a sus remuneraciones es regular, el 30% lo califica como bueno, el 5% lo define como muy bueno y malo a la vez.

El GAD cantonal de Pastaza necesita mejorar el proceso de motivación, porque los empleados motivados por el reconocimiento económico o social mejoran su trabajo, lo que a su vez aumenta la productividad de la empresa para la que trabajan; hay muchos incentivos que las empresas pueden implementar y que se las puede seguir fortaleciendo.

18. La experiencia profesional que posee los empleados es:

Tabla 19

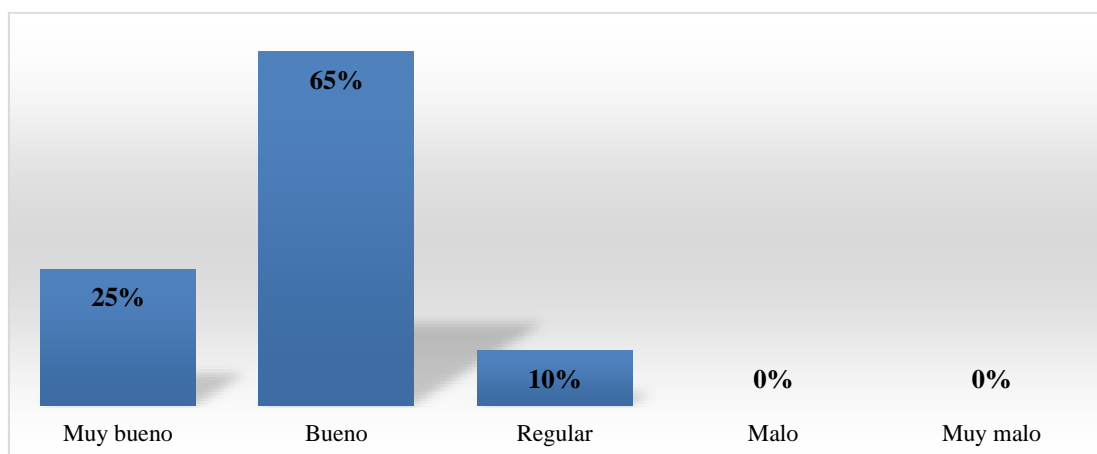
Experiencia profesional

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy bueno	5	25%
2	Bueno	13	65%
3	Regular	2	10%
4	Malo	0	0%
5	Muy malo	0	0%
TOTAL		20	100%

Fuente: Acosta (2023).

Gráfico 18

Experiencia profesional



Fuente: Acosta (2023).

Análisis de datos

Al analizar la experiencia profesional que poseen los empleados del GAD cantonal de Pastaza, el 65% de los entrevistados lo califica como bueno, el 25% como muy bueno y el 10% como regular.

La experiencia profesional debe ser analizada desde el proceso de reclutamiento, donde se puede determinar experiencia, investigación que ha realizado y si se aplica al puesto que está vacante, teniendo en cuenta la necesidad de la empresa.

19. Los empleados y trabajadores replican sus conocimientos con lo demás

Tabla 20

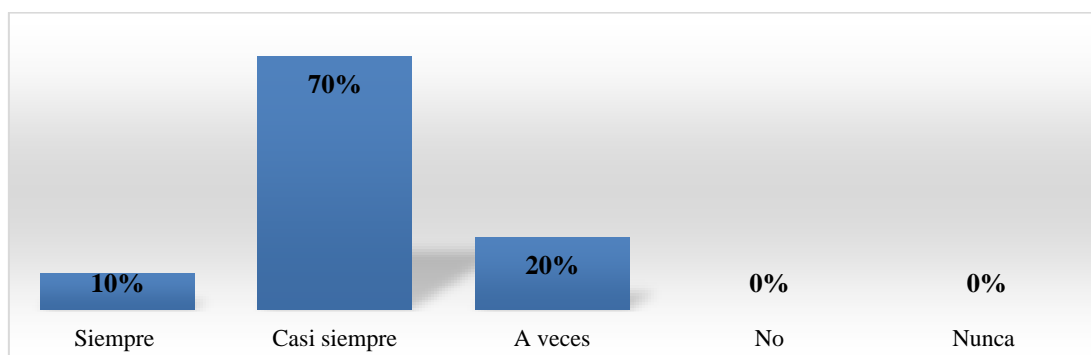
Réplica de conocimientos de los empleados y trabajadores

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	2	10%
2	Casi siempre	14	70%
3	A veces	4	20%
4	No	0	0%
5	Nunca	0	0%
TOTAL		20	100%

Fuente: Acosta (2023).

Gráfico 19

Replica de conocimientos de los empleados y trabajadores



Fuente: Acosta (2023).

Análisis de datos

El 70% de los encuestados casi siempre replican sus conocimientos con lo demás, el 20% a veces y el 10% siempre.

El desempeño basa su responsabilidad en realizar de manera óptima las acciones requeridas para lograr la mejora continua y alcanzar altos niveles de conocimientos, actitudes, habilidades y valores para lograr los objetivos de la empresa, esto se logra cuando todos trabajan en conjunto y comparten sus conocimientos con los demás, fortaleciéndose mutuamente.

20. El nivel de cumplimiento de las competencias específicas del cargo es:

Tabla 21

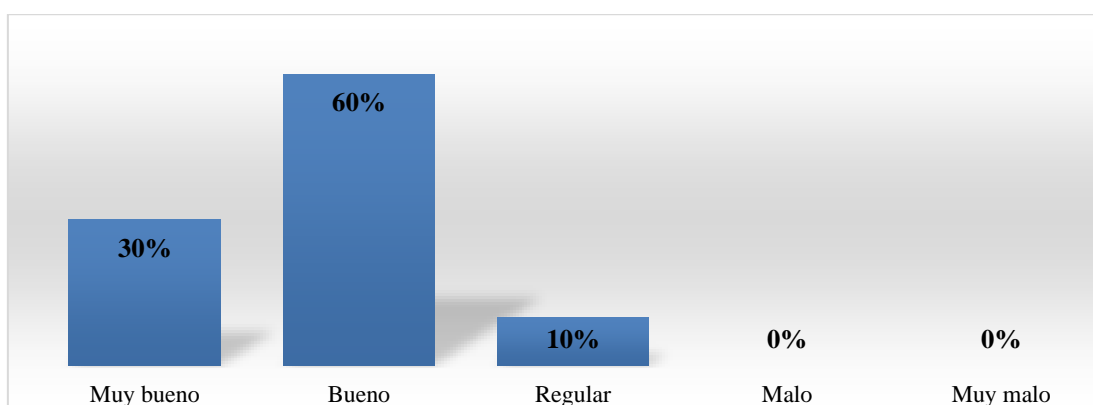
Nivel de cumplimiento de las competencias específicas del cargo

Calificación	Interpretación	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy bueno	6	30%
2	Bueno	12	60%
3	Regular	2	10%
4	Malo	0	0%
5	Muy malo	0	0%
TOTAL		20	100%

Fuente: Acosta (2023).

