



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

**INFORME DE INVESTIGACIÓN**

Previo a la obtención del título de Magister en Gestión de Talento Humano

**TEMA:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MUISNE,  
PERIODO 2019**

**AUTORA:**

MAIRA LEONELA ESTUPIÑÁN MURILLO

**ASESOR:**

MGTR. MIRNA CHICHANDE

**Esmeraldas, 2021**

## **Tribunal de graduación**

Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Muisne, periodo 2019

Autor: Maira Leonela Estupiñán Murillo

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magister en Gestión de Talento Humano

---

Director/a de Tesis

---

Lector/a 1

---

Lector/a 2

---

Coordinador/a de Postgrados

---

Secretario/a General RÚCESE

Esmeraldas, Ecuador, enero 2021

### **Declaración de autenticidad y responsabilidad**

Yo, Maira Leonela Estupiñán Murillo portador de la cédula de ciudadanía No. 080306774-3 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de Magister en Gestión de Talento Humano son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Maira Leonela Estupiñán Murillo

CI. 080306774-3

## Certificación

Yo, ..... certifico que el / la  
maestrante MAIRA LEONELA ESTUPIÑÁN MURILLO, de la maestría de Gestión  
de Talento Humano ha finalizado satisfactoriamente el TRABAJO DE FÍN DE  
MÁSTER, y por tanto se encuentra apto/apta para su presentación.

El porcentaje de plagio obtenido en el informe URKUND es de.....

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre:	Nombre:	Nombre: Ignacio Carazo
Cargo: Docente investigador	Cargo: Coordinador maestría	Cargo: Director de investigación
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Docente asesor/a

## **Agradecimiento**

En primer lugar, doy gracias a Dios; por haberme dado el valor para superar obstáculos y dificultades a lo largo de esta etapa de mi vida.

Agradezco también el apoyo brindado por mis Compañeros del Gad Municipal del Cantón Muisne por la colaboración brindada, durante la elaboración de este proyecto.

Y finalmente, gracias a todas las personas que me apoyaron directa o indirectamente para continuar y nunca renunciar

## **Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Muisne, periodo 2019**

### **Resumen**

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo general determinar la influencia de la Gestión del Talento Humano con el Desempeño Laboral del Personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Muisne en el periodo 2019. En este sentido, se desarrolló un Diagnóstico de la gestión del equipo de trabajo, en función de consolidar la información se fundamentó teóricamente el tema y su relación con su práctica en la institución. Por otro lado, es preciso señalar que, la metodología de la investigación es descriptiva y correlacional y el diseño es tipo transaccional. Para ello se realizó una entrevista estructurada aplicada a una población de doscientos sesenta y ocho (268) funcionarios públicos. La misma se tomó de una encuesta validada según Sanafria (2020) y los resultados obtenidos fueron significativos por lo tanto estos resultados son fiables y consistentes. En virtud al análisis de los datos recolectados, se codificó, tabuló y analizó los datos arrojados por el cuestionario mediante cuadros estadísticos, representados en distribución de frecuencia en cifras absolutas y porcentuales e interpretación. Se aplicó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa que existe una correlación positiva alta, de esta manera se evidenció una concordancia significativa en base a la motivación y el desempeño.

**Palabras clave:** Gestión, personal, diagnóstico, desempeño, talento humano, desempeño laboral.

**Management of human talent and its relationship with job performance in the Autonomous Decentralized Municipal Government of the canton Muisne, period 2019**

**Abstract**

The present degree work had as general objective to determine the influence of the Human Talent Management and its Relationship with the Labor Performance of the Personnel in the Municipal Decentralized Autonomous Government of the Muisne Canton in the 2019 period. In this sense, a diagnosis of the management of the work team was developed, in function of consolidating the information was based theoretically the topic and its relationship with its practice in the institution. On the other hand, it should be noted that the research methodology is descriptive and correlational and the design is transactional. To this end, a structured interview was conducted with a population of two hundred and sixty-eight (268) civil servants. It was taken from a survey validated according to Sanafria (2020) and the results obtained were significant therefore these results are reliable and consistent. According to the analysis of the data collected, the data produced by the questionnaire were codified, tabulated and analyzed using statistical tables, represented in frequency distribution in absolute and percentage figures and interpretation. The Spearman relationship coefficient was applied, in which it is observed that there is a high positive correlation, in this way a significant concordance was evidenced based on motivation and performance.

**Key Words:** Management, personnel, diagnosis, performance, human talent, job performance.

## Índice de contenidos

PORTADA	¡Error! Marcador no definido.
Tribunal de graduación	¡Error! Marcador no definido.
Declaración de autenticidad y responsabilidad	¡Error! Marcador no definido.
Certificación	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria	¡Error! Marcador no definido.
Agradecimiento	¡Error! Marcador no definido.
Resumen	¡Error! Marcador no definido.
Abstract	¡Error! Marcador no definido.
Índice de contenidos	¡Error! Marcador no definido.
Índice de tablas	11
Índice de figuras	12
Introducción	¡Error! Marcador no definido.
PRESENTACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	¡Error! Marcador no definido.
JUSTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
OBJETIVOS	¡Error! Marcador no definido.
OBJETIVO GENERAL	¡Error! Marcador no definido.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	¡Error! Marcador no definido.
Capítulo 1. Marco teórico	¡Error! Marcador no definido.
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO-CONCEPTUAL	¡Error! Marcador no definido.
ANTECEDENTES (REVISIÓN DE ESTUDIOS PREVIOS)	¡Error! Marcador no definido.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL	¡Error! Marcador no definido.
CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR	¡Error! Marcador no definido.
CÓDIGO DE TRABAJO	¡Error! Marcador no definido.
LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO	¡Error! Marcador no definido.
Capítulo 2. Metodología	¡Error! Marcador no definido.
TIPO DE ESTUDIO	¡Error! Marcador no definido.
DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	¡Error! Marcador no definido.
POBLACIÓN Y MUESTRA	¡Error! Marcador no definido.
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	¡Error! Marcador no definido.
ANÁLISIS DE DATOS	¡Error! Marcador no definido.
Capítulo 3. Resultados	¡Error! Marcador no definido.
RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN DE OBJETIVOS: DETERMINAR LA RELACIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y CALIDAD DE TRABAJO.	¡Error! Marcador no definido.
RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN DE OBJETIVOS: DETERMINAR LA RELACIÓN DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y EL TRABAJO EN EQUIPO.	¡Error! Marcador no definido.
RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN DE OBJETIVOS: DETERMINAR LA RELACIÓN DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y CALIDAD DE TRABAJO	¡Error! Marcador no definido.
RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN DE OBJETIVOS: DETERMINAR LA RELACIÓN DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y TRABAJO EN EQUIPO.	¡Error! Marcador no definido.
Capítulo 4. Discusión	¡Error! Marcador no definido.
Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES	¡Error! Marcador no definido.
RECOMENDACIONES	¡Error! Marcador no definido.
Referencias	¡Error! Marcador no definido.

Anexos **¡Error! Marcador no definido.**

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de Variables	42
<b>Tabla 2.</b> Población y Población de Estudio.	43
<b>Tabla 3.</b> Selección de Entrevistados.	44

## Índice de figuras

Figura 1. Variables	42
Figura 2. Gestión de Talento Humano	48
Figura 3. Desempeño Laboral	50
Figura 4. Selección de personal	51
Figura 5. Calidad del trabajo	53
Figura 6. Selección de personal	54
Figura 7. Trabajo en Equipo	56
Figura 8. Capacidad del Personal	57
Figura 9. Calidad en el Trabajo	59
Figura 10. Capacidad del personal	60
Figura 12. Trabajo en equipo	62

## **Introducción**

### **Presentación del tema de investigación**

Actualmente, es posible visualizar como a nivel mundial son diversas las instituciones, organismos y empresas que consideran la Gestión del Talento Humano de suma importancia en el desarrollo productivo de sus actividades, ya que esta se encarga precisamente de optimizar el desempeño laboral en los puestos y lugares de trabajo, como también refuerza significativamente la calidad de los servicios, lo cual le aporta un valor distintivo a la entidad económica y le permite consolidar su permanencia en el mercado, punteando firme hacia su rentabilidad progresiva.

Cabe destacar que las transformaciones sociales junto con la continuidad activa de la globalización asientan las bases para una constante actualización organizacional, procurando en todo momento el bienestar integral de la empresa. En tal sentido, Armas (2017) asegura que mejorar la gestión, es optimizar la productividad del Estado, es decir, asegurar que los bienes y servicios lleguen a los ciudadanos, garantizando de tal forma que los resultados de innovación y competitividad que requieren los países sean obtenidos. En tal sentido que se puedan orientar hacia el avance en la solución de los problemas de la colectividad, con miras a facilitar el desarrollo de todos los sectores económicos, sociales, culturales, entre otros.

De tal manera las organizaciones e instituciones, podrán a través de sus diferentes áreas de funcionamiento y operatividad, poseer el personal idóneo en cada puesto de trabajo, para lograr así el desarrollo proactivo y dinámico que la empresa requiere. Es importante señalar que la administración de la gestión del talento humano radica en ubicar, contratar, desarrollar estrategias y retener los recursos del capital humano, esenciales para el éxito y el provecho de los objetivos que la empresa persigue, en concordancia con la cultura empresarial que ya se ha preestablecido.

