

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2469>

Incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del Cantón El Empalme, año 2023

Incidence on the quality of service to users of the Municipal Decentralized Autonomous Government of the canton El Empalme, year 2023

Jessica Jessenia Bravo Carranza

Jessica.bravo2017@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0006-0827-2600>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Artículo recibido: 22 de julio de 2024. Aceptado para publicación: 06 de agosto de 2024.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

La investigación tuvo como elemento esencial establecer la importancia de la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme. año 2023, El talento humano pilar estratégico en el éxito de las instituciones, contar con un equipo de colaboradores cualificados y motivados es vital para el éxito de cualquier empresa. para esto es fundamental aplicar la gestión del talento humano, un proceso que permite retener a los mejores colaboradores y aumentar la productividad, El objetivo principal, el cual fue: Evaluar la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme, año 2023. El tipo de investigación fue de campo y descriptiva. Los métodos que se utilizaron fueron cualitativa, cuantitativa y analítica. La población objeto de estudio fue de 573 personas, (directora talento humano, funcionarios públicos y usuarios). Para ello se aplicaron instrumentos entrevista que se aplicó a la directora de talento humano y guía del cuestionario que se aplicó a los usuarios y funcionarios. Los resultados que se obtuvieron reflejan que se cumple con las normativas en función de los objetivos institucionales, los trabajadores no se sienten motivados, el desempeño de los empleados muestra que se requiere mejorar algunos criterios como incentivar, capacitar, para lograr un desempeño eficiente.


Palabras clave: gestión del talento humano, calidad del servicio, gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón el empalme, clima laboral, usuarios

Abstract

The essential element of the research was to establish the importance of human talent management and its impact on the quality of service to users of the Municipal Decentralized Autonomous Government of the El Empalme canton. By 2023, human talent is a strategic pillar in the success of institutions; Having a team of qualified and motivated collaborators is vital to the success of any company. To achieve this, it is essential to apply human talent management, a process that allows retaining the best collaborators and increasing productivity. The main objective, which was: Evaluate the management of human talent and its impact on the quality of service to users. of the Municipal Decentralized Autonomous Government of the El Empalme canton, year 2023. The type of research

was field and descriptive. The methods used were qualitative, quantitative and analytical. The population under study was 573 people (human talent director, public officials and users). For this, interview instruments were applied that were applied to the director of human talent and a questionnaire guide that was applied to users and officials. The results obtained reflect that the regulations are met based on the institutional objectives, the workers do not feel motivated, the performance of the employees shows that it is necessary to improve some criteria such as incentives, training, to achieve efficient performance.

Keywords: human talent management, service quality, municipal decentralized autonomous government of the el empalme canton, work environment, users

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons . 

Cómo citar: Bravo Carranza, J. J. (2024). Incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del Cantón El Empalme, año 2023. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (4), 2990 – 3002.
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2469>

INTRODUCCIÓN

La gestión de talento humano es un aspecto clave para el éxito de cualquier organización, especialmente en el sector público, donde el servicio a los ciudadanos es una prioridad. En este sentido, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme, como entidad responsable de brindar servicios a los habitantes de su jurisdicción, debe prestar especial atención a la gestión de su talento humano.

El talento humano en el GAD Municipal de El Empalme no solo abarca la selección y contratación de personal, sino también la capacitación continua, el desarrollo profesional, la motivación y el mantenimiento de un ambiente de trabajo positivo. Estas prácticas están diseñadas para optimizar el rendimiento de los empleados y, en última instancia, mejorar la experiencia y satisfacción de los usuarios de los servicios municipales.

Es importante analizar cómo las prácticas de gestión del talento humano influyen en la calidad del servicio ofrecido por el GAD Municipal del cantón El Empalme. Este análisis incluye la identificación de estrategias efectivas, los desafíos enfrentados y las oportunidades de mejora que pueden ser implementadas para fortalecer el vínculo entre los servidores públicos y la comunidad a la que sirven.

La calidad del servicio en el sector público es un indicador crucial del desempeño gubernamental y de la confianza de la ciudadanía en sus instituciones. Un GAD que gestiona adecuadamente su talento humano puede garantizar una prestación de servicios más eficiente, ágil y orientada al ciudadano, lo que contribuye a un desarrollo más sostenido y equitativo de la comunidad.

