



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN
SUCRE PERÍODO 2020**

AUTORA:

OSMARA VIVIANA VALDIVIEZO VERA

TUTOR:

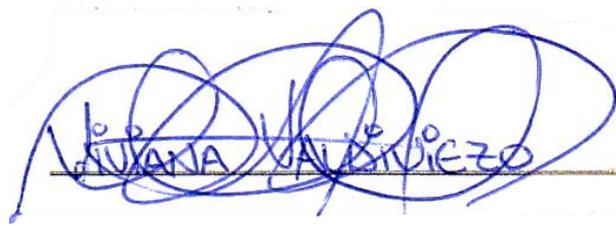
LIC. JOSÉ LUIS GARCÍA VERA, MG.

CALCETA, SEPTIEMBRE DE 2021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **OSMARA VIVIANA VALDIVIEZO VERA**, con cédula de ciudadanía 093142635-7, declaro bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: **ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE PERÍODO 2020** es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.

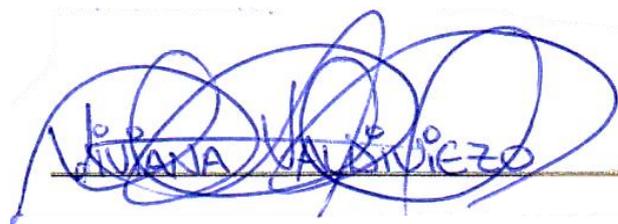


OSMARA VIVIANA VALDIVIEZO VERA

CC: 093142635-7

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo **OSMARA VIVIANA VALDIVIEZO VERA**, con cédula de ciudadanía **093142635-7**, autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE PERÍODO 2020** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



OSMARA VIVIANA VALDIVIEZO VERA

CC:093142635-7

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

LIC. JOSÉ LUIS GARCÍA VERA, MG, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE PERÍODO 2020**, que ha sido desarrollado por **OSMARA VIVIANA VALDIVIEZO VERA**, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

LIC. JOSÉ LUIS GARCÍA VERA, MG.

CC: 1306854124

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de Integración Curricular titulado: **ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE PERÍODO 2020**, que ha sido desarrollado por **OSMARA VIVIANA VALDIVIEZO VERA**, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ING. MARTHA E. ALVAREZ VIDAL, Mg.

CI: 131100491-3

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

ING. ANAMEY MENDOZA

MERA Mg.

CI: 130869496-5

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

LIC. MARICELA MARIBÉN

GONZALEZ BRAVO Mg.

CI: 130185184-4

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López por brindarme la oportunidad de estudiar, en especial a los docentes por compartir conmigo todos sus conocimientos y brindarme la ayuda necesaria para aprender.

A mi Dios, por nunca dejarme sola ni soltar mi mano y darme la fortaleza que necesito. Porque gracias a él, todo lo que se cree imposible, se vuelve real. Gracias a él podemos lograrlo todo.

A mi abuela, mi más grande y eterno agradecimiento por haberme apoyado desde el inicio de mi carrera estudiantil. Por siempre estar conmigo ayudándome en cada paso que he dado en todo y por no soltarme en este largo camino.

A mi tutor, y a los miembros del tribunal por tener siempre la predisposición para enseñarme y dar las debidas sugerencias, y

A mi familia y amigos que estuvieron siempre prestos a ayudarme, quienes me animaron a seguir en momentos de debilidad.

OSMARA VIVIANA VALDIVIEZO VERA

DEDICATORIA

A mi abuela Gilbertina Vera Moreira, desde el fondo de mi corazón por brindarme todo ese amor, sabiduría y paciencia. Por ser la persona más especial en mi vida, por ayudarme siempre y apoyarme con mis estudios y nunca dejarme sola.

Con especial amor a mi hijo Noah Valdiviezo, por llenarme de valor y darme la fortaleza que he necesitado para cumplir mis metas, por ser la fuente de inspiración que me invita a seguir creciendo, soñando y luchando por mis ideales.

OSMARA VIVIANA VALDIVIEZO VERA

CONTENIDO GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
CONTENIDO DE TABLAS	xii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN	xiv
PALABRAS CLAVE	xiv
ABSTRACT.....	xv
KEY WORDS.....	xv
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.3. OBJETIVOS.....	5
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. DESEMPEÑO LABORAL.....	6
2.1.1. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	6
2.1.2. PASOS PARA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	7
2.1.3. PERFIL DE COMPETENCIAS.....	8
2.2. SATISFACCIÓN LABORAL	9
2.3. TALENTO HUMANO.....	9

2.3.1. CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO	10
2.4. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL SECTOR PÚBLICO .	11
2.5. SERVICIO PÚBLICO	12
2.6. SERVIDORES PÚBLICOS.....	13
2.6.1. DEBERES DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS	14
2.6.2. DERECHOS DE LAS SERVIDORAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS	14
2.7. INSTITUCIONES PÚBLICAS.....	15
2.8. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	16
2.10. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE	18
2.11. PLAN DE MEJORA.....	19
2.11.1. IMPORTANCIA DEL PLAN DE MEJORA.....	20
2.11.2. ELEMENTOS DEL PLAN DE MEJORA	20
2.11.3. COMPONENTES DEL PLAN DE MEJORA.....	20
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	20
3.1. UBICACIÓN.....	20
3.2. DURACIÓN DEL TRABAJO.....	20
3.3. VARIABLES DE ESTUDIO	20
3.3.1 VARIABLE INDEPENDIENTE:	20
3.3.2 VARIABLE DEPENDIENTE:.....	21
3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	21
3.4.1. INDUCTIVO.....	21
3.4.2. DEDUCTIVO	21
3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	22
3.5.1. ENTREVISTA.....	22
3.5.2. ENCUESTA.....	22
3.5.3. OBSERVACIÓN	23

3.6.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	23
3.6.1.	INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	23
3.6.2.	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA	23
3.7.	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS	24
3.8.	PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	24
	FASE 1. IDENTIFICAR EL NIVEL DEL DESEMPEÑO LABORAL ACTUAL DEL TALENTO HUMANO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE.	24
	FASE 2. DIAGNOSTICAR LOS FACTORES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO QUE LABORA EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE	25
	FASE 3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE CONTRIBUYA AL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE.	25
	CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	25
4.1.	IDENTIFICAR EL NIVEL DEL DESEMPEÑO LABORAL ACTUAL DEL TALENTO HUMANO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE.....	25
4.1.1.	REALIZACIÓN DE ENTREVISTA A JEFA DE TALENTO HUMANO 25	
4.1.2.	RESULTADOS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN.....	26
4.1.3.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL GAD	27
4.2.	DIAGNOSTICAR LOS FACTORES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO QUE LABORA EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE.	28
4.2.1.	RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	28
4.3.	PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE CONTRIBUYA AL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE.....	38
	INTRODUCCIÓN.....	38
	OBJETIVO.....	39

RESPONSABLES.....	39
4.3.1. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA CON LA JEFA DE TALENTO HUMANO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE.	40
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	42
5.1. CONCLUSIONES	42
5.2. RECOMENDACIONES	43
BIBLIOGRAFÍA	44
ANEXOS.....	51
ANEXO 1: OFICIO.....	52
ANEXO 2: MODELO DE ENTREVISTA.....	53
ANEXO 3: MODELO DE ENCUESTA.....	54
ANEXO 4. ENTREVISTA CON JEFA DE TALENTO HUMANO.....	57
ANEXO 5. SOCIABILIZACIÓN CON PERSONAL DEL GAD	57

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Ficha de observación.....	26
Tabla 2 Ambiente de trabajo es apropiado	28
Tabla 3 Trato de jefe inmediato	29
Tabla 4 Talento Humano realiza evaluaciones del desempeño	30
Tabla 5 Comunicación entre usted y su jefe inmediato	31
Tabla 6 Cómo es la comunicación entre usted y compañeros	32
Tabla 7 Su jefe inmediato lo motiva para que mejore en sus labores	33
Tabla 8 Su jefe emplea estrategias en la institución	34
Tabla 9 El área de Talento Humano realiza capacitaciones.....	35
Tabla 10 Con qué frecuencia realizan las capacitaciones.....	36
Tabla 11 Cuál es el factor principal que afecta el desempeño laboral.....	36
Tabla 12 Estrategias para mejorar el desempeño laboral	37
Tabla 13 Plan de Mejora.....	39

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Gestión de Recursos Humanos.....	12
Figura 2 Misión, Visión y valores del GAD.....	18
Figura 3 Matriz de Plan de Mejora.....	19
Figura 4 GAD del cantón Sucre.....	20
Figura 5 Entrevista con jefa de Talento Humano.....	57
Figura 6 Socialización del Plan de Mejora.....	57

RESUMEN

Las instituciones públicas, cada día se esfuerzan para brindar servicios públicos de calidad a toda la ciudadanía, sin embargo, presentan problemas para cumplir con éxito sus objetivos institucionales. Actualmente los municipios tratan de aminorar estos aspectos negativos que repercuten en su accionar. Bajo esta orientación, el objetivo de la investigación es analizar la influencia del desempeño laboral para la mejora del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Sucre período 2020. Los métodos científicos que se utilizaron son; inductivo y deductivo, mismos que dieron sustento teórico al trabajo, por otro lado, la investigación de campo permitió la extracción de información a través de la entrevista y observación, las cuales ayudaron a conocer el estado actual de los servidores públicos en su desempeño laboral. De igual forma, las encuestas fueron aplicadas a 111 profesionales cuyos resultados significativos mostraron con el 77% que es apropiado el lugar de trabajo para realizar sus labores diarias de forma idónea, también el 88% indicó que reciben poca capacitación profesional, mientras que el 44% señaló la escasa comunicación entre personal y jefe inmediato lo que ha generado una comunicación menos efectiva. Finalmente, se pudo concluir que es importante que la institución acoja el plan de mejora expuesto para mitigar estos problemas que afectan directamente al talento humano de la institución, el mismo que fue socializado a las autoridades correspondientes.

PALABRAS CLAVE

Servidores públicos, administración pública, dirección de talento humano, plan de mejora.

ABSTRACT

Public institutions strive every day to provide quality public services to all citizens, however, they have problems to successfully meet their institutional objectives. Currently the municipalities are trying to reduce these negative aspects that affect their actions. Under this orientation, the objective of the research is to analyze the influence of work performance for the improvement of Human Talent of the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Sucre canton period 2020. The scientific methods that were used are; inductive and deductive, which gave theoretical support to the work, on the other hand, the field research allowed the extraction of information through interviews and observation, which helped to know the current state of public servants in their work performance. Similarly, the surveys were applied to 111 professionals whose significant results showed with 77% that the workplace is appropriate to carry out their daily tasks in an ideal way, 88% also indicated that they receive little professional training, while 44 % pointed out the scarce communication between staff and immediate boss, which has generated less effective communication. Finally, it was concluded that it is important for the institution to embrace the improvement plan set out to mitigate these problems that directly affect the institution's human talent, which was shared with the corresponding authorities.