Gráfico 20

Nivel de cumplimiento de las competencias específicas del cargo



Fuente: Acosta (2023).

Análisis de datos

El 60% de los encuestados consideran que el nivel de cumplimiento de las competencias específicas del cargo es bueno, el 30% muy bueno y el 10% regular.

La gestión del talento consiste en sacar a relucir el gran potencial de las personas que muchas veces está oculto y desaprovechado, desperdiciando oportunidades laborales, es por ello que el nivel de cumplimiento de las competencias específicas del cargo son la base del éxito.

4.1.2 Discusión

En base a los resultados obtenidos en el estudio de los empleados y trabajadores del departamento de Deporte y Cultura del GAD cantonal de Pastaza, se puede comprobar que la empresa pública necesita fortalecer una adecuada gestión del talento humano en base a la prestación de servicios lo suficientemente adecuada para gestionar el proceso administrativo, lo que contribuyó al logro de objetivos dentro de su organización. Los empleados y trabajadores necesitan estar involucrados con la empresa pública en general porque no se consideran parte esencial de la misma, y existen diferencias en puestos, deberes, funciones, entre otros.

Los resultados confirman que el funcionamiento de la organización o desempeño de la gestión del talento humano y la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal de Pastaza no es efectivo para el desarrollo efectivo de la empresa; se debe poner énfasis en la concientización de los empleados y la evaluación del desempeño de los empleados, cuyos resultados se verán reflejados en el crecimiento de la satisfacción tanto de los clientes internos como externos.

La inadecuada gestión del talento humano y la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal de Pastaza ha afectado negativamente el desempeño de sus empleados y trabajadores, ya que no cuenta con adecuados lineamientos estratégicos y adecuados procedimientos administrativos para el desarrollo interno y externo de la empresa pública. Se recomienda implementar medidas administrativas para mejorar la ejecución de la estrategia de gestión de empleados.

Los resultados obtenidos guardan estrecha relación con los obtenidos por Montoya (2014), donde desarrolló estrategias y políticas en su estudio para alcanzar los objetivos y adecuar el programa de mejora del desempeño del talento humano y la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal de Pastaza, empresa pública. Esto es consistente con los resultados obtenidos en este proyecto de investigación.

Chi cuadrado

Modelo lógico

“La Gestión del Talento Humano incide en la prestación de servicios del departamento de cultura y deporte del GAD Municipal – Pastaza”

Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula (h₀):

“La Gestión del Talento Humano no incide en la prestación de servicios del departamento de cultura y deporte del GAD Municipal – Pastaza”

Hipótesis alterna (h₁):

“La Gestión del Talento Humano incide en la prestación de servicios del departamento de cultura y deporte del GAD Municipal – Pastaza”

Selección de nivel de significación

Nivel de significación

Para comprobación de la hipótesis, se selecciona un nivel de significación del 5%, ($\alpha=0,05$).

Selección del estadístico

La encuesta aplicada a los empleados del departamento de cultura y deportes del GAD cantonal de Pastaza y por existir diversas alternativas; se elabora una tabla de contingencia; seleccionando el Chi-Cuadrado, para la comprobación de la hipótesis:

$$X^2 = \sum \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

Región de aceptación y rechazo

Para determinar la región de aceptación y rechazo, se calcula los grados de libertad, y se determina el valor del Chi-Cuadrado en la tabla estadística. Este dato fue utilizado para el análisis estadístico de las encuestas aplicadas a los empleados del departamento de cultura y deportes del GAD cantonal de Pastaza, ya que son éstas las que consideran cinco opciones de respuesta

$$g.l. = (F - 1) * (C - 1)$$

$$g.l. = (5 - 1) * (2 - 1)$$

$$g.l. = 4 * 1$$

$$g.l. = 4$$

Región de aceptación y rechazo

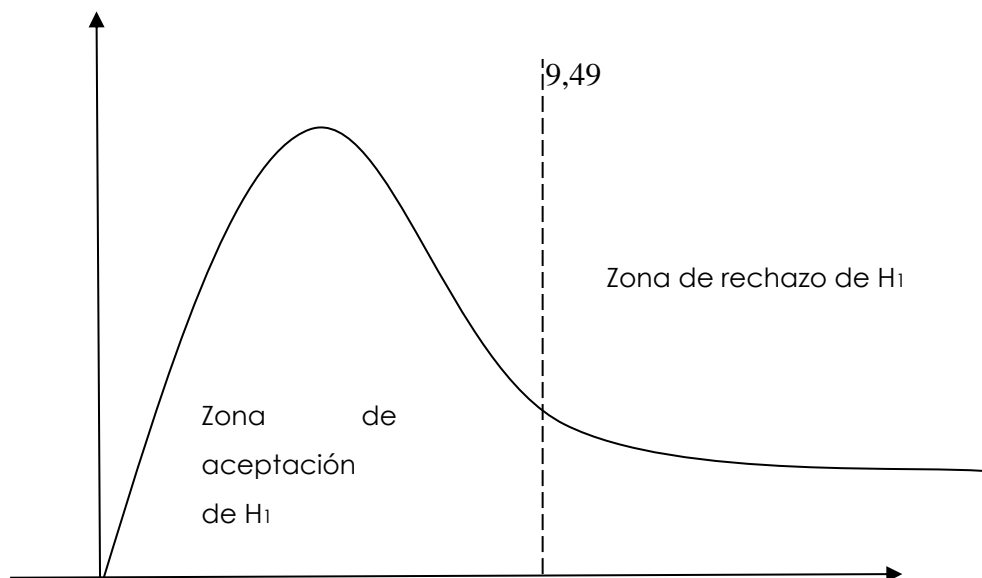
$X^2_t = 9,49$ chi cuadrado de la tabla del libro

Regla de decisión:

R(H₀) si $X^2_c > X^2_t$ es decir $X^2_c > 9,49$

Gráfico 21

Región de aceptación y rechazo



Nota: La grafica muestra la región de aceptación y rechazo. Fuente: Acosta (2023).