La gestión de talento humano es importante porque permite a las organizaciones atraer y retener a los mejores talentos, desarrollar y potenciar a los empleados, mejorar el desempeño y la productividad, fomentar la innovación y la adaptabilidad, y crear una cultura organizacional positiva en el mundo actual (Jara, et al. 2018).

La gestión del talento humano en el GAD Municipal del cantón El Empalme es un factor determinante para la calidad del servicio que se ofrece a los ciudadanos. Al enfocarse en la selección, capacitación, evaluación y motivación del personal, el GAD puede mejorar significativamente su eficiencia y eficacia, logrando así una mayor satisfacción y confianza por parte de la comunidad. Es crucial continuar desarrollando estrategias innovadoras y colaborativas que aborden los desafíos existentes y aprovechen las oportunidades disponibles para fortalecer la gestión del talento humano y, en consecuencia, la calidad del servicio público.

Una gestión efectiva del talento humano puede contribuir significativamente a mejorar la calidad del servicio que se presta a los usuarios. Por esta razón, es importante que los líderes y gerentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme diseñen políticas y estrategias que permitan reclutar, seleccionar, formar y motivar a los empleados, con el objetivo de mejorar su desempeño y, por ende, la satisfacción de los ciudadanos.

En este contexto, es imperativo analizar cómo las prácticas de gestión del talento humano influyen en la calidad del servicio ofrecido por el GAD Municipal del cantón El Empalme. Este análisis incluye la identificación de estrategias efectivas, los desafíos enfrentados y las oportunidades de mejora que pueden ser implementadas para fortalecer el vínculo entre los servidores públicos y la comunidad a la que sirven.

Explorar esta relación permite no solo comprender las dinámicas internas del GAD, sino también formular recomendaciones que potencien la capacidad del gobierno local para atender las necesidades y expectativas de sus habitantes, promoviendo así un entorno más participativo y eficiente.

Con este estudio se beneficiará de forma directa los habitantes de la ciudad de El Empalme, puesto que se mejorará la calidad de atención y agilizará los procesos que antes llevaban mucho tiempo para ser resuelto, por tanto, la presente investigación contiene pertinencia en su aplicación. De tal manera que se prioriza una necesidad significativa de la sociedad. El objetivo general de la presente investigación es: Evaluar la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme, año 2023.

METODOLOGÍA

La presente investigación está basada en una metodología con enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), indispensables para fundamentar la información obtenida de las variables objeto de estudio, estos métodos involucran particularidades que enfocan técnicamente el sistema de gestión del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme y la atención que brindan a los usuarios; el método estadístico también se utilizó para el tratamiento descriptivo e inferencial.

Población y muestra

La población y muestra correspondió a una entrevista realizada a la directora de talento humano, una encuesta realizada a los funcionarios públicos y una encuesta realizada a los usuarios del Gad Municipal del cantón El Empalme.

Tabla 1

Población en estudio

| Área | Número |
|-----------------------------|------------|
| Directora de talento humano | 1 |
| Funcionarios Públicos | 198 |
| Usuarios | 374 |
| Total | 573 |

Fuente: elaboración propia.

Cálculo para el tamaño de la muestra

Utilizando la fórmula de muestra para la población finita con el 5% de error y el 95% de confiabilidad se tiene una muestra de 198 funcionarios.

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

$$n = \frac{(1,96)^2 x 0,25 x 408}{(0,05)^2(408 - 1) + (1,96)^2 x 0,25}$$

$$n = \frac{3.918,432}{19.779}$$

$$n = 198$$

Utilizando la fórmula de muestra para la población finita con el 5% de error y el 95% de confiabilidad se tiene una muestra de 374 usuarios.

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

$$n = \frac{(1,96)^2 x 0,25 x 1375}{(0,05)^2(1375))^2 x 0,25}$$

$$n = 374$$

Técnicas e instrumentos de investigación

Para lograr recabar la información, las técnicas que se emplearon fueron las siguientes:

Entrevista

Se empleó la técnica de la entrevista a la directora de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme, con el fin de conocer la situación actual del talento humano del recurso humano y de la gestión que se implementa en el área, para direccionar al personal en el desarrollo de funciones y la prestación de servicios.