Es por ello que las instituciones invierten y dedican una mayor atención en el desarrollo de líneas de acción vinculadas al crecimiento sostenible de la organización,

con la finalidad de optimizar en términos de efectividad y eficacia la gestión de Talento Humano. Según Galarza (2015), el estudio de la Gestión del Talento Humano es de suma importancia para mejorar el desempeño laboral en los puestos y lugares de trabajo y, con ello optimizar la calidad de los servicios. Al mismo tiempo, se prioriza la agregación de nuevas formas y métodos de trabajo, motivando la incorporación colectiva de la fuerza humana.

Ciertamente, las organizaciones tienen responsables que están en la obligación de administrar y direccionar las empresas, por lo tanto, tienen deberes y obligaciones que se deben tomar en cuenta a la hora de formular e implantar nuevos planes, programas y acciones en materia del manejo del recurso humano. Así como afirma Montoya y Boyero (2015) destacando considerablemente el papel protagónico y decisivo que posee cada colaborador en el asentamiento lucrativo, estimando así la perdurabilidad efectiva de la empresa. Simultáneamente se denota, la prioridad motivadora que atañe a la fuerza de trabajo y que mantiene a flote la producción.

## **Planteamiento del problema**

Evidentemente, en años anteriores los departamentos encargados del personal se habían orientado en cumplir funciones específicas de carácter netamente administrativo como reclutamientos y contrataciones de personal, pago y mantenimiento de nóminas, entre otras tareas inherentes. No obstante, en la actualidad se ha demostrado un entendimiento de la importancia y el impacto positivo de gestionar un equipo de trabajo encaminado al cumplimiento de los objetivos de las organizaciones (Armijos, Bermúdez, & Mora, 2019). Considerándola necesaria para la prosecución laboral, en miras a un impulso sistémico, que propicie mejores ambientes de trabajo.

Desde esta perspectiva, es indiscutible pensar que los cambios evolutivos en el mundo moderno exigen a las organizaciones el hecho de visualizar otras formas de manejar al personal que se encuentra a cargo. En este sentido, Aguilar (2017) manifiesta

que el reto entonces está en la capacidad de gestionar al talento humano desde la etapa de reclutamiento aprovechando al máximo sus potencialidades en favor de la institución. Por ello se procura el reconocimiento de las habilidades y destrezas de los candidatos, llevando a cabo las mediciones convenientes y posteriormente seleccionados proceder a una inducción general, para reforzar y forjar el apego hacia la cultura organizacional.

En ese sentido, las empresas para mejorar la administración de los recursos humanos están en la obligación de implementar mecanismos y sistemas que permitan seleccionar a los colaboradores de mejor manera. Lo que significa una inversión para las instituciones las cuales aseguran los mejores candidatos para el desarrollo de los objetivos institucionales, de la misma forma el periodo de adaptación será uno de los determinantes para fidelizar y comprometer a los trabajadores con la misión de la organización.

Hoy en día, la capacitación del personal, colaboración y compromiso hacen que una compañía sea competitiva, innovadora, rentable y capaz de triunfar, adquiriendo el éxito deseado. En consecuencia, el entorno empresarial cuenta con una gestión e intervención del talento humano, que representa un pilar primordial en las organizaciones, siendo consideradas entes vivos que se desarrollan con una influencia marcada en su entorno gracias a las acciones de las personas que la conforman (Armas, 2017). Por lo tanto, todo reforzamiento que derive en el empoderamiento del servicio brindado, y aparte que transmita un sentimiento de agrado dentro y fuera del entorno productivo, será necesario.

Dentro de la función pública, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) conforman la organización territorial del Estado ecuatoriano regulados por la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 238 – 241 y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD); los cuales se basan en autonomía política, administrativa y financiera, regidos por los principios de solidaridad, equidad, integración y participación ciudadana; por lo que resulta importante analizar la relación que tiene el talento humano con el desempeño laboral en el GAD Municipal del cantón Muisne.

Bajo tal perspectiva, esta deducción investigativa inquiriere escudriñar la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el GAD Municipal del cantón

Muisne; generando un adelanto productivo en el clima laboral, así como también una mayor motivación en la fuerza de trabajo, propiciando un enfatizado sostenimiento económico. De tal manera, cabe hacer mención de las siguientes interrogantes para sustentar el objeto de estudio:

- ¿Cómo se ha llevado la evaluación del talento humano por parte del GAD municipal del cantón Muisne en el año 2019?
- ¿Cómo se puede mejorar el desempeño laboral dentro del GAD municipal del cantón Muisne?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los servidores públicos del GAD municipal del cantón Muisne dentro del año 2019?

## **Justificación**

Es preciso destacar que la justificación de este trabajo radicó en determinar cuál fue la relación existente la gestión del talento humano y el desempeño laboral del GAD municipal del cantón de Muisne, realizando para ello un estudio del manejo del recurso humano, como un sistema compuesto por sus diferentes procesos como son: la planificación del talento humano, el cual es un documento donde se detallan los requerimientos de personal necesarios tanto presentes como futuros; la composición que intuye las actividades de reclutamiento de personal, se debe seleccionar al más adecuado de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la institución; así como el desarrollo de personal referido a la capacitación y formación que requieren.

Todos estos aspectos son primordiales para completar una buena gestión de personal, esenciales para llevar a cabo la obtención de los objetivos, relacionados a la gran cantidad de leyes y normas en cuanto se refiere al servicio público. Por otra parte, al comprender la realidad y la situación de la forma cómo se aplica la gestión de personal en la Municipalidad del Cantón Muisne, se podrían plantear políticas y programas de gestión de personal, que permitan mejorar su desempeño laboral; pero, sobre todo, mejorar los servicios que brindan como entes del Estado.

Adicionalmente, dentro de un GAD municipal, el equipo técnico tiene la gran responsabilidad de manejar los recursos del Estado de una manera adecuada, efectiva y coherente, de acuerdo con las necesidades reales, siempre evaluando el provecho lucrativo de la población en general del cantón Muisne, a través de los diferentes proyectos que se formulan. Sin embargo, los mismos pueden quedar inconclusos y en algunos casos sin presupuestos asignados.

Por lo tanto, este trabajo de investigación podrá ser utilizado como una fuente de consulta y averiguaciones futuras sobre la relación que tiene la gestión del Talento Humano con el desempeño laboral del personal, de tal forma que se pueda comprender su importancia teórica y práctica, junto con sus diferentes implicaciones. Asimismo, podría servir de base para desarrollar y proponer modelos, programas y procedimientos referentes a la gestión del talento humano, con la aspiración de otorgarle el valor que esta actividad posee.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Muisne en el periodo 2019.

### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la gestión del talento humano en el GAD Municipal del Cantón Muisne, en el 2019.
- Fundamentar teóricamente la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral.
- Determinar el nivel de gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral.

## Capítulo 1. Marco teórico

### Fundamentación teórico-conceptual

El estudio exploratorio nos permite examinar lo concerniente con las referencias teóricas que respaldan la investigación. Circunscribe, consiguientemente, soportes de la teoría en general e información de la institución objeto de estudio, también se enlistan los antecedentes relacionados con estudios anteriores, plasmando así una representación más precisa del trabajo en cuestión, a esto se le añade los fundamentos legales que apoyan la averiguación.

Para poder hablar sobre la administración del talento humano, es fundamental remontarse documentalmente a los 80, analizando los diferentes acontecimientos, sucedidos a través de la historia. Sobre lo anterior, Mejía (2013) afirma y delimita la forma originaria e innovadora del término “competencias laborales” el cual es utilizado bajo diferentes enfoques como son: el conductista, funcionalista y constructivista; tomando en cuenta que estas nuevas perspectivas fueron empleadas en los países desarrollados e industrializados. Paralelamente a eso, se encuentran otras realidades, las cuales ameritan un tratamiento secuencial diferente, apoyado en concepciones dinámicas y creativas.

Cabe señalar que, en la actualidad muchos tratadistas, que se encargan de asentar el conocimiento acuerdan en la veracidad tratada. En este sentido, Armas (Armas, 2017) se apoya firmemente en que las empresas ven a la gestión del talento humano como una oportunidad para mejorar la eficiencia administrativa y operativa, encaminada a alcanzar la tan anhelada realización de los objetivos institucionales que se han definido con anterioridad, enfocándose principalmente en:

- Sueldos competitivos.
- Buena conciliación de la vida personal y la profesional.
- Atraer a candidatos cualificados.
- Formando a los empleados.

- Buscando oportunidades de desarrollo y capacitación de los trabajadores.
- Con procesos para manejar el desempeño.
- Con programas de retención.
- Con una buena gestión de la rotación y el crecimiento interno.

Es probable que lo que hoy llamamos nuevo y sorprendente, mañana sea rutinario, pero no dejará de ser importante y significativo a la hora de tomar rumbos y decisiones. Lo cierto es que, a lo largo del tiempo, muchos han sido los autores que han estudiado a la gestión del talento humano como un factor estratégico de competitividad sostenible de las organizaciones en base a la innovación y productividad que permitirán mejorar significativamente los resultados esperados (Rojas & Torres, 2017). Es así como todos estos antecedentes servirán de soporte para el desarrollo de esta investigación dentro de la realidad y naturaleza del GAD Municipal del Cantón Muisne.