KEY WORDS

Public servants, public administration, human talent management, improvement plan.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente, las reglas contemporáneas en el mundo laboral se encuentran en constante evolución, generando nuevos retos para todos los trabajadores. Este hecho invita a estar en un nivel muy alto en competencias que implican asumir grandes responsabilidades para un mejor desarrollo profesional. Según Montoya y Boyero (2016) el desafío al que se deben enfrentar los dirigentes de las organizaciones está fundamentado en la dirección de su recurso humano, hacia una labor orientada a alcanzar la eficacia y la eficiencia. Para Gálvez, *et al.* (2017) la satisfacción laboral es entendida como el estado emocional que poseen los servidores públicos dentro de sus entidades, asimismo, en sus experiencias profesionales la cual afecta directamente a la calidad del servicio entregado.

En tal virtud, es importante destacar que el recurso humano se constituye en un elemento fundamental que da validez en las organizaciones, en este sentido el personal puede desarrollar sus habilidades y competencias la cual permitirán una mejor ventaja competitiva. Autores como Grijalva y Guamán (2019) revelan que “el desempeño laboral representa el comportamiento del trabajador al efectuar su cargo para contribuir al cumplimiento de los objetivos” (p. 23). Para Grijalva *et al.* (2019) “se alinea en cuatro dimensiones: actitud, personalidad, percepción y aprendizaje, así se configuran variables como; dedicación, trabajo en equipo, habilidades y satisfacción laboral” (p. 24).

En contexto internacional, Rivero (2019) menciona que, la evaluación del desempeño permite al evaluado conocer y contrastar su proyección al futuro al ver con claridad la trayectoria de su carrera, detectar y poner de manifiesto las fortalezas y debilidades de los trabajadores. Por su parte, Alonso y García (2014)

en su estudio afirman que una adecuada gestión del talento se debe trabajar en conjunto con los altos ejecutivos de la entidad para promover la creación de una base interna hacia los empleados públicos, de tal modo, realicen un buen trabajo.

En Ecuador, el Gobierno Provincial de Manabí (2018) indica que, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) de la provincia de Manabí son entidades públicas que buscan servir a la colectividad, estas organizaciones se encargan de planificar programas y proyectos, dentro de sus establecimientos con el fin de dar cumplimiento a sus funciones y competencias, si bien es cierto los servidores y servidoras públicos tienen el compromiso de preparar y recomendar, lineamientos y estrategias de acción para las diferentes áreas administrativas, ya que de esta forma se logra conseguir un óptimo aprovechamiento de los recursos materiales, tecnológicos y humanos, para lograr agilidad, eficiencia y satisfacción de los servicios.

A su vez, el GAD municipal del cantón Sucre (2019) es una entidad pública que tiene como objetivos principales planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial y prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.

Por ello, al ser un ente público las actividades de todas las áreas administrativas de la institución van de la mano, con el inadecuado desempeño laboral del departamento de Recursos humanos (RH), donde genera como resultado un bajo rendimiento profesional en el resto de colaboradores del GAD municipal del cantón Sucre, teniendo como principal afectados a toda la ciudadanía. Es así, que se logró constatar por medio de entrevista no estructurada que entre las posibles causas que afectan al desempeño laboral de los servidores públicos

son: Falta de organización entre el personal, poca capacitación profesional, mala distribución en los puestos, escasa comunicación entre los servidores públicos a las autoridades competentes sobre temas laborales internos.

Ante esto, Reyes (2017) indica que una posible solución a estos problemas que se presentan en el desempeño laboral de los trabajadores en las entidades públicas, es incrementar estrategias más óptimas para mejorar el ambiente profesional. Por lo tanto, enfatiza que es beneficioso realizar un plan de mejora para reducir cada una de las falencias encontradas en el GAD del cantón Sucre mismas que obstaculizan el desempeño laboral y su satisfacción en los servidores públicos.

Ante lo expuesto, se plantea la siguiente interrogante:

¿Cómo influye el análisis del desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Sucre período 2020?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación pretende establecer un análisis del desempeño laboral de los servidores públicos que laboran en el GAD municipal del cantón Sucre, por ello, es importante aplicar de forma correcta las herramientas científicas para obtener resultados de calidad con relación al objeto de estudio, asimismo, teniendo en cuenta que el recurso humano de una institución es uno de los activos más sustanciales.

De manera legal se justifica, de acuerdo a la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2018) en el Art. 22.- De los Deberes de las o los servidores públicos, en el literal f) establece: "Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna

y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad” (p.15).

Desde el enfoque social, el adecuado desempeño laboral de los servidores públicos beneficia a los usuarios internos y externos al recibir un servicio de calidad, que permita obtener altos niveles de satisfacción. Para Vallejo (2016) el esfuerzo humano dentro de las organizaciones es de gran importancia. Si el elemento profesional está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la institución marchará de manera eficiente; en caso contrario, se detendrá.

Así mismo, las ventajas de la investigación quedan demostradas en los resultados obtenidos, ya que permite tener una realidad clara, de manera cuantitativa y cualitativa sobre el desempeño laboral de los servidores públicos del GAD municipal del cantón Sucre. Tal es así, poder identificar las falencias y presentar los posibles cambios o soluciones que ayuden a mejorar los procesos administrativos de la institución, con esta propuesta, se pretende realizar un análisis de la eficacia del recurso humano en cuanto a sus actividades laborales y responsabilidades de acuerdo a sus competencias.

En el ámbito económico, esta investigación aporta de manera directa al GAD municipal del cantón Sucre y al Talento Humano que labora en esta institución pública, ya que al brindar un servicio público eficiente mejora los recursos municipales y el desempeño laboral de los servidores públicos, además, habrá buena distribución en los diferentes puestos de trabajo, evitando gastos innecesarios con el aumento de nueva contratación de personal.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la influencia del desempeño laboral para la mejora del Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Sucre.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel del desempeño laboral actual del Talento Humano del GAD municipal del cantón Sucre.
- Diagnosticar los factores que afectan el desempeño laboral del Talento Humano que labora en el GAD municipal del cantón Sucre.
- Proponer un plan de mejora que contribuya al mejoramiento del desempeño laboral del Talento Humano del GAD municipal del cantón Sucre.

1.4. HIPÓTESIS, PREMISAS Y/O IDEAS A DEFENDER

El análisis del desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Sucre período 2020, influye en la mejora del Talento Humano.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. DESEMPEÑO LABORAL

Según Grijalva *et al.* (2019) “es el aprendizaje como factor de desempeño, promueve las habilidades e innovación que permiten al individuo ser competitivo” (p.24). Al mismo tiempo, Guartán, *et al.* (2019) hacen hincapié que, es un logro profesional, que permite iniciar planes de desarrollo, metas y objetivos; este proceso consiste en determinar el nivel de rendimiento de los colaboradores en sus actividades cotidianas, proporcionando importantes beneficios para el análisis de la productividad, siendo además la evaluación un medio para destacar el mejor desempeño.

El desempeño laboral en los servidores públicos se ve reflejado en las actividades que ellos realizan en sus áreas de trabajo dentro de una institución, de tal manera cumplan de manera eficiente y eficaz con lo establecido en su contrato profesional, cabe destacar que un buen servicio público se muestra a través de las actitudes y aptitudes de todo el personal que es parte de una organización.

2.1.1. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Para Chiavenato (2009) el concepto de la evaluación del desempeño “es una valoración sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo” (p.243). Es decir, que es un proceso que sirve para calificar o estimar el valor, la excelencia y las capacidades de una persona, y el aporte que hace a la organización. Este proceso recibe distintos nombres, como evaluación de méritos, evaluación

personal, informes de avance, evaluación de la eficiencia individual o grupal, y varía enormemente de una entidad a otra.

Según la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP, 2018) en el artículo 76. Subsistema de evaluación del desempeño, “es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto” (p. 46).

Las Unidades de Administración de Talento Humano escasean de información sobre el rendimiento y productividad de los asalariados apoyados en productos, propósitos y fines institucionales contra los niveles de eficacia determinados en los perfiles de puesto. Por este motivo se manifiesta por medio de entrevistas la frecuencia de apelaciones a los procedimientos de evaluación, adicionalmente se deben mejorar los mecanismos para efectuar dichas valoraciones. (Ministerio del Trabajo, 2017)

2.1.2. PASOS PARA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Es importante que en las instituciones se evalúe al personal, es por ello que el Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos (2016) menciona que existen los siguientes pasos para dichas evaluaciones tales como: Inicio del proceso, Departamento de Recursos Humanos, actualiza los formatos para la evaluación del desempeño, en lo relacionado a los factores funcionales para cada puesto tipo, acorde a los descriptores de puestos, y a las categorías según el Instructivo para la Evaluación del Desempeño. Departamento de Recursos Humanos, informa al personal sobre: Explica la metodología para la Evaluación del Desempeño. Período para realizar la evaluación del desempeño.

Las unidades organizativas, realizan la evaluación del desempeño para cada uno del personal inmediato a su cargo, utilizando el formulario "Evaluación del Desempeño". Las Unidades Organizativas, una vez llenado el formulario lo envían en original al Departamento de Recursos Humanos donde se consolida la información y elabora informe de evaluación de desempeño, para ser presentado a la Subgerencia Administrativa y Gerencia. Mismo que, consolida la información referente a la detección de capacitaciones, para ser considerada en la elaboración de dicho plan anual, se resguarda la evaluación original en el expediente de personal, correspondientemente. Fin del Proceso. (p.1)

2.1.3. PERFIL DE COMPETENCIAS

Para Vallejo (2016) es "impulsar excelencia con las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas. Garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas, de lo que saben hacer o podrían hacer" (p.29). Algo semejante ocurre con Martínez, Burgos y meza (2016) que, al hablar de competencias no solo se delimitó al entorno laboral, sino que también a la exigencia de crear profesionales con destrezas y habilidades para que puedan desarrollar los conocimientos que han obtenido para la solución de problemas que como es bien conocido puedan presentarse en el ejercicio de sus ocupaciones, incitó el desarrollo de diversos perfiles de competencias sugestionados en las profesiones que brinda la Educación Superior.

En la actualidad los trabajadores públicos y privados cada día se esfuerzan por dar lo mejor de sí, demostrando todas sus capacidades y habilidades en el campo laboral al que pertenecen, al mismo tiempo se capacitan de acuerdo a sus competencias y perfiles profesionales ya que la clave del éxito está en desarrollar sus destrezas y conocimientos adquiridos a lo largo de su experiencia para resolver cualquier situación que se suscite.