Encuesta

Se empleó la técnica de la encuesta a los funcionarios públicos y a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme, esta técnica es útil para recopilar información valiosa sobre las percepciones y opiniones tanto de los trabajadores del Municipio, como de los usuarios que visitan las instalaciones municipales para realizar algún trámite, esta encuesta fue dirigida a 198 funcionarios y a 374 usuarios.

Observación

Para la obtención de información se recurrió a esta técnica para poder observar los diferentes procesos en la gestión pública y la calidad del servicio a los usuarios que se ejecutan en el GAD de El Empalme.

Procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos recolectados, en primera instancia se registraron estos en tablas a través del programa Microsoft Excel, facilitando el procesamiento de los datos por medio de tablas de frecuencias y porcentajes.

RESULTADOS

Tabla 2

Matriz FODA

| FORTALEZA | OPORTUNIDADES |
|--|---|
| Estructura organizacional definida del GAD cantonal Infraestructura adecuada para el funcionamiento Diversidad de habilidades: Compromiso con la comunidad Capacitación y desarrollo: Clima laboral favorable: Estabilidad laboral | Formación continua: Reclutamiento diversificado Implementación de tecnología Participación ciudadana Alianzas estratégicas Mejorar su desempeño Mejoramiento de las normativas optimizar los recursos |
| DEBILIDADES | AMENAZAS |
| Incumplimiento parcial de la normativa legal deficiencia de medición de resultado Insuficiente plan de capacitación a funciones del GADM El Empalme. Rotación de personal Escasa motivación Burocracia. Carece de herramientas de seguimiento, evaluación y sistematización de procesos. Desajuste de habilidades | Sanciones administrativas Poca credibilidad en el cumplimiento y aplicación de ley Desconocimientos de los procesos actualizados Presión política Escasez del presupuesto Cambio en la política públicas |

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3

Entrevista aplicada a Directora de Talento humano

| Nº | Preguntas | Respuestas | Análisis |
|----|---|---|--|
| 1 | Misión Institucional | El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme impulsa el mejoramiento de la calidad de vida de los empalmenses con una gestión efectiva, transparente y participativa, enfocada en el desarrollo local, servicios de calidad, protección ambiental e igualdad de oportunidades. | Evaluación buena |
| 2 | Visión Institucional | Ser referente regional de soluciones sustentables y servicios públicos municipales, posicionando a El Empalme como una ciudad ordenada, dinámica, segura, culta, inclusiva y saludable. | Evaluación buena |
| 3 | Objetivos Departamento de Talento Humano | El objetivo del presente departamento es desarrollar, implementar y mantener un sistema integrado de gestión del talento humano eficiente y eficaz, que se constituya en la base técnica de la gestión de personal y la guía que motive el desarrollo del GADMCEE. | Evaluación buena |
| 4 | ¿Existe alguna iniciativa o programa específico para promover la participación y el compromiso de los empleados en la mejora continua de la calidad del servicio? | No existe ninguna iniciativa o programa específico para promover la participación y el compromiso, de los empleados en la mejora continua de la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme. Esta falta de programas específicos puede ser una limitación importante en la gestión de la calidad de los servicios. | Sería beneficioso para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme, considerar la implementación de programas o iniciativas que fomenten la participación de los empleados en la mejora continua de la calidad del servicio. |
| 5 | ¿Se brinda capacitación y desarrollo profesional a los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Empalme? | De acuerdo con la entrevista realizada a la directora de talento humano, se brindan capacitaciones y desarrollo profesional a los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme en su totalidad. Esto es una señal muy positiva y sugiere un compromiso firme de la organización en el crecimiento y desarrollo de su personal. | La capacitación y el desarrollo profesional son esenciales para mantener a los empleados actualizados, en sus habilidades y conocimientos, así como para fomentar el crecimiento y la mejora en sus funciones y responsabilidades. Esta inversión en el desarrollo de los empleados beneficia tanto a la organización como a los usuarios. |
| 6 | ¿Cómo evalúa la comunicación interna en la | Existen medios para la comunicación interna, como reuniones regulares, correos electrónicos, intranet, grupos | Existe Manual sin embargo no se da cumplimiento. |