Este trabajo de investigación se sostiene fundamentalmente en dos teorías principales, las cuales vienen siendo: la de los sistemas y la de los factores del desempeño de las personas dentro de una organización; estas actúan en concomitancia a la variable independiente: la gestión del talento humano y a la variable dependiente: el desempeño laboral en el GAD Municipal del Cantón Muisne, respetivamente.

Para esbozar la teoría general de los sistemas, es importante entender los diversos puntos de vistas, que, a pesar de ser numerosos, en torno a este cuestionamiento en específico, parten en su mayoría de la concepción de los elementos como un todo. Munayco (2018) expresa que la teoría puede describirse como un complejo de elementos que interactúan entre sí, y de donde sale un comportamiento común, lo que se podría decir como el conjunto de elementos interrelacionados y que presentan un carácter de totalidad organizada.

Adicionalmente, al aplicar esta teoría dentro de las organizaciones, se visualiza que, al ser consideradas como organismos vivos, estos necesitan convertirse en un sistema que involucre totalidad, control, crecimiento y orden jerárquico; lo que da como consecuencia que las instituciones sean estudiadas mucho más a fondo, ampliando su comprensión

como un sistema de variables dependientes de una adecuada gestión del talento humano.

Del mismo modo, el conocimiento y el poder de la información aseguran el surgimiento y la instauración de empresas sólidas y perdurables en el tiempo, aspectos deseables en el quehacer institucional. Así como indica Velásquez (2007), toda organización es un sistema social que se construye en base a las decisiones que se tomen en el mismo, donde al gestionar la relación entre los individuos que la conforman, aumentarán las posibilidades de conseguir los objetivos planteados. En tal sentido para ello es aconsejable mantener la consonancia indagatoria, a expensas de la profundización de los saberes.

Por otra parte, en lo concerniente a la teoría de los factores de desempeño, se determina la notable incidencia organizacional, y el vínculo estrecho que posee con el reconocimiento y valoración de las potencialidades humanas. A propósito, cabe mencionar el planteamiento de Frederick Herzberg, desde dos puntos, primero los relacionados con el nivel de responsabilidad y logros, así como también los factores de higiene afines con el salario y condiciones laborales. Es así como se coadyuvarían elementos propios de un sistema motivacional, priorizando la unificación objetiva de los propósitos que la empresa ha preestablecido.

Evidentemente, los espacios institucionales, más allá de su composición estructural y física, almacenan gran cantidad de vivencias, convertidas en experiencias aleccionadoras para cada colaborador, que a su vez forma parte de un equipo de trabajo. Los nuevos modelos de las organizaciones desde el punto de vista del desempeño de las personas presentan un paradigma en los recursos humanos, donde el capital humano genera valor añadido a la empresa y el trabajo en equipo permite el desarrollo personal, fomenta el intercambio de opiniones e ideas mejorando las relaciones entre compañeros (Armas, 2017). Todo esto se enlaza estratégicamente y pone de manifiesto el valor categórico que aportan las relaciones ampliamente mediante la retroalimentación, basadas en un intercambio comunicacional activo entre el Talento Humano.

En la misma forma, es admirable las nuevas tecnologías influyen en la selección de

personal, dando lugar a la adaptación categórica de métodos y formas de trabajo. Por su parte el mundo moderno se caracteriza por tendencias que involucran: la globalización, tecnología, información, conocimiento, servicios, importancia del cliente, la calidad, productividad y la competitividad (Bodero, 2016). Por ende, han dado lugar a un nuevo y transformado enfoque que convierte la antigua administración de recursos humanos en la gestión del talento humano.

También, se debe destacar lo multidisciplinario del campo empresarial, convergiendo fundamentos diferentes, pero que juntos causan un impacto favorable a la gestión productiva. Administrar el talento humano desde la perspectiva científica implica la utilización de todos los procesos desde la planificación hasta el control, permitiendo alcanzar los objetivos organizacionales (Armijos, Bermúdez, & Mora, 2019). Es notable percibir la incorporación de diversas disciplinas en el quehacer institucional, sin embargo, se prioriza la aplicación directa y consecuente de fundamentos administrativos, direccionados al progreso integral.

Sin duda alguna, hay muchas formas de hacer las cosas, pero no todas esas formas garantizan el éxito al culminar la faena, es imprescindible conocer no solo destino sino el camino para evitar las pisadas en falso. Al respecto Chiavenato (2019) determina que la gerencia de talento humano juega un papel fundamental en las empresas, pues ayuda a que las actividades se realicen en el marco de la legalidad y el equilibrio de las relaciones obrero-patronales. Permitiendo utilizar los recursos de forma más específica y acertada.

Por otra parte, un buen líder hace la diferencia, siendo capaz de predicar con el ejemplo y posicionando la empresa un peldaño más arriba que su competencia. Es por eso que la administración de los recursos humanos no solo involucra la puesta en marcha de los procesos con que cuenta como ciencia, sino que también se hace necesario que quienes dirijan la gestión de las personas, estén en la capacidad y con las competencias necesarias los cuales permitan realizar una buena gestión (Borja, 2019). A esto se le debe añadir los recursos económicos y materiales necesarios que brinde la organización, para las diferentes etapas y programas de gestión de personal.

## **Gestión**

Se expresa conforme a su derivación del latín *gestio* que significa: acción de llevar a cabo algo y derivado del supino de *gerere* (ejecutar), puede definirse como la acción de administrar, relacionada con los trámites necesarios para conseguir o resolver un asunto dentro del carácter administrativo y dirección de una organización. De esta depende gran parte del éxito que la empresa aspira, sin duda alguna una buena gestión es carente de individualismo, pues se enfoca de forma práctica en las resoluciones y mantenimiento correctivo - preventivo de situaciones determinadas.

Por otro lado, la dirección corresponde uno de los lineamientos claves en la administración y que se determina según la planificación que se obtenga de forma previa. Robbins y Coulter (2014) expresan que este concepto también es aplicado dentro del enfoque de la planificación, desarrollo, implementación y control de todos proyectos relacionados con las mejoras en la administración enfocándose principalmente en la dirección debido a su importancia. Todo esto con el firme propósito de facilitar el proceso laboral, en cuanto a tramitaciones, directrices y la coordinación de diversas tareas, en general.

Dentro de este mismo orden de ideas, es un hecho el rol representativo aportado por una buena dirección empresarial, siendo un soporte de vital energético, necesario al querer estimular la realización evolutiva de ciertas diligencias y asignaciones laborales. A tal virtud, Nadales (2015) define a la gestión como al eficiente manejo de los recursos con la finalidad de satisfacer las necesidades de determinada población dentro de los diferentes escenarios que pueden presentarse, donde ninguna organización puede prescindir de contar con una adecuada dirección. Por lo tanto, la convergencia totalitaria de los medios y elementos, disponibles en la organización, permitirán la progresión coordinada, en el alcance de las metas y objetivos que se han definido y establecido con anterioridad.

La investigación tratada hace hincapié en la gestión del talento humano, a tal razón nos adentramos a conceptualizar la gestión como la administración de recursos, se deriva a discernir la fundamentación teórica del “talento humano”.

## **Talento Humano**

En la posteridad, es imprescindible acotar la variedad de formas de ver y vivir la vida en cuanto a los individuos, son esas distinciones combinadas e interrelacionadas entre sí, las que aportan relevancia y causan una representativa transcendencia en las entidades económicas. Es por ello que, Robbins (2013) define al talento humano, como la capacidad de realizar determinadas acciones como consecuencia de las aptitudes o habilidades que pueden tener diferentes individuos en base al conocimiento y a la experiencia. Allí se ratifica la considerable ventaja que provoca la capacitación continua y el esmero por el desarrollo de la fuerza humana, extendiendo notablemente sus conocimientos y funcionalidades, como un conjunto masificado de saberes.

Se resalta, en este apartado la aplicación de la proactividad en aras de un desenvolvimiento recíproco, de carácter global y absoluto, que favorezca los planes que la institución aspire concretar. En tal sentido Louffat (2015) lo define como la combinación de varios aspectos o cualidades de una persona implicados al saber, querer y autoridad para resolver determinada ocupación. Todo esto ratificando la acción generadora de índole personal y que cimentara la mejoría pretendida.

A consecuencia de la época actual, la cual origina en la alta gerencia un perfilamiento y desarrollo perpetuo, fundando en los empleados diferentes maneras y vías de acceso a la adquisición y a la modernización reajutable de los instrumentos, concurriendo en el capital humano, como moderador en la fijación de las numerosas tácticas que se realicen, salvaguardando el logro seguro de las aspiraciones que ostente la asociación.

Es de hacer ver, que toda idea de negocio nace con el empeño de subsistir y mantenerse en pro de la meta originaria, lo cual es posible cuando se cuenta con los recursos necesarios y estos son trabajados y empleados de forma correcta. Obedeciendo a lo antes mencionado, Hernández, Gallarzo, y Espinoza, (2016) propone que son capacidades comprometidas a contribuir para que mejoren los resultados de una organización poniendo en práctica su capacidad y manteniendo un adecuado desenvolvimiento dentro de su entorno. Esto sin duda alguna es totalmente posible, con

la instauración de ciertos parámetros y el apoyo secuencial de principios formales y adaptables a la realidad inmediata.