Cálculo estadístico de las encuestas aplicadas

Tabla 22

Frecuencias Observadas

FRECUENCIAS OBSERVADAS						
	OPCIÓN	OPCIÓN	OPCIÓN	OPCIÓN	OPCIÓN	SUBTOTAL
	1	2	3	4	5	
1	6	10	2	1	1	20
2	5	11	2	1	1	20
3	10	6	4	0	0	20
4	6	10	4	0	0	20
5	13	5	2	0	0	20
6	4	15	1	0	0	20
7	6	12	1	1	0	20
8	3	15	2	0	0	20
9	3	11	5	1	0	20
10	6	13	1	0	0	20
SUBTOTAL	35	71	12	2	0	200
11	13	3	2	0	2	20
12	5	12	3	0	0	20
13	1	3	5	9	2	20
14	1	2	10	4	3	20
15	1	1	11	5	2	20
16	4	15	1	0	0	20
17	1	6	12	1	0	20
18	5	13	2	0	0	20
19	2	14	4	0	0	20
20	6	12	2	0	0	20
SUBTOTAL	19	61	32	6	2	200
TOTAL	20	20	20	13	7	400

Nota: La grafica muestra las frecuencias observadas. Fuente: Acosta (2023).

Tabla 23*Resumen frecuencias observadas*

FRECUENCIAS OBSERVADAS						
Variable Dependiente	46	98	44	8	4	200
Variable Independiente	55	91	32	15	7	200
TOTAL	101	189	76	23	11	400

Nota: La grafica muestra el resumen de las frecuencias observadas. Fuente: Acosta (2023).

Tabla 24*Frecuencias Esperadas*

FRECUENCIAS ESPERADAS						
Variable Dependiente	50,5	94,5	38	11,5	5,5	200
Variable Independiente	50,5	94,5	38	11,5	5,5	200
TOTAL	101	189	76	23	11	400

Nota: La grafica muestra el resumen de las frecuencias esperadas. Fuente: Acosta (2023).

Tabla 25*Chi cuadrado*

Cálculo Chi cuadrado	O	E	O-E	(O-E)²	(O-E)²/E
	46	50,5	-4,5	20,25	0,4
	55	50,5	4,5	20,25	0,4
	98	94,5	3,5	12,25	0,1
	91	94,5	-3,5	12,25	0,1
	44	38	6	36	0,9
	32	38	-6	36	0,9
	8	11,5	-3,5	12,25	1,1
	15	11,5	3,5	12,25	1,1
	4	5,5	-1,5	2,25	0,4
	7	5,5	1,5	2,25	0,4
TOTAL	X²c				5,90

Nota: La grafica muestra el cálculo del Chi cuadrado. Fuente: Acosta (2023).

Decisión Estadística de las encuestas aplicadas

Con 4 grados de libertad y 95% de confiabilidad la X^2_c calculado de los empleados del departamento de cultura y deportes del GAD cantonal de Pastaza es de 5,90; este valor cae en la zona de aceptación de la hipótesis alterna (H1) por ser inferior a X^2_t tabular que es de 9,49 por lo tanto se acepta la hipótesis alterna que dice: “La Gestión del Talento Humano si incide en la prestación de servicios del departamento de cultura y deporte del GAD Municipal – Pastaza”.

“Plan de estrategias de gestión administrativa para la mejora del desempeño del talento humano y la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal de Pastaza”.

Datos Informativos

Cuadro 1

Datos Informativos para la propuesta

Empresa:	Gobierno Municipal del cantón Pastaza.
Beneficiarios:	Usuarios internos y externo del Departamento de Cultura y Deportes
Responsable:	Acosta Flores, Alexis Ricardo
Dirección:	Av. 9 De octubre y Francisco de Orellana
Ciudad:	Puyo
Provincia:	Pastaza
Teléfono:	032885122

Nota: El cuadro muestra los datos informativos donde se realiza la propuesta. Fuente: Acosta (2023).

I. Introducción

Las observaciones realizadas durante este proyecto de investigación permiten formular los lineamientos que debe seguir el departamento de deportes y cultura del GADA cantonal de Pastaza para poder manejar adecuadamente la administración, así como para llevar a cabo los procesos de realización de actividades organizacionales, y que esta administración incida positivamente en su personal y dirección, con un adecuado desempeño

de sus empleados que le permite combinar todos los recursos de la empresa pública para lograr sus objetivos.

Las estrategias de gestión administrativa adecuadamente elaboradas, con una base diagnóstica como los resultados de la presente investigación pueden mejorar los resultados laborales en temas de servicio a atención a los usuarios que se brindan en el departamento de deportes y cultura del GAD cantonal de Pastaza, porque se fundamentaron en la propuesta de la administración mismas que al implementarlas a futuro éstas se conviertan en ejes centrales para el desarrollo de una gestión eficaz y eficiente para el desempeño y desarrollo de los empleados y trabajadores de la empresa pública.

II. Justificación

La propuesta planteada es importante en la promoción de servicios al cliente de calidad por parte del departamento de Deportes y Cultura del GAD cantonal de Pastaza, porque la información recopilada debe ser utilizada para implementar estrategias de gestión administrativa para mejorar la eficiencia y eficacia de los empleados en cada servicio del departamento y por ende del municipio, mejorando su calidad.