| | | | |
|----|---|---|---|
| | institución considera que incide en la calidad del servicio de los usuarios? | de chat, entre otros. Sin embargo existen debilidades en algunos departamentos en y uso de tecnología para los procesos lo que afecta a las respuestas rápidas a los usuarios, | |
| 7 | ¿Cuántas capacitaciones recibe al año el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme? | El personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme recibe dos o más capacitaciones al año. Esta es una señal positiva, ya que indica un compromiso con el desarrollo y la formación del personal. | Recibir dos o más capacitaciones al año puede ser beneficioso para mantener a los empleados actualizados en sus habilidades y conocimientos, lo que a su vez puede mejorar la calidad de los servicios que prestan. La capacitación regular puede abordar nuevas tendencias, tecnologías y mejores prácticas en diversas áreas, lo que es fundamental en la gestión del talento humano. |
| 8 | ¿Considera que existe una adecuada selección y contratación de personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme? | Desde la perspectiva de la directora de talento humano, el proceso de selección y contratación de personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme, Se lleva a cabo de manera efectiva y se ajusta a los estándares y requisitos de la organización. | Es importante tener en cuenta que esta perspectiva proviene de una única fuente, en este caso, la directora de talento humano. Para obtener una respuesta más efectiva, completa y precisa, sería beneficioso realizar encuestas a una muestra más amplia de los empleados, para garantizar, que se estén siguiendo las mejores prácticas en la contratación de personal. |
| 9 | ¿Se han realizado evaluaciones de satisfacción a los usuarios, respecto a la calidad de los servicios recibidos dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme? | No se han realizado evaluaciones de satisfacción a los usuarios con relación a la calidad de los servicios recibidos dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme. Esto indica que, según la información proporcionada por la directora de talento humano, la organización no ha llevado. | La falta de evaluaciones de satisfacción de los usuarios puede ser una limitación importante, ya que estas evaluaciones son una herramienta valiosa para medir la calidad de los servicios, identificar áreas de mejora y ajustar las operaciones para satisfacer las necesidades de los usuarios. Sería beneficioso para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme considerar la implementación de evaluaciones de satisfacción de los usuarios como parte de su proceso de mejora continua de la calidad de los servicios. |
| 10 | ¿Qué tipos de capacitaciones se brindan para el desarrollo profesional? | | La simplificación de trámites es una estrategia efectiva para mejorar la experiencia del usuario, ya que reduce la burocracia y los obstáculos en la prestación de servicios. Al agilizar los procesos, los usuarios pueden recibir servicios de manera más rápida y eficiente, lo que a su vez puede aumentar su satisfacción y confianza en la organización. |

| | | | |
|----|--|---|--|
| 11 | | <p>Capacitaciones técnicas. Capacitaciones en liderazgo. Capacitaciones en servicio al cliente. Capacitaciones en tecnología</p> | <p>Estos diferentes tipos de capacitaciones reflejan un enfoque integral en el desarrollo profesional de los empleados en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme, lo que puede contribuir a una fuerza laboral más capacitada y efectiva. La simplificación de trámites es una estrategia efectiva para mejorar la experiencia del usuario, ya que reduce la burocracia y los obstáculos en la prestación de servicios. Al agilizar los procesos, los usuarios pueden recibir servicios de manera más rápida y eficiente, lo que a su vez puede aumentar su satisfacción y confianza en la organización.</p> |
| 11 | ¿Qué mecanismos se han implementado para agilizar los procesos de atención a los usuarios? | <p>El mecanismo implementado para agilizar los procesos de atención a los usuarios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme es la simplificación de trámites. Este enfoque implica simplificar y hacer más eficiente la forma en que se realizan los procedimientos y procesos que afectan a los usuarios.</p> | <p>Las evaluaciones de desempeño institucional son una herramienta importante para medir y gestionar el rendimiento de los empleados en el contexto de los objetivos y metas de la organización. Estas evaluaciones suelen incluir la revisión de logros, metas alcanzadas, competencias laborales, y otros indicadores relacionados con el rendimiento laboral de los empleados.</p> |
| 12 | ¿Cómo se evalúa el desempeño del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Empalme? | <p>El desempeño del personal en el Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme se evalúa a través de las "evaluaciones de desempeño institucional." Esto indica que la organización utiliza un enfoque integral y sistemático para evaluar el rendimiento de sus empleados.</p> | <p>La gestión del talento humano es un elemento crítico para garantizar que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme pueda brindar servicios de alta calidad y mantener la satisfacción de sus clientes.</p> |
| 13 | ¿Cómo impacta la gestión del talento humano en la prestación de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón El Empalme? | <p>Calidad del servicio. - La gestión del talento humano desempeña un papel fundamental en la calidad del servicio que la organización proporciona. Satisfacción del cliente. - La satisfacción del cliente está estrechamente relacionada con la calidad del servicio.</p> | |

Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta.