2.2. SATISFACCIÓN LABORAL

Autores como: Salessi y Omar (2016) señalan que “la satisfacción laboral es un activo estratégico por su impacto favorable sobre los resultados organizacionales y el bienestar de los trabajadores. Las evidencias indican que contar con recursos humanos satisfechos es equivalente a disponer de empleados comprometidos y motivados” (p. 94). De acuerdo con Gálvez, *et al.* (2017) es el estado emocional sobre la percepción subjetiva de las experiencias laborales de los servidores públicos, la cual afecta directamente a la calidad del servicio prestado. Además, es un elemento de gran utilidad para las instituciones públicas, puesto que al realizar una evaluación de esta se puede entrar en contacto con la experiencia que tiene su capital humano.

La satisfacción laboral actualmente, resulta muy interesante porque permite a los servidores públicos expresar su conformidad con sus actividades correspondiente en su puesto de trabajo. Es así, que las entidades del Estado cada cierto tiempo proporcionar capacitaciones para conocer cuáles son los factores que afectan en los trabajadores con relación a su trabajo.

2.3. TALENTO HUMANO

Es significativo destacar que, el Talento Humano es la capacidad que tiene el ser humano para desempeñar sus funciones de manera óptima en el ámbito laboral, demostrando sus conocimientos profesionales en cada actividad a realizar dentro de la institución. Por su lado, Chiavenato (2009) indica que “un talento es una persona especial y talentosa que demuestra su interés en realizar las cosas correctas, también, es un ser competitivo que posee algún diferencial ante el resto” (p.33).

El mismo autor antes mencionado, señala que los Recursos Humanos se convirtieron en el recurso más importante de la organización y en el factor

determinante del éxito de una institución. De igual manera, Montoya & Boyero (2016) afirman que las instituciones necesitan de personas con capacidad de interpretar los deseos de sus clientes, de hacer una transformación de los servicios, de mejorar e innovar como compromiso primordial de la comunidad, sin importar su tipología organizacional y el lugar en donde se encuentre inmersa.

2.3.1. CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO

La Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2018) en el artículo 70.- Del subsistema de capacitación y desarrollo de personal, establece que, “es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores” (p.45).

Según El Ministerio de Trabajo (2017), existen entrevistas en donde afirman que “los responsables de Talento Humano no hacen evaluaciones posteriores a la capacitación, por lo que, no se ha podido evaluar las competencias adquiridas y medir los niveles de aplicabilidad en los puestos de trabajo de los servidores capacitados” (p.1). A esto se le suma que a dichas capacitaciones solo asisten ciertos funcionarios.

También que gracias a estas capacitaciones se destacan la importancia del enfoque integral del sistema de administración del talento humano, las ofertas públicas y privadas no contemplan dicho enfoque porque en sus propuestas o bien apelan por el fortalecimiento de conocimientos a través de la normativa o el fortalecimiento de competencias comportamentales, siendo aún un desafío diseñar un programa de capacitación integral. (p.1)

La importancia de capacitar el Talento Humano está en la mejora continua de la gestión de una institución, donde esto consiste en nutrir de conocimiento al personal de modo que mejore su desempeño profesional, así mismo, el proceso de capacitación radica en saber cuáles son las necesidades que tienen dentro de la institución, tales como; falencias o el poco rendimiento de los servidores públicos al momento de realizar alguna función pública.

2.4. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL SECTOR PÚBLICO

Plaza (2018) afirma que las personas son un recurso de valor incalculable, pero que a la vez es un recurso de naturaleza dinámica y de enorme complejidad, lo que dificulta su gestión, además deben adaptarse a las condiciones de trabajo, al entorno físico (temperatura, ruido, al entorno humano (compañeros, jefes, subordinados).

Por otro lado, la complejidad de la integración en el grupo de trabajo condicionará en gran medida el comportamiento personal, sus actuaciones y aspiraciones. De igual forma, también influyen especialmente las opciones de crecimiento que ofrece la institución, desde la participación en la toma de decisiones, hasta las expectativas de retribuciones. Posteriormente en la figura 1 se muestra definiciones de la gestión de recursos humanos.

ÍTEMS	CONCEPTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Prevención de riesgos laborales 	Enfocado hacia el logro de una cultura preventiva y no solo hacia el cumplimiento de determinadas normas imperativas.
<ul style="list-style-type: none"> • Administración de personal 	Comprende la gestión de las cuestiones administrativas, tales como nóminas, seguros sociales, contratos, absentismo, permisos, etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión por competencias 	

	Centrada en las actitudes y comportamientos observables que son determinantes para una la consecución de un desempeño exitoso de la tarea encomendada.
• Cultura organizacional	Comprendida por los valores y creencias de la organización que deben reflejarse en las conductas y actitudes de los trabajadores y directivos como configuración de una identidad colectiva.
• Comunicación interna	Cuidado de la comunicación dentro de la organización es fundamental y ha de abordarse en todas sus facetas: ascendente, descendente, lineal, formal e informal.
• Desarrollo organizativo	Encaminado a la mejora de la eficacia, de la eficiencia, de la calidad en la gestión y de la coherencia como servicio público.
• Gestión del conocimiento	Encargado de gestionar el aprendizaje organizativo en todas sus facetas, de perpetuarse, compartirlo y generar nuevo conocimiento, tanto como organización, así como individualmente.

Figura 1 Gestión de Recursos Humanos
Fuente. Datos tomados de Plaza (2018)

La gestión de recursos humanos ha dado lugar a la especialización de funciones dentro de las instituciones públicas, alcanzado estándares de calidad altamente competitivos en los servidores públicos demostrando su capacidad de solucionar cualquier imprevisto que se presente en su entorno laboral, por lo tanto, es importante que todos los involucrados de la organización tengan una comunicación efectiva para realizar las actividades de forma excelente.

2.5. SERVICIO PÚBLICO

Según el Código Orgánico Administrativo (2017) en el artículo 34. Acceso a los servicios públicos establece que, “las personas tienen derecho a acceder a los servicios públicos, conocer en detalle los términos de su prestación y formular reclamaciones sobre esta materia” (p.6). Mientras tanto, la LOSEP (2018) artículo 2. El objetivo principal en el servicio público y carrera administrativa es:

Propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación. (p.6)

Los servicios públicos descienden del Estado para brindar una serie de servicios en beneficio de todo el pueblo que lo necesita, de tal modo, estos se ofrecen por medio de profesionales que laboran en las diferentes entidades del sector público, ante ello, es importante que la atención se desarrolle de manera cordial, amable, respetuosa y sobre todo de calidad para que los usuarios se sientan satisfecho al 100%.

2.6. SERVIDORES PÚBLICOS

Los servidores públicos brindan servicios a toda la ciudadanía en general, es decir, que los beneficiará sin generar fines de lucro, según el artículo 4, de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2018) “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público” (p.7).

Intriago y Zambrano (2019) expresan que, en la actualidad los servidores públicos son la pieza fundamental que prestan sus servicios o ejerzan algún cargo dentro de una institución pública del Estado, para que así puedan administrar los recursos estatales y cuya principal tarea es cumplir la ley en todos sus niveles, poniendo al servicio del usuario una atención de calidad y calidez.

Los empleados públicos son la imagen principal de una institución del Estado, por esta razón, están al servicio de la colectividad para satisfacer las inquietudes y necesidades que presentan todos los días con relación algún servicio público, por ello, deberán mostrar sus capacidades personales y profesionales de forma óptima para ofrecer atención de calidad y calidez en favor de los ciudadanos/a.

2.6.1. DEBERES DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Todos los servidores públicos tienen deberes y obligaciones que cumplir en su puesto de trabajo conforme lo estipula la ley, el cual es responsabilidad de ellos laborar de manera eficiente y eficaz logrando un alto nivel competitivo en la institución. Según el artículo 22 de la LOSEP (2018) son deberes de las y los servidores públicos los siguientes:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley, b) cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades, c) cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley, entre otros. (p.15)

2.6.2. DERECHOS DE LAS SERVIDORAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS

En el sector público es primordial que los derechos de sus empleados sean respetados tal cual lo dictamina la ley, dentro de ellos está la estabilidad laboral, gozar de un ambiente armónico y ameno con sus demás compañeros, tal es así,

que demuestren profesionalismos en todo momento. Según la LOSEP (2018) en el artículo 23 estipula que son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos los siguientes:

A) gozar de estabilidad en su puesto, b) percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables, c) gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley, d) ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas, entre otros. (p.16)

2.7. INSTITUCIONES PÚBLICAS

Cárdenas (2017) manifiesta que las entidades públicas son aquellas que establecen de un modo orden y equilibrio en las diversas acciones sociales, por ello se dice que estas organizaciones están enlazada al desarrollo de la vida cotidiana de cualquier individuo o ser humano, además, es un vínculo de unión en la cooperación social en la consecución de bienes comunes para un determinado grupo de personas.

Según el estudio de Boscán, Fernández y Guédez (2017) “las instituciones públicas están sujetas a constantes procesos de legitimación y aceptación por parte de la sociedad, ante lo cual el desarrollo y evolución de estos mecanismos requieren promover capacidades de adecuación y/o adaptación” (p.247). Las instituciones públicas brindan servicios de primera línea a toda la ciudadanía, es así, que el objetivo principal del Estado es velar por el bienestar de toda la población con atención de calidad, calidez y excelencia, demostrando que el servicio público va de la mano con el trabajo en equipo, de tal modo se logre la satisfacción colectiva del todo el país.

2.8. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el artículo 227 establece que “la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (p.118). La administración pública enlaza con el poder público y el Estado, donde se pueden organizar a través de mecanismos de jerarquía. A este respecto Morejón (2016) indica que:

Se determina la aplicación de los «sistemas orgánicos», a los que se les designa el ejercicio de una de las funciones del poder público, detectándose como base en el sistema orgánico la función administrativa, siendo el mencionado poder un órgano o sistema de órganos al que se le da la principal competencia, como es el caso del ejercicio y ejecución del poder público. (p.127)

La Administración Pública actual constituye en el accionar del Estado encaminado al cumplimiento de leyes, reglamentos y normativas que dispone el gobierno nacional del país, por ello, se debe promover el bien común para todos los ciudadanos/a, como en ámbito de: Salud, seguridad, educación, vialidad, vivienda, entre otras, que son esenciales para tener una mejor calidad de vida.