Las estrategias implementadas posibilitan la existencia de una relación de compromiso con la empresa pública tanto de los directivos como de los funcionarios, empleados y trabajadores para alcanzar las metas que el departamento y el GAD cantonal quiere alcanzar, con una adecuada administración de los puestos y tareas, mismas que revelan óptimamente la estructura de la empresa pública, como la motivación, el liderazgo, la capacitación y buenas dotes de comunicación, que hacen que los empleados se adapten a su campo, tengan un buen clima laboral en la organización y cuyos resultados se evidencien en el servicio y la atención brindada a clientes internos y externos..

III. Objetivos

Objetivo General

Proponer estrategias de gestión administrativa para la mejora del desempeño del

talento humano y la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal de Pastaza.

Objetivos Específicos

Diseñar estrategias para una correcta gestión administrativa del departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal de Pastaza.

Establecer estrategias para la mejora del desempeño del talento humano.

Proponer lineamientos fortalecer la comunicación entre directivos, funcionarios, empleados y trabajadores del departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal de Pastaza.

IV. Desarrollo

Análisis FODA

Análisis Interno

El departamento de Deportes y Cultura del GAD cantonal de Pastaza en relación a la gestión administrativa, con respecto al tema de la gestión del talento humano y la prestación de servicios, contiene fuertes factores internos que deben ser fortalecidos y aprovechados; así como factores débiles que deben ser neutralizados o eliminados por la empresa pública tales como:

Fortalezas: Son habilidades y recursos con las que cuentan y les brinda la oportunidad de explorar y fortalecer las ventajas del departamento, tales como:

- La capacidad de adaptarse al cambio.
- Buena relación y comunicación.
- Personal proactivo y competitivo.
- Fuerte rendición de cuentas de la fuerza laboral.

Debilidades: La gestión del talento humano y la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal - Pastaza carece de aquellos aspectos que se deben mejorar, tales como:

- Falta de una dirección estratégica clara.
- Poca experiencia en la gestión del proceso administrativo.
- Falta de formación y motivación laboral suficiente.
- Falta de resultados laborales de los funcionarios, empleados y trabajadores.

Análisis Externo

A través de este análisis el departamento de Deportes y Cultura del GAD cantonal de Pastaza podrá conocer las oportunidades que ofrece y las amenazas a su alrededor en cuanto a la gestión administrativa y ejecución de la obra investigada.

Oportunidades: Existen aspectos o factores positivos que se encuentran en el entorno de los que el departamento de Cultura y Deporte pueda beneficiarse, por ejemplo:

- Solicitar asesoramiento de gestión a profesionales.
- Dotación de nuevos medios técnicos necesarios para la ejecución de las obras.
- Desarrollo de convenios con otras instituciones deportivas y de cultura para capacitaciones.
- Implementación de métodos de evaluación del desempeño.

Amenazas: Son condiciones negativas o amenazas latentes que pueden afectar a al departamento de Deporte y Cultura en relación a la situación:

- Competencia con mejor gestión del talento humano y prestación de servicios.
- Existencia de conflictos respecto de la posición del departamento frente a otros del Municipio.
- Malestar o disconformidad con la gestión del talento humano y la prestación de servicios de usuarios externos.
- Abandono del trabajo por contrataciones externas.

Matriz FOFA

Es una herramienta que brinda un diagnóstico, además permite analizar y evaluar factores internos, fuertes y débiles; factores externos, oportunidades y amenazas individuales, de productos u organizacionales para la toma de decisiones y estrategias oportunas. (Ponce, 2006, p.11)

Cuadro 2

Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">• La capacidad de adaptarse al cambio.• Buena relación y comunicación.• Personal proactivo y competitivo.• Fuerte rendición de cuentas de la fuerza laboral.	<ul style="list-style-type: none">• Solicitar asesoramiento de gestión a profesionales.• Dotación de nuevos medios técnicos necesarios para la ejecución de las obras.• Desarrollo de convenios con otras instituciones deportivas y de cultura para capacitaciones.• Implementación de métodos de evaluación del desempeño.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">• Falta de una dirección estratégica clara.• Poca experiencia en la gestión del proceso administrativo.• Falta de formación y motivación laboral suficiente.• Falta de resultados laborales de los funcionarios, empleados y trabajadores.	<ul style="list-style-type: none">• Competencia con mejor gestión del talento humano y prestación de servicios.• Existencia de conflictos respecto de la posición del departamento frente a otros del Municipio.• Malestar o disconformidad con la gestión del talento humano y la prestación de servicios de usuarios externos.• Abandono del trabajo por contrataciones externas.

Nota: El cuadro muestra la matriz FODA del Departamento de Deporte y Cultura del GADA cantonal de Pastaza. Fuente: Acosta (2023).

Matriz FODA Ponderado

Esta matriz está diseñada para ser evaluada y ponderada cuantitativamente, es decir, permite asignar valores o pesos a cada factor incluido en el análisis FODA. Existe una matriz

de factores internos y externos que se puede utilizar para evaluar cómo ocurren estos factores.

Cuadro 3

Matriz de evaluación de los factores internos

FACTORES INTERNOS	PESO • No importante (0) • Muy importante (1)	CALIFICACIÓN • Debilidad menor (1) • Debilidad mayor (2) • Fuerza menor (3) • Fuerza mayor (4)	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS			
La capacidad de adaptarse al cambio.	0,13	4	0,52
Buena relación y comunicación.	0,11	4	0,44
Personal proactivo y competitivo.	0,10	3	0,30
Fuerte rendición de cuentas de la fuerza laboral.	0,07	3	0,21
Subtotal			1,47
DEBILIDADES			
Falta de una dirección estratégica clara.	0,19	2	0,38
Poca experiencia en la gestión del proceso administrativo.	0,17	2	0,34
Falta de formación y motivación laboral suficiente.	0,11	2	0,22
Falta de resultados laborales de los funcionarios, empleados y trabajadores.	0,12	2	0,24
Subtotal			1,18
TOTAL	1		2,65

Nota: El cuadro muestra la matriz FODA ponderada de las fortalezas y debilidades del Departamento de Deporte y Cultura del GAD cantonal de Pastaza. Fuente: Acosta (2023).

En la matriz EFI podemos determinar que si el total de 2.65 está por encima del promedio de 2.5 obtenido en esta matriz, significa que la gestión del talento humano y la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal – Pastaza tiene fuertes factores internos. Promedio de Fortalezas es 1.47 y el Promedio de Debilidades es 1,18, lo que significa que tiene fortalezas favorables para el departamento.