Por otra parte, en los resultados de la encuesta dirigidas al personal para conocer las percepciones de la gestión de talento humano, se pudo determinar que el 5% de los encuestados mencionaron estar en total desacuerdo respecto a la pregunta sobre si, la organización ofrece oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento mientras que el 43% mencionó estar en desacuerdo y el 33% opina no estar de acuerdo ni en desacuerdo, además el 11% manifiesta estar de acuerdo y el 8% estar totalmente de acuerdo, en este caso Cuando una organización no ofrece oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento, puede ser frustrante y desmotivador para los empleados, se recomienda tomar estrategias para mejorar la situación.

Entre otros resultados, el 50% de los encuestados mencionaron estar totalmente de acuerdo respecto a la pregunta sobre si, La comunicación es clara y transparente mientras que el 5% mencionó estar totalmente en desacuerdo y el 25% opina estar en desacuerdo, además el 15% manifiesta ni estar de acuerdo, ni en desacuerdo y el 5% está totalmente de acuerdo, en este caso cuando se trata de comunicación sobre oportunidades de carrera y capacitación, la transparencia y la claridad son fundamentales para fomentar un ambiente de confianza y desarrollo profesional dentro de una organización.

Así mismo, el 50% del personal encuestado mencionó estar totalmente de acuerdo que la gestión del talento fomenta un ambiente de trabajo inclusivo y diverso, mientras que el 15% solo estuvo de acuerdo, y el 9% manifiesta no estar de acuerdo ni estar en desacuerdo, en cambio un 20% de los encuestados mencionaron estar en desacuerdo, a diferencia de un pequeño porcentaje del 6% que mencionaron estar totalmente en desacuerdo. La gestión del talento que fomenta un ambiente de trabajo inclusivo y diverso no solo es importante desde una perspectiva ética y social, sino que también puede generar beneficios tangibles en términos de rendimiento empresarial, retención de talento y capacidad para adaptarse a un entorno empresarial dinámico.

Por otra parte, en este aspecto el 66% del personal encuestado mencionó estar totalmente en desacuerdo sobre la pregunta realizada sobre si se reconocen y recompensan adecuadamente los logros y contribuciones de los empleados, mientras que el 7% mencionó estar en desacuerdo, y el 15% mencionó no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, a diferencia del 8% de los encuestados que mencionaron estar de acuerdo y el 4% que está totalmente de acuerdo, reconocer y recompensar adecuadamente los logros y contribuciones de los no solo es importante para su satisfacción personal, sino también para el éxito y la efectividad general de la organización.

Así mismo, Podemos observar que el 50% del personal encuestado mencionó estar totalmente de acuerdo sobre la retroalimentación recibida por parte de los supervisores es constructiva y útil para el desarrollo profesional, mientras que un 35% mencionó estar de acuerdo, y el 8% mencionó no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, a diferencia del 5% de los encuestados que mencionaron estar en desacuerdo y el 2% que está totalmente en desacuerdo, La retroalimentación recibida de los supervisores es esencial para el desarrollo profesional de un individuo, ya que proporciona orientación, identifica áreas de mejora, fomenta el aprendizaje continuo, mejora el desempeño y aumenta la autoconciencia. Es importante que los empleados estén abiertos a recibir y actuar sobre esta retroalimentación para maximizar su crecimiento y éxito profesional.

Por otra parte, El 49% del personal encuestado mencionó estar totalmente de acuerdo sobre el nivel de valoración como miembro de la institución, mientras que un 39% mencionó estar de acuerdo, y el 3% mencionó no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, a diferencia del 8% de los encuestados que mencionaron estar en desacuerdo y el 1% que está totalmente en desacuerdo, la importancia de que los empleados se sientan valorados como miembros del equipo en una organización es enorme, ya que tiene efectos positivos en la retención de empleados, el clima laboral, la productividad, la calidad del trabajo y la satisfacción del cliente, todo lo cual contribuye al éxito general de la empresa.