2.9. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL ECUADOR

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) fomentan el desarrollo de su localidad, desempeñando un papel importante para el Estado en la planificación nacional y regional equilibrada, vital para lograr el alcance del desarrollo óptimo. El objetivo final de estas entidades es impulsar y promover

governabilidad en el ámbito político, competitividad en lo económico, potencialidad en lo territorial, y sostenibilidad en lo ambiental, para lograr las metas planteadas. En efecto el Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD, 2015) en el artículo 28 especifica que:

Los gobiernos autónomos descentralizados cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias, estará integrado por ciudadanos electos democráticamente quienes ejercerán su representación política.: a) los de las regiones, b) los de las provincias, c) los de los cantones o distritos metropolitanos, d) los de las parroquias rurales. (p.22)

El Plan Nacional de Descentralización (2015) menciona que, el Gobierno Nacional, como parte de la nueva estrategia para construir un Estado democrático que procure el Buen Vivir de los ecuatorianos, ha establecido como política la recuperación de las facultades de rectoría, planificación, regulación y control que corresponden al poder Ejecutivo, con el fin ulterior de conformar un Estado policéntrico, desconcentrado y descentralizado, articulado entre los distintos niveles de gobierno.

Asimismo, la descentralización de la gestión del Estado es la transferencia obligatoria, progresiva y definitiva de competencias, con los respectivos talentos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, desde el Gobierno Central hacia los Gobiernos Autónomos Descentralizados, GAD (provinciales, municipales y parroquiales). (p.1)

2.10. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Sucre (2021) establece que: Entre las funciones de la Municipalidad está la regulación de ordenanzas y resoluciones; que ayuden establecer e impulsar la política a seguir, de acuerdo a las metas de la administración municipal, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades colectivas de la ciudad. Según lo establecido por la ley para el desarrollo y fines del Estado. A continuación, en la figura 2 se muestra la misión, visión y valores institucionales del GAD.

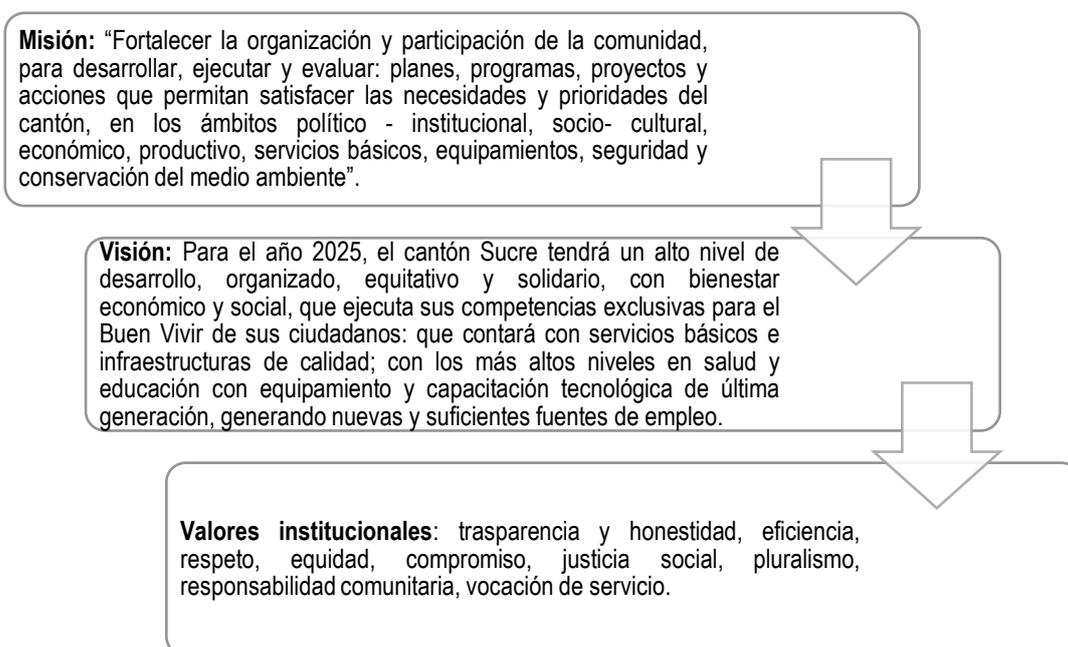


Figura 2 Misión, Visión y valores del GAD
Fuente. Datos tomados de GAD Sucre (2021)

El GAD Municipal del cantón Sucre de la ciudad de Bahía de Caráquez cuenta con su propia misión, visión y objetivos institucionales, razones por las cuales demuestra su compromiso social con transparencia, calidad y responsabilidad, de tal forma se vea reflejado en los proyectos realizados por las autoridades de esta institución en beneficio de todos sus habitantes.

2.11. PLAN DE MEJORA

Un plan de mejora es un conjunto de medidas que se optan por desarrollar un cambio positivo en una institución ya sea pública o privada y se las utiliza para mejorar el rendimiento laboral, además, este permite llevar el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar en un futuro. Autores como Proaño, Gisbert y Pérez (2017) manifiestan que, el plan de mejora es una herramienta útil para las instituciones que desean mejorar sus servicios, productos o procesos, esto les permitirá permanecer en el mercado, crecer y ser más competitivos, el mismo que con la aplicación de este instrumento es más fácil de utilizar e involucrar a todos los involucrados de la organización.

En líneas generales, Barrera, García, Vargas y Torres (2017) mencionan que, es la razón de ser y, a la vez, el efecto más importante del proceso de evaluación, ya que es un medio para elevar la calidad de los programas educativos, una herramienta para mejorar la gestión educativa y un mecanismo para garantizar la mejora continua de la calidad del programa educativo. A continuación, se muestra en la figura 3, un modelo de plan de mejora realizado por el Ministerio de Educación (2012).

MATRIZ 1: PLAN DE MEJORA							
1. PROBLEMA PRIORIZADO (¿Qué queremos cambiar?)	2. META (¿Cuál es el propósito?)	3. ACCIONES Y RECURSOS (¿Cómo lo vamos a realizar?)	4. RESPONSABLE (¿Quién toma la iniciativa, decide y rinde cuentas)	FECHA de inicio	5. ACTIVIDADES SEGUIMIENTO PERMANENTE (¿Avanzamos lo deseado? ¿Qué toca ajustar?)	6. RESULTADO (¿Qué cambio constatamos? ¿Estamos satisfechos? ver cuadro)	FECHA de término

Figura 3 Matriz de Plan de Mejora
Fuente. Ministerio de Educación (2012)

2.11.1. IMPORTANCIA DEL PLAN DE MEJORA

Actualmente, la mejora continua en una institución pública es un proceso estructurado en el que participan todos los trabajadores el cual ayudan a perfeccionar su rendimiento operativo con la finalidad de obtener resultados óptimos. Para Mora (2016) la importancia de un plan de mejora radica en crear acciones de manera ordenada y planeada, definiendo periodos de tiempo para que se logre la mejora en la institución pública o privada con el propósito de cumplir con los objetivos planteados, además de su misión y visión.

2.11.2. ELEMENTOS DEL PLAN DE MEJORA

Según Vaca, Galarza y Almuiñas (2018) todo plan de mejora cuenta con un conjunto de elementos, que tienen como función condicionar su construcción la cual ameritan su inclusión en su concepción con el propósito de: Realizar un diagnóstico previo y análisis de las posibles causas que provocan la existencia de los problemas, lo mismo que tiene que ser evidenciados con documentación.

Establecer objetivos claros, medibles, ejecutables y concretos. Definir y materializar las acciones de mejora a ser ejecutadas para contrarrestar las causas del problema. Involucrar los equipos de trabajo con la finalidad de que el cambio sea un proceso creativo. Implementar acciones de mejora. Evaluar constantemente el plan, analizar los resultados e impactos durante un lapso de tiempo específico. (p.11)

2.11.3. COMPONENTES DEL PLAN DE MEJORA

Según La Republica de Santo Domingo (2017) entre los principales componentes de un plan de mejora están los objetivos que definen claramente el resultado que se pretende alcanzar con las acciones de mejora que se

ejecutarán. Metas: Representan el objetivo a alcanzar o el cambio deseado en un plazo determinado.

Actividades: Acciones que se llevan a cabo para resolver la debilidad de mejora identificada. Responsables: Persona que se le asigna la responsabilidad de ejecutar una actividad. Capacidad de Ejecución: Recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos que se van a necesitar. Indicadores: Parámetros de medida para determinar el logro de metas y objetivos, a partir de los resultados esperados. Pueden ser cuantitativos o cualitativos. Productos, resultados concretos a alcanzar. Fecha Inicio/Fin. (p. 6-7)

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

El trabajo de investigación se efectuó en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal del cantón Sucre, ubicado en la ciudad de Bahía de Caráquez, en la calle Morales entre calle Ascázubi (esquina) en la provincia de Manabí - Ecuador.



Figura 4 GAD del cantón Sucre
Fuente. Datos tomados de Google maps (2021)

3.2. DURACIÓN DEL TRABAJO

La investigación tuvo una duración de 9 meses aproximadamente a partir de su aprobación.

3.3. VARIABLES DE ESTUDIO

3.3.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: Desempeño laboral

3.3.2 VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD municipal del cantón Sucre.

3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

En esta indagación se utilizaron los métodos inductivo y deductivo que sirvieron en este estudio como instrumentos para obtener conocimientos con relación a la problemática existente. Al respecto se utilizó el aporte de: Pulido (2015) donde expresa que, el método de investigación científico constituye el elemento esencial de toda ciencia erigiéndose como el medio para dilucidar las cuestiones investigadas a través de la observación, clasificación, demostración e interpretación de los fenómenos objeto de estudio, posibilitando así la predicción y explicación de cuestiones relevantes.

3.4.1. INDUCTIVO

Por medio de este método se logró extraer las principales particularidades de lo que está afectando el rendimiento laboral de los servidores públicos del GAD municipal del cantón Sucre, lo que permitió de forma directa la obtención de conclusiones generales a partir de indicios específicos. De acuerdo a Rodríguez y Pérez (2017) “la inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales” (p.10).

3.4.2. DEDUCTIVO

Este método permitió extraer información de conocimientos previamente establecidos de la filología bibliográfica por otros autores, lo cual ayudó a reconocer las características encontradas de la problemática existente y de esta forma mejorar la relación del desempeño laboral de los servidores públicos del

GAD municipal del cantón Sucre. Prieto (2017) desde su perspectiva indica que, “el método deductivo en términos de sus raíces lingüísticas significa conducir o extraer, ya que en este caso la deducción intrínseca del ser humano permite pasar de principios generales a hechos particulares” (p.11).