Considerando entonces, las conversiones y los procesos metamorfoseos que se manifiestan es imperativa la formación continua a modo de equipo de trabajo. Lo cierto es que cuando se habla del talento humano, se puede inferir que siempre estará relacionado con diferentes conceptos como la creatividad, inteligencia, conocimiento, actitud, autodescubrimiento, entre otros (Bodero, 2016). Procedentemente se encuentra consonancia entre la heterogeneidad del personal, encontrando en sus desemejanzas la mejor forma de trabajo.

Es por ello que se pretende localizar y perfeccionar a un talento humano lleno de sapiencias, preparado en habilidades y experiencias, con motivo a que consigan mantener la simetría de los intereses y contingencias que se den; la alta dirección de la compañía compensa un cuidado exclusivo.

### **Importancia del Talento Humano en la organización**

Como afirman muchos autores administrativos, la principal prioridad deben ser el capital humano, por lo cual se debe estimular la formación y la capacitación del personal, con la finalidad de generar en ellos el agrado no solo por sus funciones y tareas sino por la organización, que evidencia el sentimiento de gusto, tanto así que, aunque les brinden mejores ofertas laborales, puedan resultar ya fidelizados y completamente leales al lugar donde se les valora. Esto se logra a través de un plan organizado y detallado, que encamina la gestión del Talento Humano, el cual minuciosamente se estudia para lograr su aplicación exitosa (Aguilar, 2017).

Por otra parte Armas (2017) asevera que el rol del talento humano en las entidades económicas permitirá el alcance de las metas y objetivos, sin los mismos se hace inevitable el éxito deseado, arrojando así su carácter fortalecedor hacia el sistema administrativo y operativo, y eso lo profundizan diversas personalidades y estudiosos

relevantes en el área gerencial y del talento humano, los cuales ponen de manifiesto las transformaciones surgidas en los entornos laborales, ya que la actual revolución industrial, la patrocina el sistema y modelo informático, liderado por las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento.

Desde esta perspectiva, es hacer ver, que los espacios de capacitación ya no están conformados por personas de edad avanzada sino por jóvenes y adultos jóvenes, los cuales han incorporado nuevas modalidades y formas mucho más sencillas y dinámicas para dar y recibir el conocimiento deseado. Es así como la preocupación ya no denota en hacer que la gente quiera aprender sino en mantenerse la actualización en la información suministrada y desarrolla nuevas formas de retroalimentación y adiestramiento organizacional.

### **Funcionalidad del Talento humano en niveles empresariales**

Para empezar, el desarrollo personal representa un aporte significativo en el talento humano, le favorece no solo en ámbitos profesionales y laborales sino también personales, es digno de cultivar y sin duda alguna le da un plus a la organización que lo practica. De allí Armijos, Bermúdez y Mora (2019) afirman que en este no deben faltar la capacitación y el entrenamiento, para que así el empleado anhele trazar un plan de carrera y así sus habilidades y pericias se perfeccionen no solo en la práctica sino en el refuerzo teórico correspondiente. Derivadamente, las competencias tanto individuales como grupales enlazan y unifican el sistema de captación y reproducción de la información necesaria en los espacios laborales.

Especialmente, el talento humano engloba tanto beneficios como es posible aprovechar, esto quiere decir que, del ejercicio dedicado y constante, en razón de los planes y proyectos se fortalecerá la entidad económica, visualizándola como ese sistema integral. Es por ello que al respecto Chiavenato (2019), expresa puntualmente la relación directa resultante entre los empleados comprometidos y motivados correlativamente al logro a corto, mediano y largo plazo de los propósitos empresariales. Esto nos hace discurrir enfáticamente en el perfeccionamiento de las vías e instrumentos útiles para el

mejoramiento consecutivo de las relaciones y planes que traza la compañía. Dentro de las funcionalidades que engloba al talento humano dentro de la estructura organizativa, se destacan:

### **Reclutamiento del personal**

Siendo la fase inicial para que la nueva fuerza de trabajo ingrese a la organización, es de sumo cuidado y su aplicación debe ser estudiada bajo un manual práctico de normas, políticas y procedimientos que la empresa tome como guía, buscando los perfiles adecuados en las tareas correctas. A tal modo, Armijos, Bermúdez y Mora (2019) expone que este proceso no es más que el poder hacer llegar el recurso humano indicado a la compañía, cubriendo afectivamente las vacantes, pone de manifiesto la preselección en la ejecución de actos administrativos, es buscar lo preciso, no rellenar sino cumplir con lo realmente necesario. Es por ello que se enfatiza la objetividad en todo lo concerniente al reclutamiento, sin priorizar en agentes momentáneas sino desarrollar una visión hacia el futuro.

### **Selección del personal**

En particular, la selección adecuada ahorra trabajo, ya que, si no se escoge el recurso que realmente abarca y se ajusta a los requerimientos y solicitudes, se tiende a repetir el proceso y eso limita el alcance satisfactorio de las metas y objetivos. Haciendo referencia Armijos, Bermúdez y Mora (2019) afirman que este proceso comienza por la carencia, buscando la realización coherente de una determinada actividad, función o tareas propias de un cargo en específico. Todo esto es responsabilidad directa del área, departamento o dependencia encargada de la gestión del Talento Humano, siendo amparados por la alta gerencia, siguiendo las directrices que cada institución internaliza.

### **Contratación**

En este paso se da por casi concluido el proceso de admisión, en línea con las exigencias que presente el subsistema de provisión de recursos humanos al campo laboral. Siendo precisa la definición de Bajac y Fernández (2003) que la conceptualizan como el

proceso de subordinación directa, por lo cual una persona obedece y acata ciertos parámetros y lineamientos previamente definidos y a los cuales ya ha accedido mediante un contrato, todo con la finalidad de gozar la remuneración estipulada. Es de resaltar que las condiciones laborales requeridas deben darse a conocer por ambas partes antes de ejercer cualquier decisión, evitando así algún inconveniente o retraso posterior.

### **Inducción**

Corresponde al reconocimiento de los espacios laborales junto con toda la información que atañe al nuevo empleado, siendo aportada la documentación no solo general sino también específica. De allí que Louffat (2015) expresa que esta fase permite que los ya reclutados, seleccionados y contratados no tenga dudas ni dificultades en la puesta en práctica de sus acciones, además lo hagan con gusto, esmero y dedicación constante. Siendo procedentemente responsabilidad de los entes correspondientes, pero también de todos y cada uno de los ya trabajadores, facultar al nuevo ingreso con la información tanto teórica como práctica que podría llegar a necesitar.

### **Capacidades Dinámicas.**

Es así como, el estudio la organización comprende un sinnúmero de atributos y facetas particulares, que direccionan y orientan las acciones que la institución decide emprender. En consonancia, Cedeño (2017) argumenta que las capacidades dinámicas consisten en procesos organizacionales específicos mediante la manipulación de recursos hacia nuevas estrategias que beneficien su adaptación y desarrollo. Favoreciendo la estabilización fructífera del factor humano.

En particular, las tendencias modernas permiten fomentar la expansión en conjunto con la conquista de modelos comportamentales, como factor clave para la organización de hoy en día. Aprendiendo la postura de autores como Chiavenato (2019) al plantearla como aquellas que permiten que las empresas puedan crear nuevos productos y procesos para responder a las condiciones cambiantes del mercado. En esto la motivación y a la productividad intervienen de forma inmediata al buscar introducir y fijar un patrón

organizacional acorde a los nuevos tiempos y vivencias.

Bajo esta perspectiva, es formidable la presteza adquirida en el tratamiento de las acciones y consecutivamente el lucro de la jornada laboral, motivo por el cual es substancial la puesta en práctica de herramientas en la administración de personal; esto consiente en que los medios conocidos como bases de datos y sistemas de información forman parte de utilidades gerenciales que aprovechadas apropiadamente dan lugar al progreso profesional, demandado tanto personal como institucionalmente.

Tal como, los métodos de procesamiento y sistematización dan la oportunidad de reconocer lo que es más favorable en el campo laboral, aprovechando uno de los recursos más valiosos en la actualidad, el cual es el tiempo. Así que, Louffat (2015) sostiene que las capacidades dinámicas son las que poseen las empresas para conformar, reconformar y configurar los activos; y es precisamente en este sentido donde el buen manejo del recurso humano toma su importancia y valor. Es recomendable entonces, velar por la implantación de estrategias y herramientas, apostando firmemente a la oportunidad de dilatar nuevas intenciones organizacionales.

### **Cultura Organizacional.**

Ciertamente, el conjunto de conocimientos, creencias, leyes y moral, costumbres, capacidades y hábitos adquiridos por el hombre, como miembro de la sociedad, a es a lo que se le considera como cultura organizacional. A tal razonamiento, obedece la postura de Severiano, Dialeva, y Guyot (2018) interpretándole como el conjunto de supuestas, convicciones, valores y normas que comparten los miembros de una organización. Es recalable como a través de la cultura organizacional se reflejan los valores, normas y demás lineamientos, es decir, se mantiene un criterio específico de la empresa, así como la misión y la visión de la misma.

Al mismo tiempo, en el rendimiento laboral median ciertos componentes, que tácticamente se deben encauzar hacia al apego y ampliación del sentido de pertenencia. En este enfoque el destacado autor Boiero (2017) presentó un concepto claro y preciso en

cuanto a la cultura organizacional basada en 3 elementos fundamentales a los que llamó niveles de conocimientos; entre los que se pueden mencionar: comportamientos, supuestos inconscientes y los valores propuestos referidos a aquellos que identifican a una organización de manera explícita y formal dentro de la visión y su código de conducta. Esto se verá claramente evidenciado en la fidelización de usuarios y consumidores hacia los productos, bienes o servicios ofrecidos o prestados.