Por otra parte, el 49% del personal encuestado mencionó estar totalmente de acuerdo sobre si la evaluación del desempeño es justa y objetiva, mientras que un 35% mencionó estar de acuerdo, y el 8% mencionó no estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, a diferencia del 5% de los encuestados que mencionaron estar en desacuerdo y el 3% que está totalmente en desacuerdo. La evaluación del desempeño justa y objetiva es fundamental para promover la confianza, la motivación, el desarrollo profesional y la retención de talento en una organización. Al garantizar que el proceso de evaluación sea percibido como equitativo y basado en criterios objetivos, las empresas pueden maximizar el impacto de este proceso en el rendimiento individual y organizacional.

DISCUSIÓN

La situación actual de la gestión de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme, se destacan diversos aspectos cruciales. Se identifican fortalezas, como la estructura organizacional definida y la infraestructura adecuada, pero también se señalan debilidades, como el incumplimiento parcial de la normativa legal y la falta de un plan de capacitación adecuado. Asimismo, se reconocen oportunidades, como la implementación de tecnología y la formación continua del personal, así como amenazas, como la rotación de personal y la presión política. Esta discusión resalta la importancia de abordar los desafíos existentes y aprovechar las oportunidades para mejorar la gestión del talento humano en el GAD Municipal de El Empalme, con miras a fortalecer su eficacia y su capacidad para cumplir con su misión y objetivos institucionales.

Según (Drucker, 2018), enfatiza la importancia de una gestión eficaz de los recursos humanos para el éxito organizacional. Destaca que las organizaciones deben reclutar, desarrollar y retener talento para mantener su competitividad y lograr sus objetivos estratégicos.

Según (Armstrong, 2018), aborda la gestión del talento desde una perspectiva práctica, proporcionando herramientas y técnicas para reclutar, desarrollar, motivar y retener a los empleados clave. Destaca la importancia de implementar políticas y prácticas de recursos humanos efectivas para mejorar el rendimiento organizacional.

El nivel de desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme revela una serie de hallazgos significativos que requieren atención y acción por parte de la institución. Si bien es alentador observar que hay una satisfacción general con las funciones desempeñadas y el ambiente de trabajo, es preocupante notar que un porcentaje significativo de los encuestados reporta la falta de oportunidades para crecer profesionalmente y avanzar en sus carreras dentro de la organización. Este resultado indica una brecha importante en la gestión del talento y el desarrollo del personal, lo que puede tener implicaciones negativas en la retención de empleados y el rendimiento organizacional a largo plazo.

Según (Robbins & Judge, 2019), destacan la importancia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal administrativo. De acuerdo con su enfoque, la satisfacción con las funciones desempeñadas y el ambiente de trabajo puede influir significativamente en la productividad y eficiencia de los empleados.

Según (Milkovich & Newman, 2018) resaltan la importancia de la gestión del desempeño como herramienta para mejorar el rendimiento de los empleados. En este contexto, la implementación de sistemas de evaluación del desempeño efectivos y la provisión de retroalimentación constructiva podrían ser clave para impulsar el nivel de desempeño laboral en el GAD Municipal del cantón El Empalme.

La insatisfacción de los usuarios con la calidad del servicio ofrecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme puede atribuirse a una serie de causas identificadas

durante nuestro análisis. Entre las principales causas se encuentran la baja velocidad del servicio, la falta de personal calificado, la ausencia de una guía de usuarios y la carencia de un registro de quejas y reclamos. Estos factores impactan negativamente en la percepción de los usuarios sobre la eficacia y la calidad de los servicios proporcionados por la institución.

Según (García, 2018), se identifican varias causas que pueden ocasionar la insatisfacción de los usuarios en la calidad del servicio del sector público, especialmente en entidades descentralizadas como los Gobiernos Autónomos Municipales. Entre las principales causas destacadas en el estudio se encuentran la falta de capacitación del personal, la lentitud en la atención, la falta de canales efectivos de comunicación con los usuarios y la ausencia de mecanismos formales para la gestión de quejas y reclamos.

El estudio señala que la insatisfacción de los usuarios puede surgir cuando el personal no cuenta con las habilidades necesarias para brindar un servicio eficiente y de calidad, lo que puede llevar a errores en la atención o a la falta de información adecuada para resolver las consultas de los usuarios.