3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas son herramientas importantes que permitieron desarrollar de manera efectiva la investigación tales como: La encuesta, entrevista y la observación, misma que ayudaron a explorar información fidedigna con respecto al objeto de estudio y su análisis en el desempeño laboral de los servidores públicos del GAD municipal del cantón Sucre.

3.5.1. ENTREVISTA

Se aplicó entrevista estructura a jefa de Talento Humano del GAD municipal del cantón Sucre para conocer su percepción del sistema de evaluación del desempeño en los servidores públicos que laboran en esta institución. Por su parte, Díaz (2016) manifiesta que, la entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos reales con relación al objeto de estudio, así mismo, se define como una conversación que se propone un fin determinado logrando obtener información de interés.

3.5.2. ENCUESTA

La encuesta que se aplicó a los servidores públicos del GAD municipal del cantón Sucre permitió conocer sus percepciones con relación al desempeño laboral en el área administrativa al cual pertenece, logrando recabar información real para la investigación. En los Resultados de López y Fachelli (2016) revelan que, la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de

datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida.

3.5.3. OBSERVACIÓN

La observación permitió la recolección directa de información para evidenciar la situación actual del desempeño laboral de los servidores públicos del GAD municipal del cantón Sucre. Tal cual Pulido (2015) exterioriza que, “la observación suele ser contemplada como una de las técnicas de investigación más importante empleada en las ciencias sociales de forma que ninguna otra técnica puede reemplazar el contacto directo del investigador con el campo de estudio” (p.14).

3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.6.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Se empleó una investigación de campo para realizar entrevista y encuesta a todos los servidores públicos del GAD municipal del cantón Sucre, con la finalidad de conocer de cerca sus actitudes profesionales y su incidencia en el desempeño laboral. Autor cómo Cadena (2018) enfatiza que “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables algunas” (p.52).

3.6.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

Mediante la investigación bibliográfica se recopiló información necesaria para fundamentar la teoría sobre los métodos de evaluación de desempeño, esto se efectuó mediante la búsqueda de artículos científicos, libros, revistas indexadas,

tesis, entre otros. Según Martín y Lafuente (2017) la revisión bibliográfica constituye una etapa esencial en el desarrollo de un trabajo científico y académico, implica consultar distintas fuentes de información (catálogos, bases de datos, buscadores, repositorios) y recuperar documentos en distintos formatos, también este proceso es conocido como búsqueda documental, revisión de antecedentes o investigación bibliográfica o documental.

3.7. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

Para dar cumplimiento con el objetivo de la investigación se tomó la información proporcionada por la jefa de Talento Humano del GAD Municipal del cantón Sucre quien manifestó que son 111 servidores públicos que laboran actualmente en la institución, datos reales del período 2020.

3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

FASE 1. IDENTIFICAR EL NIVEL DEL DESEMPEÑO LABORAL ACTUAL DEL TALENTO HUMANO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE.

- Entrevista a jefa de Talento Humano del GAD del cantón Sucre
- Aplicación de ficha de observación.
- Análisis de la situación actual.

Para dar cumplimiento con esta fase se realizó entrevista a jefa de Talento Humano para conocer su discernimiento del desempeño laboral de los servidores públicos que laboran en el GAD, luego se aplicó una ficha de observación y, para finalizar el respectivo análisis.

FASE 2. DIAGNOSTICAR LOS FACTORES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO QUE LABORA EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE

- Diseño de la encuesta para determinar el rendimiento laboral de los servidores públicos.
- Aplicación de la encuesta a los servidores públicos.
- Tabla de los resultados a obtener de la encuesta.
- Análisis de los datos obtenidos.

En esta fase, se realizó una encuesta a los servidores públicos del GAD municipal del cantón Sucre, para determinar los factores que afectan el desempeño laboral, rápidamente se tabularon los resultados para finalizar con un análisis.

FASE 3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE CONTRIBUYA AL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE.

- Diseño del plan de mejora.
- Socialización del plan de mejora con la jefa de Talento Humano del GAD municipal del cantón Sucre.

Para finalizar, se elaboró un plan de mejora con sus respectivas estrategias la misma que contiene diversos elementos como; descripción, objetivos, estrategias, actividades, responsables, recursos, por último, se realizó la socialización con jefa de Talento Humano del GAD municipal del cantón Sucre.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se especifica los resultados recopilados del análisis del desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal del cantón Sucre. Mismo que se identificó el nivel actual del talento humano con relación a su trabajo, por otro lado, se diagnosticó los factores que afectan su rendimiento profesional. Por último, se efectuó un plan de mejora en beneficio de todos los involucrados de la institución.

4.1. IDENTIFICAR EL NIVEL DEL DESEMPEÑO LABORAL ACTUAL DEL TALENTO HUMANO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE.

4.1.1. REALIZACIÓN DE ENTREVISTA A JEFA DE TALENTO HUMANO

En estas premisas se analizó la percepción de la jefa de Talento Humano de la institución, quien señala que el ambiente de trabajo es acogedor para que todos los servidores públicos realicen un buen trabajo. También indicó que dentro de las principales limitaciones que afecta el desempeño laboral es la falta de comunicación con el jefe inmediato de cada área el cual hacen una comunicación menos efectiva.

Por otro lado, mencionó que la relación entre compañeros si es buena y que cada día se esfuerzan por hacer un excelente trabajo en equipo. Además, el Departamento de Talento Humano en conjunto con el jefe directo si realizan monitoreo constante con relación al desempeño laboral de los servidores públicos que labora en el GAD. Asimismo, expresó que hace un año atrás ha mejorado la atención a la ciudadanía y que en ocasiones realizan cambios de personal cuando la situación lo amerita.

Para finalizar, la funcionaria sostuvo que cuando existe conflictos laborales entre los servidores públicos siempre emplean estrategias y herramientas para solucionar estas diferencias lo más antes posible tales como: Reuniones de

trabajo en equipo, charlas motivacionales, entre otros. Del mismo modo, se evalúa al personal con base a sus competencias técnicas y conductuales dando cumplimiento con todas las actividades planificadas.

4.1.2. RESULTADOS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

A través de la siguiente ficha de observación descrita se identificó los factores que inciden en el desempeño laboral de los servidores públicos en las distintas áreas administrativas del GAD municipal del cantón Sucre, razones por las cuales se pudo visualizar directamente la problemática existente en esta institución pública.

Tabla 1 Ficha de observación

Hechos observados	Siempre	A veces	Nunca
1. El espacio es acogedor para los colaboradores de la institución.	X		
2. Las autoridades del GAD incentiva a los servidores públicos para mejorar en sus labores.		X	
3. Existe la predisposición del personal para colaborar con las demás áreas administrativas del GAD.	X		
4. Hay organización entre los jefes y los servidores públicos de la entidad.		X	
5. Preexiste el trabajo en equipo entre todos los servidores públicos.	X		
6. Mala distribución en los puestos de trabajo.		X	
7. El desempeño laboral entre los servidores públicos ayuda a dar excelentes resultados.	X		
8. Las herramientas tecnológicas que utilizan los servidores públicos en sus funciones laborales son idóneas.	X		
9. Hay apoyo entre compañeros de trabajo cuando existe mucha demanda de atención al usuario.		X	
10. Falta de comunicación interpersonal de los servidores públicos en el GAD.		X	

Fuente: Elaboración propia

4.1.3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL GAD

El mundo actual está envuelto en una fusión de cambios continuos en organización de dirección y desarrollo del proceso de calidad donde marca el control institucional, métodos e indicaciones de medir el proceso de evaluación del comportamiento de los trabajadores. Es así, que el personal sabe que será evaluado de acuerdo a la forma en que desempeñen sus funciones profesionales y que vale la pena desenvolverse de la mejor manera posible para lograr grandes resultados. (Ramírez, 2006)

Según el Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público (2018) art. 79.- Del reglamento interno de administración del talento humano. - Las UATH elaborarán obligatoriamente, en consideración de la naturaleza de la gestión institucional los reglamentos internos de administración del talento humano, en los que se establecerán las particularidades de la gestión institucional que serán objeto de sanciones derivadas de las faltas leves y graves establecidas en la Ley. En efecto, entre los principales servicios que brinda el departamento de Talento Humano están: Informes de selección y reclutamiento de personal, estructura orgánica ocupacional, plan de capacitaciones institucionales, reglamento interno de administración, código de ética y conducta, entre otros.

Por esta razón, se aplicó una ficha de observación para conocer la situación actual de la institución, por un lado, se expone que existe la predisposición del personal para colaborar con los demás departamentos del GAD, además, preexiste el trabajo en equipo entre servidores públicos. De igual forma, las herramientas tecnológicas son idóneas para cumplir de manera eficaz todas las tareas asignadas en beneficio de la ciudadanía. Sin embargo, se logró evidenciar la falta de organización entre el personal, poca capacitación profesional, mala distribución en los puestos, y, por último, escasa comunicación entre servidores públicos y jefes.

4.2. DIAGNOSTICAR LOS FACTORES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO QUE LABORA EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE.

En la investigación de campo se aplicó encuesta a 111 servidores públicos que pertenecen al GAD municipal del cantón Sucre, por lo tanto, fue de mucho interés que todo el talento humano respondiera a las interrogantes con toda sinceridad posible para identificar cuáles son las debilidades que dificultan en sus labores correspondientes. A continuación, se presentan los resultados de este estudio:

4.2.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1. **¿Cree usted que el ambiente en el que trabaja es apropiado para desempeñar sus funciones?**

Tabla 2 Ambiente de trabajo es apropiado

Opción	Nº de servidores	%
Si	85	77%
No	8	7%
Tal vez	18	16%
Total	111	100%

Fuente. Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 2, el 77% que representa a 85 servidores públicos manifestaron que sí es acogedor el ambiente de trabajo, es amplio y armónico para desempeñar sus labores de forma idónea, por otro lado, el 16% expresaron que cierta parte de las instalaciones no son lo suficiente extensas para todo el personal que pertenece a dichas áreas. Sin embargo, un mínimo de 7% se mostró inconforme con el ambiente de trabajo con respecto a la infraestructura.

Autor cómo González (2017) enfatiza que, las instalaciones físicas dentro de una institución juegan un papel muy importante para todos los servidores públicos, de tal forma logren desempeñarse de forma exitosa en sus actividades diarias,

por lo que debe tenerse en cuenta eliminar todos los elementos de distracción posibles. Así mismo, mostrar una presentación integral ante la ciudadanía que recibe el servicio público.

2. ¿Cómo es el trato que usted recibe de su jefe inmediato?