### **Desempeño Laboral**

En la actualidad, las organizaciones son concebidas para perdurar en el tiempo, aspirando niveles respetables de producción, procurando la satisfacción de clientes tanto internos como externos. En cuanto a este concepto, Osorio (2015) define el desempeño laboral como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de las instituciones y lo califica como la fortaleza más relevante. La prosecución involucra la disminución de ciertos conflictos que dificultan la aplicación de líneas de acción, generadoras de acciones benéficas y de lucro consistente.

Simultáneamente, la administración de repuesta en la gestión laboral, permite la operatividad, favoreciendo el involucramiento y la disposición creativa e innovadora. Por otra parte, Sánchez (2016) plantea que este desempeño está influenciado por las normales y necesarias expectativas de los empleados sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por lo tanto, se establece la relación tanto con sus conocimientos como con sus habilidades en pro de alcanzar los más altos objetivos institucionales.

Mientras tanto, el sentimiento de esperanza organizacional, tan valioso y útil a la hora de procesar las encomiendas y acciones referentes a la faena, ratifica el agrado funcional entre los colaboradores. Lo que concuerda con Lorren (2018) quien apunta que el desempeño laboral se encuentra en función a cuatro factores que son: la motivación, habilidades personales, aceptación y claridad del rol; oportunidades para realizarse. Siendo elementales como parte de los esquemas valorativos que la empresa busca sostener en el tiempo e incorporar de manera activa en su personal.

Es así como, la conceptualización generalizada del sistema administrativo, da la oportunidad de fijar los perfiles requeridos para proseguir activamente en las actividades laborales. Sin embargo, tratadistas como Oyarvide, Reyes, y Montaña (2017) manifiestan que los factores antes mencionados necesariamente deben interactuar con la naturaleza del trabajo y de la organización que permitan generar los resultados esperados. Es así como las decisiones derivadas se orientan hacia la gestión de la productividad estratégica y de la integración del empleado bajo patrones de calidad.

### **Rasgos característicos del desempeño laboral**

Actualmente, existen ciertos aspectos de relevancia evidente en el vivir organizacional, los cuales permiten identificar y comprobar niveles adecuados de desempeño en el campo laboral, siendo uno de ellos el avance en la productividad. Es por ello que Hauser y García (2017) establecen esta como sinónimo de rendimiento, calificándole expresamente en el acatamiento y utilidad provechosa de los recursos disponibles y bajo el tiempo predeterminado, motivando un rendimiento prudencial.

En relación, la OIT (Organización Mundial del Trabajo) hay ciertos fundamentos elementales estrechamente relacionados y que actúan de forma provechosa en lo concerniente a la nivelación productiva, ya que cuando el individuo busca favorecer el cumplimiento de los objetivos organizacionales, se desarrolla el espíritu emprendedor. Esta coadyuva en el ahorro de costes y de tiempo, propiciando la eliminación de que no favorece ni agiliza el cumplimiento de los planes propuestos, actuando así de una manera efectiva, utilizando prudentemente todos y cada uno de los recursos disponibles junto con la valoración del tiempo acordado, enlazando estratégicamente la maquinaria, herramientas, fuerza humana y demás aspectos.

### **Objetivos Institucionales**

Como puede apreciarse, la consecución organizacional envuelve aspectos que aportan sentido y causan un efecto interactivo en la perspectiva gerencial, estimando resultados favorables y armónicos en la empresa. Según Monroy y Simbaqueba (2017)

son metas establecidas por los ejecutivos de las empresas o instituciones, llegando a cambiar incluso en función del tiempo o de la adaptabilidad. Estos objetivos deben ser alcanzables y en función a la estrategia elegida. Además, deben formularse conforme a las necesidades de la empresa en base a: beneficios, crecimiento y seguridad a corto, medio o largo plazo

Especialmente, un refuerzo impulsador, que direcciona el dinamismo hacia la promulgación de ideas y planes de negocio, confiados en la adaptación empresarial. Por otro lado, Schmidt, Obiol, y Tennina, (2018) opina que los objetivos institucionales son resultados o situaciones que una organización pretende alcanzar en un periodo de tiempo, a través de los recursos y capacidades disponibles o que se planea disponer; y que radica su importancia en la motivación que se les otorga a los trabajadores midiendo permanentemente su desempeño. Este mismo autor manifiesta que existen muchas ventajas de establecer objetivos, los cuales se detallan a continuación:

- Establecen un curso a seguir.
- Permiten enfocar esfuerzos hacia una misma dirección.
- Sirven de guía para la formulación de estrategias.
- Sirven de guía para la asignación de recursos.
- Sirven de base para la realización de tareas o actividades.
- Sirven de base para la planeación, organización, coordinación y control de la empresa.
- Permiten evaluar resultados al comparar los resultados obtenidos con los objetivos propuestos,
- Minimizan los conflictos.
- Generan participación, compromiso y motivación y, al alcanzarlos, generan satisfacción.
- Revelan prioridades.
- Producen sinergia.
- Disminuyen la incertidumbre.

## **Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Muisne**

Es una entidad de gobierno seccional autónoma del gobierno central, responsable de administrar los recursos del cantón Muisne, cuya representación política está a cargo del alcalde y dentro del carácter legislativo se encuentran los miembros del concejo cantonal. Según (GAD Muisne, 2020) es importante destacar su misión y visión las cuales se detallan a continuación:

**Misión:** planear, implementar y sostener las acciones del desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Muisne (GAD Muisne, 2020). Dinamizar los proyectos de obras y servicios con calidad y oportunidad, que aseguren el desarrollo social y económico de la población, con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales, dentro de un marco de transparencia y ética institucional y con el aprovechamiento óptimo de los recursos humanos altamente comprometidos, capacitados y motivados.

**Visión:** constituirse en el promotor del desarrollo local y contar con una organización interna, altamente eficiente, generadora de productos y servicios acordes con la demanda de la sociedad, capaz de asumir los nuevos roles vinculados con el desarrollo planificado, descentralizando, mediante la optimización de los recursos, que aseguren la calidad de vida de la población.

### **Servicio Público**

Ahora, la prestación adecuada de un servicio aporta un valor añadido a la empresa en cuestión, el romper estereotipos siempre será un punto de partida en gran parte de las actividades que arroja el sector público. De este modo, Bauer, Finnegan, y Haspels (2017) enfatiza este servicio como aquel brindado por el Estado sea directamente bajo su control o regulación, para atender ciertos requerimientos de determinada población, en concordancia a los objetivos nacionales. Aunque también existe la posibilidad que se desarrolle mediante la empresa privada, bajo supervisión y fiscalización del gobierno.

Dentro de este mismo contexto se establece también la definición de servidor público, siendo la persona que brinda un servicio de utilidad social y no genera garantías privadas más allá de su salario, prestando su entero desempeño al Estado administrando sus recursos. Sin duda alguna su importancia radica en la realización efectiva de sus funciones, priorizando en el sostenimiento de la empresa, cimentada en una visión futurista.

## **Antecedentes**

Examinando unos trabajos correspondidos con el argumento se discurrieron algunos que encuadran un matiz análogo al desarrollado, dichas pesquisas ofrecieron sustento en la investigación., dando como resultados los siguientes sondeos:

López (2016) en su estudio titulado “Gestión del Talento Humano y Mejoramiento del Desempeño Laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos”, a través del métodos como el analítico-sintético, el inductivo -deductivo y el histórico-lógico juntos con técnicas como la observación directa, la entrevista y la encuesta, sin obviar el uso de instrumentos como la guía de entrevista y el cuestionario que ayudaron a profundizar los aspectos más relevantes de esta investigación para así poder lograr los objetivos y metas propuestas dentro de cada parámetro. Donde finalmente se dedujo que debe implementarse un Manual de Gestión de Talento Humano para incrementar la eficiencia en los empleados, esto como resultado de que la institución no brinda capacitación y condiciones idóneas en el área. Dicho estudio sirvió como referencia en cuanto al proceso de medición del desempeño de los colaboradores y el cumplimiento de las actividades a su cargo en la entidad.

De igual forma cabe mencionar a Eusebio (2017), en su trabajo de titulación “Gestión de Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, Año 2017” presentado para la Universidad Estatal Península de Santa Elena, adscrita a la Facultad Ciencias Administrativas. Como requisito para obtener el Título de Ingeniera en Administración de Empresas, el enfoque de dicho trabajo fue mixto debido a que se aplicaron los métodos

cualitativos y cuantitativos, técnicas como ficha de observación, entrevista y encuestas permitieron obtener resultados de mejoramiento y directamente relacionados con las variables.

Esta sirvió como guía en el desarrollo de la presente investigación, debido a que se pudieron evidenciar las diferentes alternativas de mejoras que contribuyen a los encargados del departamento de talento humano y directivos de la institución a perfeccionar el ambiente laboral y generar una atención de calidad a la ciudadanía en función de un trabajo en equipo eficaz.