CONCLUSIÓN

Durante la investigación de campo se observó que el Departamento de Recursos Humanos, a pesar de cumplir con las normativas legales para los empleados públicos, no muestra una apreciación adecuada hacia sus trabajadores como seres humanos. Además, no se promueven principios para mejorar la calidad de vida y el desarrollo profesional, lo que ha llevado a que los empleados del GADM se sientan desmotivados al desempeñar sus funciones. La gestión de talento humano presenta una variedad de fortalezas y oportunidades, pero también enfrenta debilidades y amenazas que requieren atención.

El desempeño de los funcionarios del GAD Municipal del Empalme necesita empoderarse, requiere que exista motivación y mejorar el conocimiento y compromiso laboral, esto es esencial para elevar la calidad de la atención a los usuarios. La inversión en el desarrollo profesional y el fomento de un ambiente laboral será positiva y contribuirá significativamente a la eficacia y eficiencia de los servicios públicos ofrecidos a la comunidad.

De acuerdo con los resultados NPS la mayoría de los criterios, aspectos institucionales, los indicadores entrada, imagen organización y pulcritud existen más detractores, sobre las métricas de servicios, respecto a la amabilidad, asesoramiento, velocidad del servicio, tiempo de espera y personal calificado existe más detractores y en el criterio de factores emocionales solo el indicador de la existencia de guía para el usuario los resultados el 71% existe detractores, sin embargo los servicios son de acuerdo a la necesidad, el ambiente adecuado, infraestructura adecuada y moderna tiene mayor promotores lo que es positivo para la institución. La existencia de más detractores demuestra que los usuarios se encuentran insatisfechos dañan a la institución por los comentarios de boca a boca y que es negativo. El departamento que recibe mayor cantidad de usuarios es el de Servicios Municipales y obras públicas, seguido por la Dirección financiera y desarrollo social, por lo cual su personal debería estar en capacitación constante para el manejo de sus recursos y la atención brindada a los ciudadanos.

REFERENCIAS

- Anzola. (2022). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 5.
- Bonilla, D., Ríos, M., & Álvarez, J. (2019). Gestión del personal como efecto de las capacitaciones y su impacto en el cumplimiento del Plan Operativo Anual: Caso Universidad Técnica de Ambato. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 02, 37-45. Obtenido de <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/65/66>
- Bouzas, J. A., & Reyes, G. (2023). *Gestión del talento humano*. México: IURE Editores.
- Buckingham, & Vosburgh. (2015). *La organización del siglo XXI: reinención a través de la reingeniería*. Simón y Schuster.
- Cabrera, C., Fuentes, M., & Cerezo, G. (2017). La gestión financiera aplicada a las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 220-232. Obtenido de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Caldas, M., Carrión, R., & Heras, A. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Editex S.A.
- Cascio, W. (2018). *Gestión de Recursos Humanos: Productividad, Calidad de Vida Laboral, Utilidades*. Educación McGraw-Hill.
- Cascio, W. (2018). *Gestión del talento humano: Estrategias y mejores prácticas*. México: Pearson.
- Chavez, L. (2020). *Desarrollo de estrategias de sustentabilidad*. Obtenido de *Gestion de recursos naturales*.
- CHIAVENATO, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. México : Mc Graw Hill.
- Cibrán, P., Prado, C., Crespo, M., & Huarte, C. (2013). *Planificación Financiera (Primera ed.)*. Esic Editorial.
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas. (2010). Registro Oficial No. 306.
- Comisión Interventora del IESS. (26 de Enero de 2000). *Reglamento General de las Unidades Médicas del IESS. Resolución C. I. 056*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/69f1f39c-a30a-4add-8b9e-5018fb672fca>
- Constitución Republica del Ecuador. (25 de 01 de 2021). Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Cruz Vargas, B. G., & Díaz Navarro, J. C. (2020). La gestión pública como clave en el fortalecimiento de las empresas del Estado, ¿Utopía o realidad? *Polo del conocimiento*, 334-347. doi: 10.23857/pc.v5i10.1812
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón El Empalme. (28 de 12 de 2023). *Gobierno Municipal El Empalme ¡Renacemos juntos! ¡Obtenido de Gobierno Municipal El Empalme ¡Renacemos juntos!*: <https://www.municipioelempalme.gob.ec/gad/>

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 