Matriz de evaluación de los factores externos

Tabla 26

Matriz de evaluación de los factores externos

FACTORES EXTERNOS	PESO • No importante (0) • Muy importante (1)	CALIFICACIÓN • Amenaza menor (1) • Amenaza mayor (2) • Oportunidad menor (3) • Oportunidad mayor (4)	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Solicitar asesoramiento de gestión a profesionales.	0,09	3	0,27
Dotación de nuevos medios técnicos necesarios para la ejecución de las obras.	0,11	3	0,33
Desarrollo de convenios con otras instituciones deportivas y de cultura para capacitaciones.	0,19	4	0,76
Implementación de métodos de evaluación del desempeño.	0,13	4	0,52
Subtotal			1,88

AMENAZAS			
Competencia con mejor gestión del talento humano y prestación de servicios.	0,15	2	0,36
Existencia de conflictos respecto de la posición del departamento frente a otros del Municipio.	0,07	1	0,07
Malestar o disconformidad con la gestión del talento humano y la prestación de servicios de usuarios externos.	0,09	2	0,18
Abandono del trabajo por contrataciones externas.	0,17	2	0,34
Subtotal			0,95
TOTAL	1		2,83

Nota: El cuadro muestra la matriz FODA ponderada de las oportunidades y amenazas del Departamento de Deporte y Cultura del GAD cantonal de Pastaza. Fuente: Acosta (2023).

El total de esta matriz EFE es 2.83 mayor que la media de esta matriz que es de 2.5. El total de oportunidades se fija en 1.88 frente a amenazas de 0.95, lo que indica que el entorno externo o factores externos son favorables para la gestión del talento humano y la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal – Pastaza.

Matriz FODA estratégico

Cuadro 4

Matriz FODA estratégico

Factores Externos		OPORTUNIDADES				AMENAZAS			
		Solicitar asesoramiento de gestión a profesionales.	Dotación de nuevos medios técnicos necesarios para la ejecución de las labores.	Desarrollo de convenios con otras instituciones deportivas y de cultura para capacitaciones.	Implementación de métodos de evaluación del desempeño.	Competencia con mejor gestión del talento humano y prestación de servicios.	Existencia de conflictos respecto de la posición del departamento frente a otros del Municipio.	Malestar o disconformidad con la gestión del talento humano y la prestación de servicios de usuarios externos.	Abandono del trabajo por contrataciones externas.
Factores Internos		O1	O2	O3	O4	A1	A2	A3	A4
FORTALEZAS		O1	O2	O3	O4	A1	A2	A3	A4
La capacidad de adaptarse al cambio.	F1	Buscar asesoramiento administrativo de gestión para permitir un cambio favorable para el talento humano y la prestación de servicios.				Desarrollar la gestión de la empresa pública para ser más competitiva con respecto a servicios similares al que presta el departamento de Deportes y Cultura.			
Buena relación y comunicación.	F2	Fortalecer las relaciones y la comunicación por medio del acceso de los empleados a las nuevas tecnologías.				Mejorar la comunicación entre el director departamental y los funcionarios, empleados y trabajadores, para que no se sientan insatisfechos.			
Personal proactivo y competitivo.	F3	Mejorar los lineamientos estratégicos del departamento a través de buenos recursos humanos capacitados acorde a sus funciones.				Empoderar a cada persona para que no se sienta insegura en su área de trabajo.			

Fuerte rendición de cuentas de la fuerza laboral.	F4	Implementar la evaluación del desempeño en el GAD cantonal de Pastaza por parte del personal.	Discutir los cambios del departamento con los empleados y trabajadores para que no eludan sus responsabilidades.
DEBILIDADES			
Falta de una dirección estratégica clara.	D1	Ofrecer un sistema organizativo de funciones, acorde a las actividades planificadas.	Elaboración de instructivos estructurales de tareas de trabajo, preparación de tareas de acuerdo a las habilidades y capacidades del personal.
Poca experiencia en la gestión del proceso administrativo.	D2	Mejorar el proceso de gestión del talento humano con herramientas técnicas para mejorar la prestación de servicios.	Manejo de la planeación, organización, supervisión y control de acuerdo a criterios emitidos para la empresa pública.
Falta de formación y motivación laboral suficiente.	D3	Desarrollar un proceso para motivar y reconocer al personal que realiza con eficiencia y eficacia su trabajo.	Buscar capacitaciones que se adapten a las necesidades de los empleados y trabajadores.
Falta de resultados laborales de los funcionarios, empleados y trabajadores.	D4	Implementación del sistema de evaluación del desempeño, brindando oportunidades de trabajo y reconocimiento a cada empleado	Evaluar correctamente los aspectos positivos y negativos del personal y evitar salidas o despidos.

Nota: El cuadro muestra la matriz FODA estratégico del Departamento de Deporte y Cultura del GAD cantonal de Pastaza. Fuente: Acosta (2023).

Estrategias

En las empresas de servicio público, las estrategias son acciones que deben seguirse para lograr un objetivo específico. Con la ayuda de la matriz FODA estratégica, se puede elegir las estrategias de gestión administrativa más adecuadas para la gestión del talento humano y

la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal – Pastaza para mejorar el desempeño de sus empleados y trabajadores, de modo que la administración pueda mejorar su progreso de gestión siguiendo una adecuada planificación y así lograr los objetivos planteados, siendo así que la organización a través de la implementación de un sistema organizacional, la gestión eficaz y el liderazgo en la empresa pública con la ayuda de una herramienta de evaluación del desempeño que permita conocer cómo se desarrolla el desempeño del personal y cómo afectan los cambios al talento humano, determinando si se los recibe de manera positiva o negativa.

El fortalecimiento institucional, en especial de la gestión del talento humano y la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal – Pastaza; también logra un crecimiento frente a la competencia en el mercado, ya que cabe mencionar que los servicios que oferta al GAD cantonal a través de su departamento en estudio, también los ofertan varias empresas privadas a nivel local.