Tabla 3 Trato de jefe inmediato

Opción	Nº de servidores	%
Muy bueno	75	68%
Bueno	36	32%
Regular	-	-
Malo	-	-
Total	111	100%

Fuente. Elaboración propia

Asimismo, de los 111 encuestados el 68% (75 profesionales) detallaron que el trato del jefe es amable y cordial cuando se le consulta alguna información relacionado a las actividades internas de la institución, de igual forma el 32% (36 profesionales) exteriorizan que existe buena relación laboral con sus superiores el cual esto hace que haya familiarización entre todos. Sánchez y García (2017) en su indagación señalan que, para que una entidad contribuya con eficiencia a sus obligaciones con los empleados, accionistas y la sociedad, sus directivos deben generar una relación entre la organización y sus trabajadores que satisfaga las necesidades siempre cambiantes de ambas partes.

Por esta razón, como mínimo la institución espera que sus servidores públicos desempeñen de manera confiable las tareas que se les asignen y con los estándares que se les fijen, que sigan las normas establecidas para administrar el sitio de trabajo. Por su parte los empleados también esperan como mínimo que la organización les proporcione una paga equitativa, condiciones seguras de trabajo y un trato justo. Al igual que la dirección también esperan más,

dependiendo de la magnitud de sus necesidades de seguridad, situación laboral y económica, entorno, retos, oportunidades, poder y responsabilidad.

3. ¿La Unidad de Talento Humano realiza evaluaciones del desempeño?

Tabla 4 Talento Humano realiza evaluaciones del desempeño

Opción	Nº de servidores	%
Si	96	86%
No	5	5%
Tal vez	10	9%
Total	111	100%

Fuente. Elaboración propia

Mediante la encuesta, se detectó que, la unidad de Talento Humano sí realiza evaluaciones de desempeño a todos los servidores públicos, con un 86% correspondiente a 96 encuestados, por tal razón, esto genera un ambiente laboral competitivo ya que se evalúa el conocimiento de todo el personal que labora en dicha entidad. Por otro lado, el 9% equivalente a 10 encuestados, manifestaron que tal vez. Sin embargo, un 5% (cinco personas) indicaron que no realizan dichas evaluaciones, por ello, se pudo identificar que quizás eran nuevos colaboradores del GAD porque su mayoría expresó lo contrario con respecto al tema.

En toda institución sea pública o privada la evaluación del desempeño de un trabajador debe permitir comparar las evidencias del trabajo real y el ideal con vistas a establecer la diferencia entre ambas. Debe determinar las causas de las desviaciones, las que pueden estar asociadas a condiciones técnicas, organizativas y/o humanas existentes en la organización. (Leyva, De Miguel y Pérez, 2016)

4. ¿Cómo es la comunicación entre usted y su jefe inmediato?

Tabla 5 Comunicación entre usted y su jefe inmediato

Opción	Nº de servidores	%
Muy buena	11	10%
Buena	15	14%
Regular	49	44%
No existe comunicación	36	32%
Total	111	100%

Fuente. Elaboración propia

Los 111 servidores públicos, el 10% indicaron que la comunicación es buena con los directivos de la institución, asimismo, el 14% mencionaron que sí preexiste interacción comunicativa con los jefes inmediato. Por otra parte, el 44% que corresponde a (49 personas) expresaron que pocas veces se reúnen con los directivos competentes para tratar temas con relación al área de trabajo, del mismo modo, un 32% (36 personas) explicaron que, hay poca comunicación dentro del GAD.

Con base a los resultados presentados, Rodríguez (2020) en su investigación muestra que en el entorno organizacional actual tanto: directores, jefes de las instituciones deben encontrar y gestionar prácticas para conseguir una alta eficiencia de los recursos humanos, si quieren llegar a ser competitivos, es por ello, que siempre hay que prepararse continuamente para alcanzar un nivel de excelencia.

5. ¿Cómo es la comunicación entre usted y sus compañeros de trabajo?

Tabla 6 Cómo es la comunicación entre usted y compañeros

Opción	Nº de servidores	%
Muy buena	9	8%
Buena	55	50%
Regular	45	40%
No existe comunicación	2	2%
Total	111	100%

Fuente. Elaboración propia

Los servidores públicos encuestados declaran que la comunicación entre sus demás compañeros es buena con un 50% (55 personas), así mismo, el 8% mencionan que cada día se trabaja arduamente para estar en constante interacción comunicativa entre todos. Por otra parte, el 40% (45 personas) detallan que es deficiente la comunicación y la catalogan como regular, para finalizar un 2% expresan que no la hay, es por esto, que se deben plantear proyectos internos para mejorar estos aspectos organizacionales dentro del GAD.

Por su parte, Rodas (2017) señala que, la comunicación efectiva es un elemento de suma importancia en las relaciones personales o laborales ya que permite el intercambio de información, el cual propicia la realización adecuada de actividades o el logro de objetivos, mediante mensajes transmitidos y recibidos en una institución, por ende, es fundamental debido a que contribuye a la interacción oportuna entre el talento humano que deben llevar a cabo diferentes procesos para poseer amplio conocimiento.

6. ¿Cree usted que su jefe inmediato lo motiva para que mejore en su desempeño?

Tabla 7 Su jefe inmediato lo motiva para que mejore en sus labores

Opción	Nº de servidores	%
Si	86	77%
No	-	-
A veces	25	23%
Total	111	100%

Fuente. Elaboración propia

En la tabla número 7, se puede visualizar que el 77% que corresponde a 86 profesionales dijeron que el jefe encargado de su área de trabajo si los motiva e incentiva a que demuestren su mejor desempeño laboral ya que esto permitirá obtener resultados eficientes que beneficie a todo el equipo de trabajo de la institución. Por otro lado, un 23% (25 profesionales) mencionaron que es a veces que sienten esa motivación por parte de sus jefes.

Rivera y Cavazos (2015) en su trabajo investigativo mencionan que, “la motivación depende de uno mismo, en el sentido de que, si uno le pone optimismo, buena cara a las cosas, uno puede transmitir lo mismo a los compañeros” (p.10). Además, es importante tener la motivación de los superiores para de esa manera dejar ver que el trabajo se está realizando bien; asimismo, de manera personal buscar hacer las cosas correctas porque de esa manera, también uno se da cuenta que está respondiendo con el trabajo de forma responsable.

7. ¿Cuándo hay conflictos en el ambiente de trabajo, su jefe inmediato emplea estrategias para solucionarlo?

Tabla 8 Su jefe emplea estrategias en la institución

Opción	Nº de servidores	%
Siempre	80	72%
Casi siempre	31	28%
Nunca	-	-
Total	111	100%

Fuente. Elaboración propia

De 111 encuestados 72% (80 personas) especifican, que su jefe siempre emplea estrategias de apoyo para mejorar las condiciones labores dentro del GAD, de tal forma se puedan cumplir con todos los objetivos institucionales, así mismo, el 28% (31 personas) explicaron que casi siempre se las utilizan, si bien es cierto, estas estrategias son base primordial para cristalizar todas las metas establecidas. Autores como Montoya y Boyero (2016) destacan en su investigación que el trabajo en equipo hoy es un hecho que para asegurar la calidad de los servicios y contribuir al funcionamiento de un sistema de calidad dentro de la institución, ésta ha de promover el fortalecimiento de sus empleados.

Asimismo, la capacidad para trabajar y resolver conflictos, es lo que se quiere conseguir tales en participación, integración y colaboración de todas las personas en la gestión de la calidad, por tanto, se fomenta la búsqueda de mejores ideas y aumenta el compromiso para llevarlas a la práctica donde se genera identificación de las personas con los principios, valores e intereses de la organización y la prelación de los objetivos colectivos sobre los individuales.

8. ¿El área de Talento Humano realiza capacitaciones?

Tabla 9 El área de Talento Humano realiza capacitaciones

Opción	Nº de servidores	%
Si	78	70%
No	-	-
A veces	33	30%
Total	111	100%

Fuente. Elaboración propia

Como se muestra en la pregunta número 9, el área de Talento Humano del GAD municipal del cantón Sucre, si realiza capacitaciones dando como resultado un 78%, razones por las cuales esto permite que su personal administrativo esté en constante preparación continua referente a sus funciones competentes. No obstante, el 33% mencionaron que a veces se realizan dichas capacitaciones.

Es por ello, que la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2018) en el Art. 70.- Del subsistema de capacitación y desarrollo de personal, es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz, que les permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir.

9. ¿Con qué frecuencia realizan las capacitaciones?

Tabla 10 Con qué frecuencia realizan las capacitaciones

Opción	Nº de servidores	%
Mensual	-	-
Semestral	-	-
Una vez al año	12	11%
De acuerdo al Plan de capacitaciones	99	89%
Ninguna de las anteriores	-	-
Total	111	100%

Fuente. Elaboración propia

Según Bermúdez (2015) la capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de los profesionales y, en consecuencia, el desempeño de la institución pública, se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de los recursos humanos. Esta incógnita, refleja que el 89% (99 servidores públicos) indicaron que si se realizan capacitaciones de acuerdo a un plan establecido el cual son estimuladas por la institución, el otro 11% (12 servidores), recalcan que estas capacitaciones son realizadas una vez al año, por ende, ellos optan por prepararse por su propia cuenta. De tal forma, puedan llevar a cabo el proceso de capacitación de forma viable.

10. ¿Cuál cree usted que es el factor principal que afecta el desempeño laboral en el departamento que labora?

Tabla 11Cuál es el factor principal que afecta el desempeño laboral

Opción	Nº de servidores	%
Poca motivación por parte del jefe inmediato	7	6%
Mala comunicación	79	71%
Mal clima laboral	15	14%
Otros	10	9%
Total	111	100%

Fuente. Elaboración propia

Una vez encuestado a 111 servidores públicos el 71% (79 personas) califican que el manejo de la comunicación es malo, por otro lado, obteniendo un valor porcentual 14% especifican que el clima laboral no es idóneo, a su vez, un 9% que equivale a (10 personas) mencionaron que otros, y un 6% restante (siete personas) indicaron que el factor que afecta es la falta de motivación por parte de su jefe inmediato. En conclusión, se logró detectar que existe poca interacción comunicativa dentro de la institución razones por las cuales se evidencio en la investigación.

11. ¿Cree usted que sería de beneficio contar con estrategias para mejorar el desempeño de sus funciones?

Tabla 12 Estrategias para mejorar el desempeño laboral

Opción	Nº de servidores	%
Si	111	100%
No	-	-
Total	111	100%

Fuente. Elaboración propia

De los 111 encuestados el 100% está totalmente de acuerdo con las estrategias que emplean en el GAD, el cual ayudan a mejorar las actividades programadas en beneficio de todos, facilitando una comunicación más efectiva entre todos los servidores públicos. Además, manifestaron que la clave del éxito es trabajar en conjunto con todas las autoridades competentes para obtener resultados de calidad. Tal como lo manifiesta Bermúdez (2015) las estrategias son parte principal para mejorar el desempeño laboral de todo el personal administrativo de una institución el cual es utilizado por las diferentes disciplinas del conocimiento.