Wachapa (2017) en su investigación titulada “Evaluación del desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera, Provincia de Pastaza, período 2017”. Presentada para optar al título de Ingeniera de Empresas por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, adscrita a la Facultad de Administración de Empresas. Se propuso indagar sobre la evaluación del desempeño del personal agregado a la organización en cuestión, para ello se precisó conocer el marco teórico y conceptual e indagar en el diagnóstico, esto bajo una modalidad de investigación cualitativa, siendo de campo y de orden bibliográfica-documental, apoyada en la exploración, así como también se emplearon métodos analítico, deductivo e inductivo junto con técnicas como la observación, encuesta y formulario, sin obviar el uso de instrumentos como la tecnología, suministros de oficina, equipo de cómputo y formularios SENRES, en cuanto a la muestra de la población de estudio la constituyeron el total de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera, Provincia de Pastaza.

Arrojando como información relevante correlaciones veraces, ya que se constató que el nivel de rendimiento del personal estaba en los niveles aceptables, pero no se da la evaluación de forma correcta, debido a que en muchos casos son ellos mismos que se autoevalúan y siendo así se pierde la objetividad de forma inmediata, aparte que no se les brinda la debida remuneración al percibir resultados favorables en tales evaluaciones, otro aspecto que deja mucho que desear es el referente con su capacitación, evaluando falta considerable de conocimiento. Por lo cual, se recomienda la creación de una comisión

especial que se encargue de evaluar adecuadamente al personal, preferiblemente bajo la evaluación de 360 grados y en función a los resultados se recomendó favorecer al Talento Humano con los planes de apoyo tanto motivadores, como compensatorios que sean convenientes para hacer de los individuos recíprocos en el quehacer organizacional.

Cedeño (2017) en su trabajo de grado titulado “Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2017”, presentado para optar al título de Ingeniera en Administración de Empresas, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, adscrita a la Facultad Ciencias Administrativas, muestra que el desempeño laboral es un factor deseable para conocer y así poder mejorar en el desarrollo de la gestión del Talento Humano, por ello se argumentaron bases teóricas referentes a las variables en estudio, aplicando técnicas convenientes, para trabajar convenientemente hacia los aspectos que tratan el desempeño laboral y perfeccionar así los resultados obtenidos a través de un manual de la gestión de Talento Humano.

La investigación funciona bajo un enfoque descriptivo correlacional, de orden cualitativo, y fue de tipo descriptiva, se emplearon métodos inductivo, deductivo, analítico-sintético y empírico, conjuntamente con técnicas como entrevista y encuestas, sin dejar el uso de instrumentos como la guía de entrevistas y cuestionarios. El Alcalde, Vicealcalde, en cuanto a la muestra de la población de estudio la constituyeron el Jefe de Dirección del Talento Humano y Servidores Públicos del G.A.D. Municipal del Cantón Salinas, perteneciendo puntualmente a 345 servidores públicos distribuidos en los empleados administrativos y obreros de la institución.

En este orden de ideas surge el vínculo de la presente investigación con este estudio, estimando que se percibió una falta considerable de capacitación y formación en el personal, además de la necesidad perenne de facultar formas de trabajo que condescienden la integración total de la fuerza laboral, minimizando así las fallas en la evaluación de procesos y por ende en el reconocimiento del desempeño de los colaboradores, todo esto es posible siguiendo las recomendaciones que en la investigación se ha delimitado.

## **Fundamentación legal**

Dentro de la investigación propuesta como gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral discurren un agregado de documentaciones de medio legal, que sirven de confirmación referencial y de sustento a esta investigación, en consecuencia, se puntúan los sucesivos instrumentos legales, con la predicción de los artículos considerables de cada uno de ellos. Fundamentando la siguiente base legal como sustento de la temática de estudio.

### **Constitución De La Republica Del Ecuador**

Sobre la base de la norma supra del Ecuador en su articulado establece al servicio público como uno de los pilares de la dinamización de la economía local, por lo que se extiende una practicidad en correspondencia a los actos humanos y al vaivén habitual, es de sobresalir que preexisten reglas y pautas de gestión, que condescienden medidas de actitud que marcan el destino para fijar algunos procedimientos, que rememoran la dinámica empresarial, fijando la marcha a la interacción y reciprocidad de acuerdos, sentires y conveniencias individuales.

De tal forma, se reseñan artículos que orientan ilustrativamente al individuo social, como un ser poseedor de pensamientos propios, adaptable a las condiciones que premie el entorno. Según el Art. 1 de la Constitución de la República el país se desarrolla en un marco de derechos y justicia donde se organiza en forma de República y se gobierna de manera descentralizada (Constitución de la República del Ecuador, 2008). Además de esto es un derecho del estado según su Art. 3 garantizar y defender la soberanía nacional, promover el desarrollo equitativo y solidario a través del fortalecimiento de la administración autónoma y descentralizada

El Art. 33 establece como un derecho y deber social del estado garantizar, dentro de todo que sea una fuente de realización personal y base de la economía, donde los

trabajadores tendrán respeto de su dignidad, vida decorosa, remuneraciones justas, desempeño de trabajo saludable, libremente escogido y aceptado. En este sentido, se complementa con lo detallado en el Art. 268 donde se prevé que en casos excepcionales el gobierno intervendrá en los gobiernos autónomos descentralizados para que se supere la deficiencia identificada Constitución de la República del Ecuador, 2008.

Últimamente, queda claro que la colectividad representa un conjunto de partes interrelacionadas entre sí, de manera que la rentabilidad que se busca no es de representación particular sino general, justipreciando cada ser humano como sujeto competente y activo para expresar sensatamente los elementos constitucionales y reglamentarios que se tienen como medida, a razón de acometer una ecuanimidad benéfica y una pesquisa perdurable del bienestar social.

Mientras tanto, el Art. 227 permite interpretar la practicidad de la administración pública, la cual se oriente firme y secuencialmente a beneficiar los espacios y entornos laborales, forjando y trabajando bajo preceptos morales, éticos y ciudadanos, atenuando la incompatibilidad colectiva y apresurando vías directas y alternas prestas a la laboriosidad estratégica Constitución de la República del Ecuador, 2008.

De igual forma, el Art. 229 indica que 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. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores Constitución de la República del Ecuador, 2008.

Deja por sentado el compromiso irrenunciable e impostergable que adquiere el individuo con libre y pleno uso de sus facultades como ente regidos de sus actos, atañendo toda la envergadura que esta función demanda junto con la denominación explícita del cargo en cuestión y habilitándole en cuanto a las directrices gubernamentales. Estableciendo también ciertos aspectos que buscan la efectividad en el desarrollo de las labores concernientes.

## **Código de trabajo**

Si se observa detenidamente en lo referente a la acción que envuelve el trabajo, queda claro como aporta un sentido de dirección, orden y mantenimiento sostenible, de modo que los parámetros legales permiten establecer la conducción organizada del actuar humano. De esta forma lo descrito en el código de trabajo referente a la gestión que el área de talento humano desempeña en las empresas se expresa desde su Art. 1 donde se reconoce la relación empleada – empleador que establece los preceptos de ley que regulan los inconvenientes que surjan de esta interacción (Código de Trabajo, 2020).

Consecuentemente se entiende el trabajo como lo que es, siguiendo lo afirmado en Art. 2 un deber y derecho social, que es propio del beneficio necesario para subsistir y cubrir las expectativas de vida que se pueden presentar y además motivan la autorrealización humana, forjando cimientos sólidos en la persona (Código de Trabajo, 2020).

Priorizando el trabajo se destaca su dignificación, estipulando al individuo como poseedor de fuerza tanto física como intelectual para ejecutar diversidad de acciones, que contribuyen no solo al mejoramiento continuo de su persona sino también al proceso de la nación, al avance de esta en pro de su desarrollo.

## **Ley Orgánica de Servicio Público**

Tratándose de una empresa del sector público es conveniente trabajar con estatutos que reafirmen el protagonismo de tales sistemas administrativos, a sabiendas que cada forma de trabajo la constituye su entorno, el cual puede modificar actitudinal la manera de ver y hacer las cosas. Esta Ley Orgánica en su Art. 2, plasma el objeto de este fundamento legal, donde se expone que el servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el

funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

Simultáneamente, el Art. 53 esclarece que toda norma tiene también su resguardo operativo, es por ello que la Administración Técnica del Talento Humano enfatiza y busca determinar la estabilidad de la cual se goza y dispone, todo para que las labores no cesen ni mucho menos el propósito productivo.

Es por esto que, la actualización en todos los sentidos es inevitable, siguiendo la confirmado en el Art. 63 tanto así que la normativa deja ver como el sistema de desarrollo del talento humano se direcciona orgánicamente en el lucro inmediato de sus miembros, en aras de la realización de un mejor trabajo.

Es básicamente practicar la ecuanimidad, procediendo en acciones equitativas e igualitarias según convenga, partiendo de que la empatía no es solo un sentimiento popular sino también una norma como seres vivos y poseedores de virtudes, pero también de defectos y debilidades que sin duda alguna se pueden minimizar, contrariando cualquier amenaza y aflorando así las fortalezas para que todas las oportunidades sean aprovechadas.

## Capítulo 2. Metodología

### Tipo de estudio

Para Arias (2012) la investigación es un proceso sistemático y organizado cuyo fin es contestar a una interrogante planteada o buscar soluciones a un tema en particular para contribuir a la información existente sobre algo desconocido. En la ejecución del presente trabajo se efectuará una investigación descriptiva y correlacional. Mientras Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014) sostienen que la investigación descriptiva busca determinar los hechos o características del objeto de estudio.