Cuadro 5

Estrategias propuestas

Estrategia	Actividad a realizar	Responsables	Tiempo	Costo
Mejorar el proceso de gestión con herramientas técnicas enfocadas al talento humano y la prestación de servicios.	Planificar, organizar, dirigir y controlar con un sistema de información actualizado los diferentes servicios del departamento.	Alcalde Departamento Administrativo Departamento de Talento Humano Departamento de Cultura y Deportes	Un mes para fortalecer el proceso	Ningún costo ya que son estrategias gratuitas.
Acceso a nuevas tecnologías importantes para	Complemento de software con cronogramas de		Un mes para instalación del software	Costo de software en el mercado es de

los empleados y trabajadores	actividades, tiempos y responsables que permite optimizar el tiempo y mejorar los resultados laborales del departamento.			500 dólares, pero cabe mencionar que el GAD municipal tiene un Departamento de TICs con profesionales en la rama.
Discutir los cambios de la dirección con los empleados y trabajadores para que no perturben sus responsabilidades	Proporcionar información sobre todos los procedimientos, cambios en la organización en relación con los empleados y trabajadores.		Cada vez que ocurran cambios	Ningún costo
Capacitación que se adapta a las necesidades de los empleados y trabajadores	Capacitar al personal.		Mínimo 1 capacitación cada trimestre	Se puede contratar capacitaciones independientes que fluctúan costos entre 100 por cada uno o trabajar con profesionales del mismo municipio.
Se implementa un sistema de	Gestionar la evaluación del		Evaluaciones anuales	Ningún Costo

evaluación del desempeño que brinda oportunidades de trabajo y reconocimiento a cada empleado	desempeño por tipo de puesto para conocer a todos los empleados y trabajadores a través de los resultados.			
Desarrollar la gestión de la empresa pública para ser más competitiva con respecto a servicios similares al que presta el departamento de Deportes y Cultura.	Iniciar el proceso de motivación, estímulo y reconocimiento de los empleados y trabajadores por su alto desempeño.		Por lo menos 2 veces al año	Ningún Costo

Nota: El cuadro muestra la matriz de estrategias para el Departamento de Deporte y Cultura del GAD cantonal de Pastaza. Fuente: Acosta (2023).

Administración de la Propuesta

La propuesta puede ser implementada en todo el GAD cantonal, es decir está dirigido a la dirección del departamento en estudio, pero puede ser direccionada en base a las necesidades de otros departamentos, ya que beneficia a clientes internos y externos, por lo tanto, puede ser direccionado desde la alcaldía municipal o desde el departamento de Talento humano.

El señor alcalde es el responsable de implementar este nuevo modelo de gestión del talento humano y a su vez desde el departamento de Talento Humano se promueve el necesario cambio en la cultura organizacional, debiendo orientar la implementación de todos los formatos necesarios para lograrlo, mejorando de esta manera la productividad, el servicio y

la atención al usuario. Es así que, al implementar las estrategias propuestas, todos los colaboradores cuentan con información sobre el nivel de desempeño que deben lograr para alcanzar las metas y objetivos de la organización. También ayuda al cliente interno a adoptar disciplina en su trabajo diario, identificar, fortalezas y debilidades y evaluar su potencial. El éxito del proceso depende mucho del personal y los directivos, lo que permite identificar las fortalezas y debilidades de los clientes internos y por ende la toma de decisiones eficaz y efectiva.

Plan de monitoreo de la Propuesta

Cuadro 6

Plan de monitoreo de la propuesta

Preguntas básicas	Explicación
¿Quiénes solicitan evaluar?	Departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal – Pastaza
¿Por qué evaluar?	A nivel de entidad pública, la organización debe cuidar su capital humano, porque le dan vida activa a la misma, existiendo la necesidad de prepararlos para la competencia y hacerlos más activos en actividades de mejora continua y satisfacción efectiva de los usuarios internos y externos.
¿Para qué evaluar?	Para mejorar las relaciones personales de los miembros de la organización y lograr las metas con eficiencia, éxito individual y colectivo, para que puedan enfrentar los problemas cotidianos.
¿Qué evaluar?	La gestión del talento humano y la prestación de servicios
¿Quién evalúa?	Facilitadores, investigadora, autoridades de la entidad pública
¿Cuándo evaluar?	Cuando se aplique la propuesta y se determine la necesidad de hacer en base a la percepción de los directores, empleados y trabajadores
¿Cómo evaluar?	Por medio de la evaluación del desempeño
¿Con qué evaluar?	Con herramientas diseñadas para el fin.

Nota: El cuadro muestra el plan de monitoreo de la propuesta planteada. Fuente: Acosta (2023).

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Al diagnosticar la situación actual de del Departamento de Cultura y Deporte del GAD cantonal de Pastaza en la gestión del talento humano y la prestación de servicios se pudo verificar que la gestión del talento humano y la prestación de servicios tiene elementos que inciden negativamente, ya que no tiene estructura organizacional que dominen los empleados y funcionarios, además se evidenció la necesidad de trabajar en la participación en las metas a alcanzar y existe la necesidad de motivación de su personal, destacando que el proceso administrativo ha evolucionado en los últimos años, por lo que existe la posibilidad de trabajar en el tema administrativo, como en la gestión y organización

Al describir de qué manera se realiza las estrategias de gestión del talento humano en la prestación de servicios, analizando el marco teórico, la universalidad de la gestión del talento humano es importante en la empresa pública, porque a partir de procesos como el reclutamiento en base al perfil del puesto, desarrollo, evaluación y desarrollo de los empleados en la empresa, todos están inmersos en la organización más que para el beneficio personal, beneficio de todos.

Al finalizar el estudio se pudo proponer estrategias de gestión del talento humano para mejorar la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal - Pastaza, por medio de la formulación de estrategias gerenciales, que serán el eje principal que guíe la gestión del departamento y por ende la entidad pública con el fin de incrementar la productividad de cada empleado, trabajador y funcionario de la organización.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda a la dirección del Departamento de Cultura y Deporte del GAD - Pastaza con respecto a la gestión del talento humano y la prestación de servicios implementar adecuadamente los procesos administrativos tales como planificar, organizar, dirigir y controlar, teniendo en cuenta cada parámetro para llevar a cabo las tareas establecidas, asegurando un trabajo y operaciones eficientes.