A su vez, uno de los conceptos que tienen un distintivo en común, es el de integrar elementos básicos de los procesos e interrelacionarnos para organizar en forma ordenada y sistemática métodos comunes utilizados en todas las disciplinas, esto facilita tener claro cuál es el camino que se debe seguir para lograr cada uno de los objetivos planteados.

4.3. PROPONER UN PLAN DE MEJORA QUE CONTRIBUYA AL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE.

INTRODUCCIÓN

El presente plan de mejora se desarrolló en el GAD municipal del cantón Sucre, con la finalidad de corregir las debilidades encontradas en la investigación, por medio de las herramientas aplicadas se comprobó; falta de organización entre el personal, poca capacitación profesional, mala distribución en los puestos, y, por último, escasa comunicación entre los servidores públicos a las autoridades competentes sobre temas laborales internos.

En efecto se realizó estrategias con sus debidas actividades para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de la institución, misma que se consideraron los datos obtenidos de entrevista, encuesta y observación. Así mismo, se logró evidenciar falencias internas que dificultan las funciones institucionales, por tal razón, se efectuó un plan de mejora con el fin de mitigarlas. De igual manera, la posible aplicación de la mejora deberá ser considerada por la Dirección de Talento Humano en conjunto con las autoridades competentes del GAD, donde al tener una respuesta favorable, brindará a los implicados la eficacia necesaria para desarrollar con éxito sus responsabilidades profesionales.

OBJETIVO

- Diseñar estrategias para la mejora del desempeño laboral de los servidores públicos del GAD municipal del cantón Sucre.

RESPONSABLES

- Dirección de Talento Humano del GAD municipal del cantón Sucre.

Tabla 13 Plan de Mejora

PLAN DE MEJORA					
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS
-Falta de organización entre el personal.	-Aumentar confianza comunicativa entre el personal de las diferentes áreas del GAD.	-Implementar un programa interno explícito de comunicación. -Charlas comunicativas en beneficio del personal. -Proyectos que contribuyan a mejorar el trabajo en equipo para todos los servidores públicos de la institución.	-Envió de un oficio para la implementación del programa de comunicación a alcaldesa del GAD del cantón Sucre -Aprobación del programa -Ejecución del programa con todos los miembros de la institución.	-Directora Administrativa de Talento Humano. -Jefa de Talento Humano -Departamento de planificación.	-Humano -Económico -Materiales -Tecnológicos
-Poca capacitación profesional para los servidores públicos.	-Realizar capacitaciones a todos los servidores públicos sobre las últimas actualizaciones profesionales.	-Capacitaciones constantes. -Reuniones de trabajos en equipos -Talleres Internos con todo el personal.	-Capacitación a todos los servidores públicos para actualizar temas relacionado a su cargo laboral. -Talleres interno en la Dirección de Talento Humano.	-Alcaldesa del GAD. - Directora Administrativa de Talento Humano. -Jefa de Talento Humano -Director financiero.	- Económico -Humano -Material -Tecnológico
- Mala distribución de puestos labores	-Alcanzar excelencia en las distintas funciones administrativas que ejecutan los servidores públicos de la institución.	-Reuniones internas con jefes directos de cada área del GAD para asignar responsabilidades laborales con relación al cargo de cada uno de los servidores públicos.	-Capacitaciones a los servidores públicos del GAD. -Reuniones de trabajos para familiarizarse con todas las tareas asignadas. - Trabajo en equipo cada cierto tiempo para realizar proyectos internos que ayuden en la institución.	- Jefa de Talento Humano - Departamento de Talento Humano. -Director financiero	-Humano -Económico -Materiales
-Escasa comunicación entre los servidores públicos a las autoridades competentes sobre temas laborales internos.	-Mejorar las relaciones interpersonales directamente con las autoridades competentes del GAD.	-Capacitaciones acerca de las relaciones interpersonales. -Reconocimiento por el desempeño laboral de los servidores públicos.	-Realizar capacitaciones constantes cada tres meses a todos los servidores públicos sobre relaciones interpersonales, mediante seminarios semejantes a su perfil profesional.	-Alcaldesa del GAD. Departamento de Talento Humano. -Departamento de planificación.	- Humano -Económico -Materiales -Tecnológicos

Fuente. Adaptación propia a partir del Modelo del Ministerio de Educación (2012)

4.3.1. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA CON LA JEFA DE TALENTO HUMANO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE.

Con base en los resultados realizados en las fases anteriores, se procedió a socializar el plan de mejora a la jefa de Talento Humano del GAD municipal de cantón Sucre, en aquel día, la funcionaria se mostró interesada y recibió la propuesta presentada de la investigación de la mejor manera. Además, expresó que, los objetivos del plan presentado son de gran interés y ayuda porque a través de este se puede mejorar el ambiente laboral de todos los servidores públicos, logrando aumentar la productividad, eficacia y comunicación efectiva entre todos. Finalmente, mencionó, que gracias al plan de mejora se podrá trabajar directamente con las autoridades competentes del gobierno municipal para poner en marcha las estrategias planteadas ya que son beneficio para todos los integrantes del GAD.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Para identificar el rendimiento laboral de los servidores públicos del GAD municipal del cantón Sucre se aplicó una entrevista a la jefa de Dirección de Talento Humano determinando que; el ambiente de trabajo es acogedor, además que existe compañerismo entre todos. Sin embargo, se presentan falencias como; poca capacitación profesional, mala distribución en los puestos, escasa comunicación entre los servidores públicos a las autoridades competentes, los cuales no se ejecutan de acuerdo al Reglamento General de la Ley Orgánica del Servicio Público.
- Al realizar la respectiva encuesta como técnica de investigación se obtuvo como resultado que; el ambiente de trabajo si es apropiado para desempeñar de forma idónea las actividades de los servidores públicos con un 77%. No obstante, hay escasa comunicación entre personal y jefe inmediato con el 44%, lo que ha generado una comunicación menos efectiva, por otro lado, poca capacitación profesional dando como consecuencia el 88%, por tanto, estas debilidades hacen que no contribuyan de manera positiva con los objetivos internos del GAD.
- Los resultados determinan que en esta institución de gobernalidad no se han aplicado propuestas con acciones y estrategias que mejoren el desempeño laboral de los servidores públicos, lo que ha impedido la optimización de la eficiencia y eficacia de la gestión que se ejecutan dentro del GAD municipal del cantón Sucre.

5.2. RECOMENDACIONES

- Es importante que se identifiquen de manera pertinente todas las funciones y actividades que ejecutan los servidores públicos del GAD municipal del cantón Sucre, comprobando que se aplique de manera estricta lo que establece La Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), en sus artículos correspondientes, con el propósito de cumplir con éxito cada proceso institucional.
- Ejecutar un análisis continuo para detectar a tiempo los factores que afectan directamente el desempeño laboral en los servidores públicos del GAD municipal del cantón Sucre, todo esto con el objetivo de optimizar la problemática existente en la investigación. Asimismo, que se apliquen herramientas necesarias que ayuden a mejorar el estado comunicativo de todos los profesionales de esta institución pública.
- Finalmente, se recomienda a las autoridades competente de la institución y al departamento de Talento Humano, que tomen en cuenta el plan de mejora realizado por la autora de la investigación, para implementar las estrategias planteadas, de tal modo, sirvan de apoyo para alcanzar un mejor desarrollo profesional en el accionar de los servidores públicos.

BIBLIOGRAFÍA

- ANECA (2015). Plan de mejora, herramienta de trabajo. Recuperado de: http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Asamblea Constituyente de la República del Ecuador (2008). Constitución del Ecuador. Los gobiernos autónomos descentralizados. Montecristi, Manabí, Ecuador.
- Asamblea Nacional del Ecuador (2018). Ley Orgánica de Servicio Público. Servidores públicos (LOSEP). Quito, Pichincha, Ecuador.
- Barrera, M; García, J; Vargas, J; Torres, A. (2017). Plan de Mejora. Recuperado de http://www.cacei.org/nvfs/nvfsdocs/guia_plan_mejora.pdf?fbclid=IwAR2i_8p-JCFs72hSXZdW-9RaZeqQ5P5ipkEPEVrwMJXvEyrNI6UEJIEiEO M
- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: Una Herramienta De Fortalecimiento De Las Pymes Intersedes: Revista de las Sedes Regionales, vol. XVI, núm. 33, 2015, pp. 1-25 Universidad de Costa Rica Liberia Guanacaste, Costa Rica Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66638602001>
- Boscán, G; Fernández, J; Guédez, J. (2017). Instituciones públicas desde las perspectivas institucional y capacidades dinámicas. Compendium. 20(39)
- Cadena, E. (2018). Influencia de la aplicación Grapher Free, en el proceso de enseñanza-aprendizaje de Funciones, en el segundo año de Bachillerato General Unificado, en la Unidad Educativa "Rincón del Saber" (UERS), ubicada en la parroquia Chillogallo del Distrito Metropolitano de Quito, en el año lectivo 2017 - 2018. (Tesis de Pregrado). Quito-Ecuador
- Cárdenas, J. (2017). La representación social de instituciones públicas de índole política en la ciudadanía del estado de Colima. Mexicana de Opinión Pública. (22), p2. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-49112017000100055
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México: McGraw- Hill.

Código Orgánico Administrativo (2017). Ley Orgánica de la función legislativa. Recuperado de: <http://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2017/07/CodOrgAdm.pdf>

Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD, 2015). Código Orgánico De Organización Territorial, Autonomía Y Descentralización. Recuperado de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2015/10/Codigo-Organico-de-Organizacion-Territorial-Autonomia-y-Descentralizacion.pdf>

Díaz, B. (2016). La entrevista y la encuesta son recursos flexibles y dinámicos. vol.2 núm.7 pp.162-167. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/349733228009.pdf>

Gálvez, P; Grimaldi, M; Sánchez, A; Fernández, J; García, J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness. <https://www.redalyc.org/pdf/2351/235152047019.pdf>

Gálvez, P; Sánchez, O. y Fernández, O. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros fitness. *Revista de Psicología del Deporte*, 26(4), 104-109.

GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Sucre) (2021). Misión y visión del GAD Sucre. Recuperado de https://sucre.gob.ec/mision_vision

GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Sucre). (2019). El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Sucre. Recuperado de <http://www.sucre.gob.ec/>

GPM (Gobierno Provincial de Manabí). (2018). Gestión administrativa en los GAD municipales de Manabí. Recuperado de <http://www.manabi.gob.ec/institucion/direcciones/administrativo.pdf>

Grijalva, M; Guamán, M; Castro, J. (2019). Desempeño Laboral Como Vector Ocupacional. http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13750/1/mkt_n14_03.pdf

- González, M. (2017). Las Conferencias: espacio y tiempo de aprendizajes en la Biblioteca Médica Nacional de Cuba Palabra Clave (La Plata), vol. 7, núm. 1, octubre, 2017, pp. 1-17 Universidad Nacional de La Plata La Plata, Argentina Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=350553375017>
- Guartán, A; Torres, K; Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaEvaluacionDelDesempenoLaboralDesdeUnaPerspectiva-7144062.pdf>
- INPEP (Instructivo para evaluación del desempeño. Instituto Nacional de Pensiones de los empleados públicos). (2016). Servidores Públicos. Recuperado de: https://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/194/166/original/INSTRUCTIVO_PARA_EVALUACION_DEL_DESEMPE%33%91O.pdf?1500380369
- Intriago, J. y Zambrano, N. (2019). Satisfacción laboral para la mejora del compromiso de los docentes de la carrera administración pública con la ESPAM MFL de Calceta. (Tesis de Pregrado). Calceta -EC.
- Leyva, C; De Miguel, M; Pérez, R. (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización Ingeniería Industrial, vol. XXXVII, núm. 2, mayo-agosto, 2016, pp. 164-177 Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría La Habana, Cuba Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360446197006>
- López, P. y Fachelli, R. (2016). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- Martín, S, & Lafuente, V. (2017). Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos. Investigación bibliotecológica, 31(71), 151-180. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2017000100151
- Martínez, D., Burgos, N., & Meza, W. (2016). Caracterización de las competencias laborales de los egresados del Programa de Psicología de

la Universidad de la Costa CUC. Redalyc, 11(1), 216-235. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/1390/139050020013.pdf>

Ministerio de Educación del Ecuador (2012). Documento de apoyo para plan de mejora.

https://oswaldoguaman.weebly.com/uploads/8/1/8/0/81804460/plan_de_mejora.pdf

Ministerio del Trabajo. (2017). Programa de capacitación en la Gestión del Talento Humano. Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/Documento-Programa-de-Capacitacion-en-Gestion-del-Talento-Humano.pdf>

Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

Mora, N. (2016). Plan de Mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad Para una Institución de Educación Superior Basado en la Norma Ntcgp1000:2009. ISO9001:2008 Fundación Universidad De América. [Monografía para optar por el título de Especialista en Gerencia de Calidad].
<http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/601/1/07061505378-2016-2-GC.pdf>

Morejón, M. (2016). La teoría organizacional: análisis de su enfoque en una administración pública y su diferencia en una administración privada. Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública, XIV (25), 127-143. Recuperado de:
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_96049292007.pdf

Plaza, J. (2018). Introducción a la Gestión de Recursos Humanos en la Administración Pública Local. Recuperado de:
https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16513/plaza-angulo_rrhh_sept2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Plan Nacional de Descentralización (2015). Plan Nacional de Descentralización. Recuperado de <https://www.planificacion.gob.ec/plan-nacional-de-descentralizacion/>

- Prieto, B. (2017). Método deductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. Recuperado de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/23681-Texto%20del%20art%C3%ADculo-91961-1-10-20181024%20(1).pdf
- Proaño, D ; Gisbert, V. & Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. Recuperado de https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica Opción, vol. 31, núm. 1, 2015, pp. 1137-1156 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31043005061>
- Ramírez, D. (2006). La Importancia de la evaluación del desempeño en la Gerencia de la Ciencia Ciencias Holguín, vol. XII, núm. 4, octubre-diciembre, 2006, pp. 1-8 Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba Holguín, Cuba Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181517920002>
- Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público (2018). Art. 79.- Del reglamento interno de administración del talento humano. Recuperado de <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Reglamento-a-la-LOSEP.pdf>
- República de Santo Domingo. (2017). "Guía para la Elaboración e Implementación del Plan de Mejora Institucional". Santo Domingo: Publicaciones MAP. Recuperado de <http://map.wcuatro.com/download/1570/el-modelo-caf-marco-comun-de-evaluacion-/5235/guia-plan-de-mejora-institucional.pdf>
- Reyes, S. (2017). La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6155/1/T2585-MDTH-Reyes-La%20influencia.pdf>
- Rivera, J; Cavazos, J. (2015). La importancia de la gestión y el liderazgo escolar en las instituciones de Educación Media Superior Tecnológica (CETIS y

CBTIS) del estado de Tlaxcala RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, vol. 6, núm. 11, julio-diciembre, 2015 Centro de Estudios e Investigaciones para el Desarrollo Docente A.C. Guadalajara, México Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498150319021>

Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño en los trabajadores. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n2/1025-0255-amc-23-02-159.pdf>

Rodas, E. (2017). Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo. (Tesis de Pregrado). Quetzaltenango.

Rodríguez, A; Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento Revista Escuela de Administración de Negocios, núm. 82, 2017, pp. 1-26 Universidad EAN Bogotá, Colombia Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20652069006>

Rodríguez, J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000200207&script=sci_arttext

Salessi, S y Omar, A. (2017). Satisfacción Laboral: Un Modelo Explicativo Basado en Variables Disposicionales. Revista Colombiana de Psicología. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/804/80454275010.pdf>

Sánchez, M; García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio Scientia Et Technica, vol. 22, núm. 2, junio, 2017, pp. 161-166 Universidad Tecnológica de Pereira Pereira, Colombia Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Vaca, J. Galarza, J. y Almuñías, J. (2017). Reflexiones sobre el plan de mejoras en las Instituciones de Educación Superior. San Gregorio. 22, (10). p 3. recuperado de dialnet.unirioja.es › descarga › articulo

Vallejo, L. (2016). Gestión del Talento Humano. Recuperado de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: OFICIO




Bahía de Caráquez, 30 de noviembre de 2020
Oficio N°0935-AMM-DATH-2020

Doctora C.
Evis Lizett Diéguez Matellán
DIRECTORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Ciudad.-

De mi consideración:

Haciendo extensivo un cordial saludo, de quienes conformamos el GAD Municipal del Cantón Sucre, me permito dar contestación a través de la presente, al oficio suscrito por usted, dirigido a la Máxima Autoridad del Cantón Sucre, en el cual solicita autorización para realizar una entrevista a la Ingeniera María García, Jefa del departamento de Talento Humano, y obtener información para trabajo de integración curricular "ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE TALENTO HUMANO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE"

Ante lo expuesto, esta Dirección Administrativa y Talento Humano, comunica que se autoriza lo requerido, para que la estudiante OSMARA VIVIANA VALDIVIEZO VERA coordine dicha entrevista con la Jefa de Talento Humano de esta Institución, misma a realizarse el día miércoles 16 de diciembre de 2020 haciéndole conocer este medio de contacto maria.garcia@sucre.gob.ec

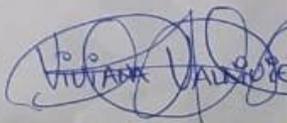
Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,

MARIA
ALEJANDRA
BARBERÁN
MOREIRA

Identificación por
Diplomamiento por
Carrera de Talento Humano
Administración de Empresas
Fec-Par 2016/12/20
11 1 13 47584

Ing. Alejandra Barberán Moreira
DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO
CC: Talento Humano
Elaborado por: Estefanía G.
Archivado/



Dirección: Av. Bolívar y Ascázubi
Teléfonos: 05 2693 500 / 05 2692 720 / 05 2 691049 — www.sucro.gob.ec

ANEXO 2: MODELO DE ENTREVISTA

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA DIRECTORA DE TALENTO HUMANO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE

OBJETIVO: Recopilar información acerca del desempeño laboral del Talento Humano del GAD municipal del cantón Sucre.

1. ¿Cree usted que el ambiente en el que trabaja es apropiado para desempeñar sus funciones?
2. ¿Cuál cree usted que es el factor principal que afecta el desempeño laboral en el área que usted dirige?
3. ¿Cómo cree usted que es la relación entre el personal que está a su cargo?
4. ¿Cree usted que el Área de Talento Humano brinda un trato adecuado al personal?
5. ¿Existe buena comunicación entre usted y el personal del área que está a su cargo?
6. ¿Cuándo existe algún tipo de conflicto entre los compañeros de trabajo del área que usted dirige, emplea estrategias para solucionarlo?
7. ¿Qué herramientas utiliza para motivar al personal del área que usted dirige?
8. ¿Cómo y de qué manera evalúa usted al personal que está a su cargo?
9. ¿Aplica estrategias para la mejora del desempeño del personal que dirige; exponga?
10. ¿Cómo considera usted el nivel del desempeño actual de las personas que están a su cargo? Diagnosticar el nivel del desempeño laboral actual

ANEXO 3: MODELO DE ENCUESTA



ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SUCRE

OBJETIVO: Recopilar información acerca del desempeño laboral del Talento Humano del GAD.

1. ¿Cree usted que el ambiente en el que trabaja es apropiado para desempeñar sus funciones?

Si

No

Tal vez

2. ¿Cómo es el trato que usted recibe de su jefe inmediato?

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

3. ¿La Unidad de Talento Humano realiza evaluaciones del desempeño?

Si

No

A veces

4. ¿Cómo es la comunicación entre usted y su jefe inmediato?

Muy buena

Buena

Regular

No existe comunicación

5. ¿Cómo es la comunicación entre usted y sus compañeros de trabajo?

Muy buena

Buena

Regular

No existe comunicación

6. ¿Cree usted que su jefe inmediato lo motiva para que mejore en su desempeño?

Si

No

A veces

7. ¿Cuándo hay conflictos en el ambiente de trabajo, su jefe inmediato emplea estrategias para solucionarlo?

Siempre

Casi siempre

Nunca

8. ¿El área de Talento Humano realiza capacitaciones?

Si

No

A veces

9. ¿Con qué frecuencia realizan las capacitaciones?

Mensual

- Semestral
- Una vez al año
- De acuerdo al Plan de capacitaciones
- Ninguna de las anteriores

10. ¿Cuál cree usted que es el factor principal que afecta el desempeño laboral en el departamento que labora?

- Poca motivación por parte del jefe inmediato
- Mala comunicación
- Mal clima laboral
- Otros

11. ¿Cree usted que sería de beneficio contar con estrategias para mejorar el desempeño de sus funciones?

- Si
- No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4. ENTREVISTA CON JEFA DE TALENTO HUMANO



Figura 5 Entrevista con jefa de Talento Humano

ANEXO 5. SOCIABILIZACIÓN CON PERSONAL DEL GAD



Figura 6 Socialización del Plan de Mejora