El presente trabajo es de tipo descriptivo y correlacional, coincidiendo con Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014) que definen al método descriptivo como al que busca determinar los hechos o características del objeto de estudio y concuerdan en que la investigación correlacional tiene como propósito examinar la relación entre las variables o resultados de las variables. En esta investigación se recopiló información tanto de las variables concernientes a la gestión del talento humano y al desempeño laboral en el GAD del cantón de Muisne; a fin de correlacionarlas, determinar la línea base de la situación actual y poder definir posibles líneas de acción para cumplir con los parámetros necesarios en la elaboración de una posible propuesta que sustente este trabajo.

A esta investigación se le ha dado un enfoque tanto cualitativo y cuantitativo, fundamentado en un proceso inductivo mediante el uso de instrumentos como la entrevista y la encuesta, con el fin de captar la perspectiva y distintos puntos de vista de la población de estudio, partiendo de un análisis individual de los hechos para formular conclusiones generales.

El Diseño es tipo “transaccional correlacional”, es decir que busca describir y explicar la relación de las variables planteadas. Por otra parte, Arias (2012) manifiesta que la investigación correlacional tiene como propósito examinar la relación entre las variables o resultados de las variables, por lo que durante esta investigación se recopiló información tanto de las variables concernientes a la gestión del talento humano y al desempeño

laboral en el GAD del cantón de Muisne; a fin de correlacionarlas, determinar la línea base de la situación actual y poder definir posibles líneas de acción para cumplir con los parámetros necesarios en la elaboración de una posible propuesta que sustente este trabajo.

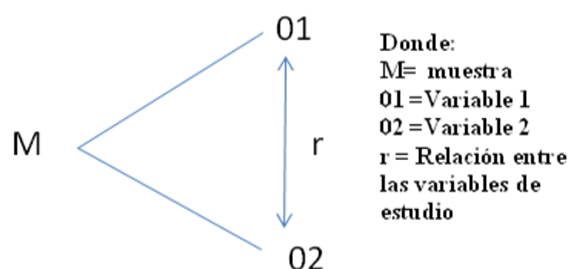


Figura 1. Variables

Nota: Fuente (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014)

## Definición conceptual y operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de Variables

	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores
Talento Humano	Es aquella fuerza humana que aporta un valor agregado en el rendimiento empresarial, formulando estrategias con respecto a la orientación de los procesos, basándose en conocimientos, capacitaciones y habilidades que sirva para el desarrollo de la institución y sus trabajadores Sevy (2017).	Es el desarrollo de competencias necesarias para cumplir con los objetivos de la empresa que a su vez son dotados de conocimiento y habilidades para su fortalecimiento y el cumplimiento de los objetivos	Planificación del talento Humano  Desarrollo del talento humano	Recursos asignados a la gestión del personal  Programa de capacitaciones  Reclutamiento  Selección del personal

		Programa de Inducción
		Nivel de calidad del trabajo
		Cantidad de trabajo
		Nivel de Capacidad del trabajador
		Responsabilidad del personal
		Nivel de conocimientos
		Compromiso
		Creatividad

Nota: Elaboración Propia

## Población y muestra

La población de Estudio acorde a Ventura (2017) manifiesta que la población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia. Es así como, para la realización de este trabajo de investigación, la población de estudio lo conformaron los servidores públicos que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Muisne.

**Tabla 2.**

Población y Población de Estudio.

<b>Población</b>	<b>Población de Estudio</b>
Servidores Públicos del GAD de Muisne	268 Servidores Públicos del GAD de Muisne.
Servidores Públicos de otros GAD's	Principales autoridades de GAD de Esmeraldas 2.

Nota: Elaborado por el autor.

La fórmula utilizada es la siguiente:

**n** =Tamaño de muestra

**N**= Población o universo

**Z<sup>2</sup>** = Nivel de confianza

**P** = Probabilidad de éxito

**Q** = Probabilidad del fracaso

**E<sup>2</sup>** = Error muestral

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

$$n = \frac{1,96^2(0,5 * 0,5) * 268}{(0,05)^2 * (268 - 1) + 1,96^2(0,5 * 0,5)}$$

**n = 159**

### **Técnicas e instrumentos**

Existe una gran cantidad de técnicas o instrumentos de recolección de información, las cuales pueden ser aplicadas de acuerdo con el enfoque que tenga una investigación. Arévalo, Cruz, y Palacio (2021) por lo que se recomienda el uso de dos o más técnicas de recolección de datos para obtener el soporte necesario dentro del trabajo de investigación. Bajo ese criterio, para el presente trabajo se aplicaron los instrumentos detallados a

continuación:

Con la finalidad de llevar el enfoque cualitativo, se realizó una entrevista estructurada al Alcalde del Cantón Muisne, contribuyendo con su criterio y opiniones a alcanzar uno de los objetivos específicos de esta tesis. A continuación, en la tabla 2 se presenta un breve perfil de los servidores públicos entrevistados:

**Tabla 3.**

Selección de Entrevistados.

<b>Entrevistado</b>	<b>Institución a la que pertenece</b>	<b>Perfil</b>
	GADMCM	Alcalde del Cantón Muisne, periodo 2019-2023

**Fuente:** Elaborado por el Autor.

Por otro lado, Reynosa (2018) el diseño para elaboración de cuestionarios de encuestas se utiliza para alcanzar los objetivos de la investigación. Por tal motivo, y bajo el enfoque cuantitativo se utilizó en el presente trabajo investigativo la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario que contiene 18 preguntas debidamente formuladas y aplicadas para conocer los diferentes criterios de los servidores públicos que conforman el GAD del cantón Muisne.

El cuestionario es contentivo de dieciocho (18) preguntas, seis (6) ítems para la variable N°1: Gestión del Talento Humano y doce (12) ítems para la variable N°2: Desempeño laboral. Las alternativas de los ítems de las dos (2) variables tuvieron la siguiente valoración:

- Totalmente en desacuerdo (1).
- En desacuerdo (2).
- Ni de acuerdo/ Ni en Acuerdo (3).
- De acuerdo (4).
- Totalmente de acuerdo (5)

Asimismo, basado en la revisión y análisis de toda la bibliografía existente sobre la gestión del talento humano, lo cual es importante que también se utilizó para alcanzar los objetivos específicos.

En los tiempos actuales, el internet se ha convertido en el instrumento más utilizado en la obtención de datos para una investigación. Sin embargo, a pesar de la restricción de información, se utilizó esta técnica para recolectar la mayor cantidad de bibliografía posible de fuentes abiertas.

De conformidad con Hernández y Ávila (2019) las técnicas de recolección de datos deben cumplir con los requisitos de validez y confiabilidad para garantizar que el instrumento mida de forma correcta las variables a investigar, así como su coherencia y consistencia.

De acuerdo con Bastar (2012) una forma de obtener la validez de los instrumentos de investigación es mediante el juicio de expertos, el cual consiste en una opinión informada de personas con trayectoria en determinado tema.

## **Datos analizados**

La información obtenida del presente trabajo de investigación se analizó mediante el programa de Software Estadístico SPSS 22 (estadística descriptiva), debido a que nos permite analizar y representar los datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen; asimismo, para la validación de los instrumentos se requirió el juicio de expertos en la materia, quienes emitieron su opinión respecto a la redacción y al contenido del cuestionario. Los métodos de análisis de datos que fueron utilizados son los siguientes:

- a) Se sometió todas las preguntas a una correlación general; donde se obtiene el grado de correlación pregunta por pregunta y el nivel de significatividad. Esto nos sirvió para determinar la relación sobre validez y consistencia del instrumento.
- b) Luego se recodifica o se crea una nueva variable, donde cada dimensión recibe sus preguntas; que sirvieron para establecer relaciones entre las dimensiones, para responder a los objetivos específicos.
- D1V1= PGTA 1,2,3  
D2V1= PGTA 4,5,6  
D1V2= PGTA 7,8,9,10,11,12  
D2V2= PGTA 13,14,15,16,17,18
- c) Luego se recodificó o se creó una nueva variable donde cada dimensión según la variable. V1= D1, D2 V2= D3, D4 que nos sirve para establecer relaciones entre las variables y responder con el resultado al objetivo general
- d) El procesamiento de datos fue informático y se empleó el paquete Excel.

## Capítulo 3. Resultados

Para el análisis de los resultados se utilizaron herramientas hacia la obtención de los mismos como la observación directa mediante un registro visual de lo que ocurre en situación real permitiendo obtener resultados de manera más amplia. De igual forma se utilizó el instrumento de la encuesta del autor Sanafria (2020, formulada y aplicada para conocer los criterios de los servidores públicos que conforman el GAD del cantón Muisne.