En la implementación del proyecto, se recomienda a la empresa pública mejorar su evaluación del desempeño analizando uno o más aspectos positivos y negativos de los empleados y colaboradores, así como una mejor gestión de la motivación, comunicación, reconocimiento, entre otros criterios analizados, que no necesariamente fueron negativos, pero si necesitan ser mantenidos y fortalecidos en la organización.

Al director del departamento de Cultura y Deporte del GAD cantonal de Pastaza se le recomienda implementar las estrategias de gestión administrativa propuestas para mejorar la gestión del talento humano y la prestación de servicios tanto de los empleados como de los trabajadores de la empresa pública analizada, cuyos resultados se vean reflejados en el mejoramiento del servicio tanto de clientes internos como externos de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Acebrón, M. (2015). *Gestión Administrativa Técnica Contable*. México D.F., México: Editorial Macmillan.
- Alles, M. (2011) *Desempeño por competencias*. Séptima edición. Buenos Aires: Granica S.A.
- Amengual, G. (2007). *El concepto de experiencia: de Kant a Hegel*.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1666-485X2007000100001
- Anzola, S. (2009). *Administración de pequeña empresa*. México D.F., México: Editorial McGraw Hill Interamericana Editores S.A.
- Armijos, F. (2019). *Gestión de administración de los Recursos Humanos*. Universidad Técnica de Machala. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Bazán A. (2019). *Los Incas: Organización y gestión de recursos*. Universidad Agraria de la Selva. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/166/152>
- Bermeo, C. (2017). *Gestión del talento humano*.
<https://es.scribd.com/document/140605618/Autores-Del-Talento-Humano>.
- Centro Internacional de Formación de la Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Sistemas de resolución de conflictos laborales: Directrices para la mejora del rendimiento*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México D.F., México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México D.F., México: Mc. Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Collins, H (2006). *Servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. Editorial Universidad Sergio Arboleda ECOE ediciones
- Condori, Porfirio (2020). *Universo, población y muestra*. Curso Taller. <https://www.academica.org/cporfirio/18.pdf>
- Cruz, M. (2021). *La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital*. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2179>
- Davenport, T. H. y Prusak, L. (2000). *Working Knowledge: how organisations manage what they know*. Boston: Harvard University Press.
- Davidov, V. (1988): *La enseñanza escolar y el desarrollo psíquico*. Editorial Progreso, Moscú. <https://rieoei.org/historico/deloslectores/1306Vargas.pdf>
- Dessler, G. (2006). *Administración De Personal*, Octava edición; editorial Pearson Educación; México.
- Farris P, Neil T, Phillip E, Reibstein D. (2010). *La satisfacción del cliente*. https://es.wikipedia.org/wiki/Satisfacci%C3%B3n_del_cliente.
- García V. (2020). *El factor humano en el desarrollo de las organizaciones*. Universidad Nacional de Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2426/FCAD-GAR-REY-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gomes, L. (2022). *Definición de experiencia*. <https://definicionabc.com/experiencia/>
- González, M. (2015). *Selección de personal: buscando al mejor candidato*. México: Alfaomega

- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F., México: Editorial McGraw Hill Interamericana Editores S.A.
- Hurtado, D. (2017). *Principios de la administración*.
https://books.google.com.ec/books?id=1Fp55-1oXv8C&pg=PA8&dq=definicion+de+gestion+administrativa+concepto&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=definicion%20de%20gestion%20administrativa%20concepto&f=false
- Manene, L. (2013). *Eficacia, eficiencia y efectividad en el desempeño del trabajo*.
<https://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>
- Marín, L., Marrau, C. y Luquez, S. (2002). *La concepción del trabajo que construyen jóvenes universitarios en la Argentina actual*. Acta Psiquiátrica de América Latina.
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/repsi/v25n2/v25n2a05.pdf>
- Manrique, A. (2014). *Gestión y diseño: Convergencia disciplina*.
<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a06.pdf>
- Martínez, C. y Herrera, K (1996). *Sistema de Gestión de Recursos Humanos*. Santa Clara: UCLV. Informe final de investigación concluida.
- Mendoza, A. (31-05-2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta*. Revista Dominio de las Ciencias, volumen 3, núm. 2, pp. 947-964.
- Morales C. (2018). *Modelo de gestión del talento humano aplicado al sector de servicios de transporte de la provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27621/1/465%20O.E..pdf>
- Münch, L. (2009). *Fundamentos de la administración*. México D.F., México: Editorial Trillas.

Pérez, S. (2016). *Enfoques de bioestadística*.

https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/57106/mod_resource/content/2/m%C3%B3dulo%203%20Parte%205%20final.pdf

Ponce, H. (09-2006). *La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias*. Revista Contribuciones a la economía.

<https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>

Popper, K. (2008). *La lógica de la investigación científica*. Madrid: Tecnos

Redacción. (8 de marzo del 2021). *Definición de Actividades*.

<https://conceptodefinicion.de/actividades/>.

Robbins, Stephen, P. y Coulter, M. (2015). *Administración*. México: Editorial Pearson Education.

Rojas, E. y Vílchez, A. (2018). *Gestión del talento humano y su relación en el desempeño aboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús*, Lima, Perú. Universidad Norbert Wiener. Sede Perú.

Rojas, M. Jaimes, L. y Valencia, M. (2017). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Romero, M. (2017). *Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social*. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v34n2/2011-7485-psdc-34-02-00120.pdf>

Sánchez F. (2019). *Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>

Surichaqui, E. (2017). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores del laboratorio de Essalud Grau 2016*. Universidad César Vallejo, Perú.

Thomson, I. (2017). *Definición de Eficiencia.*
<https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>

Ugarte, J. (octubre del 2015): *La administración del talento humano.* Revista Caribeña de Ciencias Sociales. núm. 15.

Uría. (2019). *El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Ándelas CÍA.*
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf.

ANEXOS

Anexo 1 Operacionalización de la variable independiente: Gestión del talento humano

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>La gestión del talento humano es un conjunto de políticas y prácticas para dirigir cargos relacionados con personas; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño. (Chiavenato, 2009, p.185)</p>	Reclutamiento y selección	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de permanencia en los puestos - Estabilidad en los puestos (tipo de contratación) - Nivel de satisfacción de los clientes internos 	Encuesta
	Inducción y Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento sobre la organización de del departamento de cultura y deportes - Rotación de puestos (voluntaria, involuntaria) - Tiempo para las capacitaciones 	
	Desarrollo y Remuneraciones	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de compromiso de los funcionarios con su puesto - Nivel de motivación del personal en base a sus remuneraciones 	
	Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia de los empleados - Replica de conocimientos - Cumplimiento de objetivos - Cumplimiento de las competencias específicas del cargo 	

Nota: Elaborado por Acosta (2022)



Sr. Acosta Flores Alexis Ricardo
ESTUDIANTE
C.I. 1600557092

Anexo 2 Operacionalización de la variable dependiente: Prestación de servicios

CONCEPTUALIZACIÓN CATEGORIA INDICADORES TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Prestación de servicios es un tipo de actividad que consiste en realizar un trabajo direccionado a la búsqueda de la satisfacción del cliente por medio de la eficacia y eficiencia esperada. (Silva, 2021, p.1)	Prestación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Calificación del servicio - Tiempo de espera para recibir el servicio - Recomendaría los servicios del departamento 	Encuesta
	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo para la resolución de problemas - Tipo de actividades que realiza - Nivel de satisfacción del cliente 	
	Eficiencia y Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de resolución de problemas - Tiempos de gestión de documentos - Logro de objetivos - Cantidad de tramites 	

Nota: Elaborado por Acosta (2022)



Sr. Acosta Flores Alexis Ricardo
ESTUDIANTE
C.I. 1600557092

Anexo 3 Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis General
¿Cómo la gestión del talento humano incide en la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal – Pastaza?	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la Gestión del Talento Humano y la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal de Pastaza. 	<ul style="list-style-type: none"> La Gestión del Talento Humano incide en la prestación de servicios del departamento de cultura y deporte del GAD Municipal – Pastaza.
Problemas derivados	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas
<p>¿Cómo Diagnosticar la situación actual de del Departamento de Cultura y Deporte del GAD cantonal de Pastaza en la gestión del talento humano y la prestación de servicios?</p> <p>¿De qué manera se realiza la descripción de los modelos de gestión del talento humano en la prestación de servicios?</p> <p>¿Cuál es el propósito de proponer estrategias de gestión del talento humano para mejorar la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal – Pastaza?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar la situación actual de del Departamento de Cultura y Deporte del GAD cantonal de Pastaza en la gestión del talento humano y la prestación de servicios Describir de qué manera se realiza la descripción de los modelos de gestión del talento humano en la prestación de servicios. Proponer estrategias de gestión del talento humano para mejorar la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal – Pastaza. 	<p>La Gestión del Talento Humano incide en la prestación de servicios del departamento de cultura y deporte del GAD Municipal – Pastaza.</p>

Nota: Elaborado por Acosta (2022)



Sr. Acosta Flores Alexis Ricardo
ESTUDIANTE
C.I. 1600557092

Anexo 4: Modelo de encuesta

Encuesta sobre la gestión del talento humano y la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal - Pastaza.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

La presente encuesta tiene como finalidad determinar el nivel de incidencia de la gestión del talento humano en la prestación de servicios en el departamento de Cultura y Deporte del GAD Municipal – Pastaza.

Por favor conteste las siguientes preguntas y marque una sola respuesta de cada pregunta.

1. Cómo calificaría el servicio que se brinda en el Departamento de Educación y Cultura de GAD Municipal de Pastaza

Muy bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Muy malo	<input type="checkbox"/>

2. El tiempo de espera para brindar el servicio es:

Muy bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Muy malo	<input type="checkbox"/>

3. Recomendaría los servicios del departamento

Siempre lo recomendaría	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
No lo recomendaría	<input type="checkbox"/>
Nunca lo recomendaría	<input type="checkbox"/>

4. El tiempo que se toma para la resolución de problemas es:

Muy bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Muy malo	<input type="checkbox"/>

5. El tipo de actividades que realiza

Esta acorde a la formación	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
No está acorde a la formación	<input type="checkbox"/>
Nunca está acorde a la formación	<input type="checkbox"/>

6. El nivel de satisfacción del cliente interno es:

Muy bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Muy malo	<input type="checkbox"/>

7. El tiempo de gestión de documentos es:

Muy bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Muy malo	<input type="checkbox"/>

8. Considera que el logro de objetivos es:

Muy eficiente	<input type="checkbox"/>
Eficiente	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Deficiente	<input type="checkbox"/>
Muy deficiente	<input type="checkbox"/>

9. La cantidad de tramites que se realizan para el servicio es:

Muy bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Muy malo	<input type="checkbox"/>

10. El tiempo de permanencia en los puestos, le permite ser eficiente

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

11. Existe estabilidad en los puestos (tipo de contratación)

Nombramiento definitivo	<input type="checkbox"/>
Nombramiento provisional	<input type="checkbox"/>
Contrato por servicios ocasionales	<input type="checkbox"/>
Por facturación	<input type="checkbox"/>
Contrato temporal	<input type="checkbox"/>

12. Conoce sobre la organización del departamento de cultura y deportes

Si todo el organigrama	<input type="checkbox"/>
Solo una parte	<input type="checkbox"/>
Algo	<input type="checkbox"/>
Casi nada	<input type="checkbox"/>
No lo conoce	<input type="checkbox"/>

13. En su trabajo la rotación de puestos es voluntaria

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

14. Es su lugar de trabajo la rotación de puestos es involuntaria

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

15. El GAD Municipal le brinda capacitaciones

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

16. El nivel de compromiso de los funcionarios con su puesto es:

Muy bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Muy malo	<input type="checkbox"/>

17. El nivel de motivación del personal en base a sus remuneraciones es:

Muy bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Muy malo	<input type="checkbox"/>

18. La experiencia profesional que posee los empleados es:

Muy bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Muy malo	<input type="checkbox"/>

19. Los empleados y trabajadores replican sus conocimientos con lo demás

Siempre	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

20. El nivel de cumplimiento de las competencias específicas del cargo es:

Muy bueno	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
Muy malo	<input type="checkbox"/>

Muchas gracias por su valioso apoyo