El cuestionario es contentivo de dieciocho (18) preguntas, seis (6) ítems para la variable n°1: gestión del talento humano y doce (12) ítems para la variable N°2: Desempeño laboral. Las alternativas de los ítems de las dos (2) variables tuvieron la siguiente valoración:

- Totalmente en desacuerdo (1).
- En desacuerdo (2).
- Ni de acuerdo/ ni en acuerdo (3).
- De acuerdo (4).
- Totalmente de acuerdo (5)

Estos resultados fueron analizados a través de gráficos para obtener una mayor comprensión de los mismos, el cual se ve representado por la relación de la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral en el GAD de Muisne. El análisis consta de 4 dimensiones:

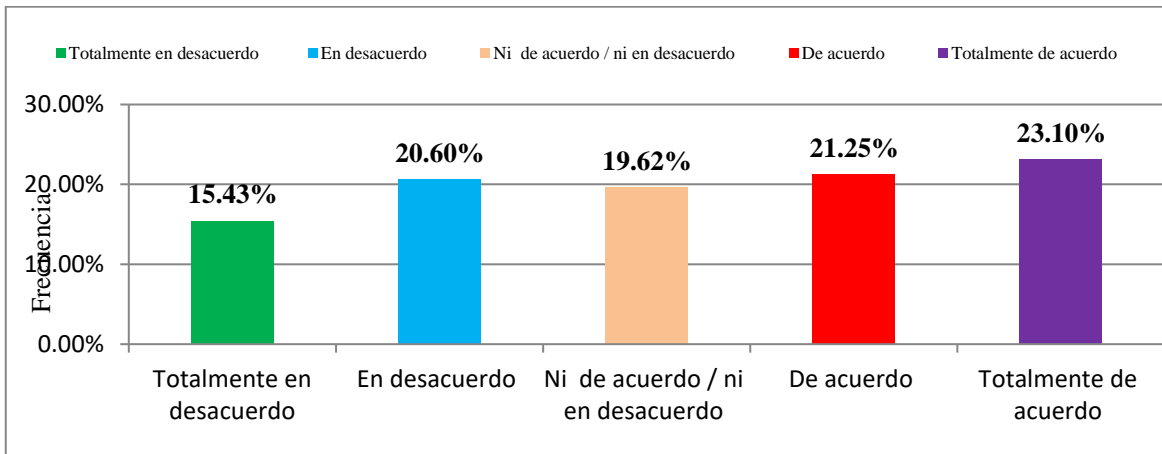
- Selección del personal y calidad del trabajo,
- Selección de personal y trabajo en equipo,
- Capacidad del personal y calidad en el trabajo,
- Capacidad del personal y trabajo en equipo.

### **Relación entre la Gestión de Talento Humano y el desempeño laboral**

Al consultar a los empleados su opinión, sobre la relación entre la gestión del talento humano y desempeño laboral, se determinó que el 20,9% no establece relación entre las dos variables y son los que dicen estar ni de acuerdo/ni en desacuerdo, en tanto que el

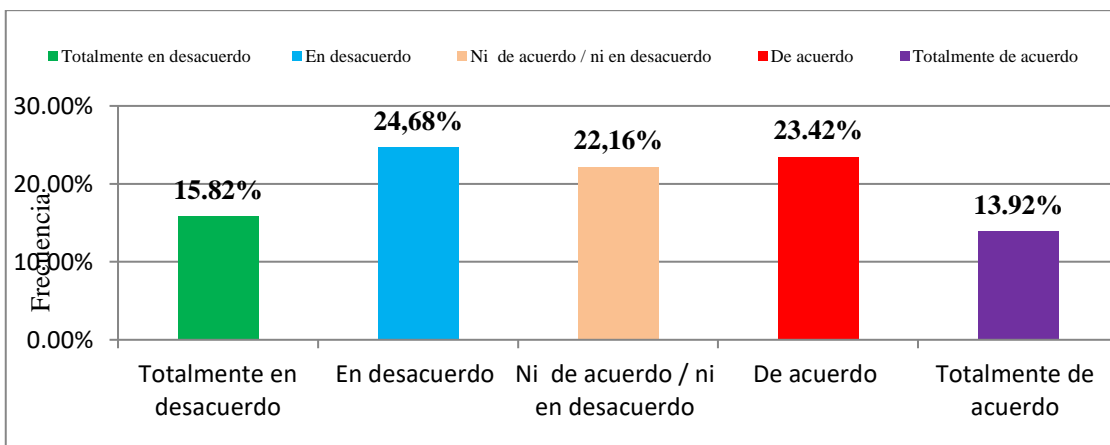
36,1% se ubican entre totalmente en desacuerdo/en desacuerdo; el restante 43% están totalmente de acuerdo/de acuerdo que si se relacionan estas dos variables, como se evidencia en la Figura No. 2

Cabe destacar que el desempeño laboral tiene que ver con el manejo del talento humano y su influencia en el campo organizacional, de allí que los empleados sostienen que, si hay relación entre tales aspectos, sabiendo entonces que el progreso en el rendimiento, será el resultado de una buena y coordinada gerencia.



**Figura 2.** Gestión de Talento Humano  
**Fuente:** Elaboración propia.

### Relación entre el desempeño laboral y la selección de personal



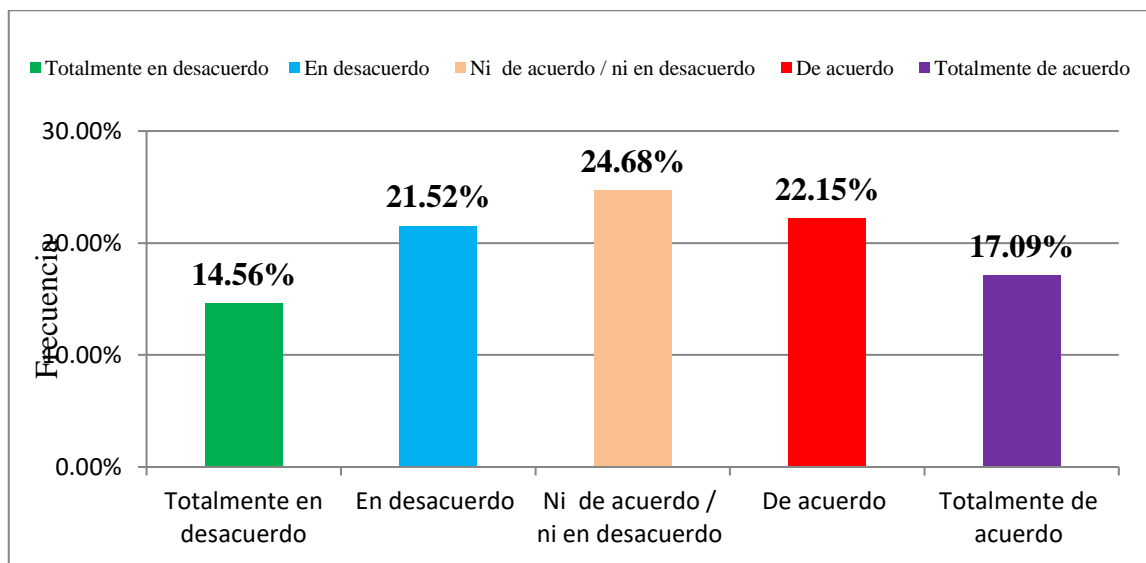
**Figura 3.** Desempeño laboral  
**Fuente:** Elaboración propia.

En la información obtenida por los empleados sobre el desempeño laboral y la

selección de personal, se fijó que el 22,16% no establece relación entre las dos variables y son los que dicen estar ni de acuerdo/ni en desacuerdo, en tanto que el 40,5% se ubican entre totalmente en desacuerdo/en desacuerdo; el restante 37,34% están totalmente de acuerdo/de acuerdo que si se relacionan estas dos variables.

Se destaca que el capital humano de la empresa entiende la relación que hay entre el desempeño laboral y la selección de personal, ya que de una buena elección de empleados depende el logro de los objetivos institucionales.

### Relación entre la Gestión de Talento Humano y la selección de personal

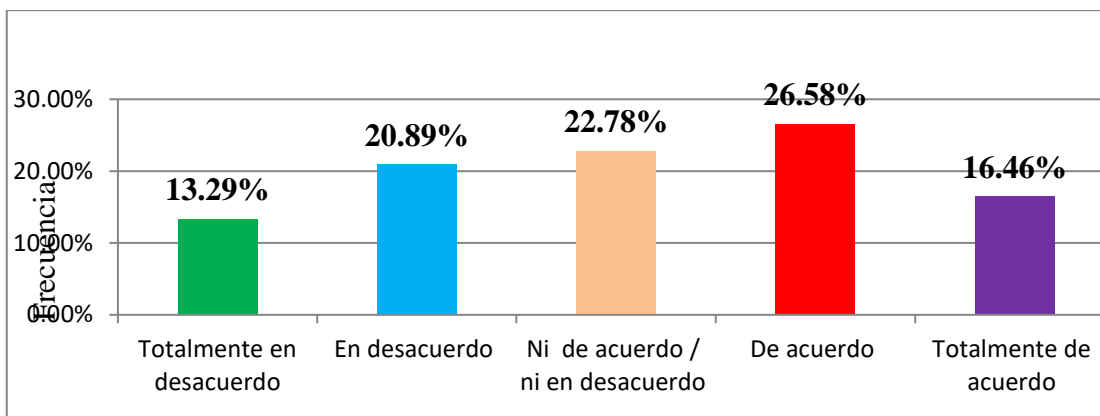


**Figura 4.** Selección de personal

**Fuente:** Elaboración propia.

Cuando se relacionan Gestión de Talento Humano y la selección de personal la opinión emitida por los trabajadores, en el 24,68% no establece relación alguna (ni de acuerdo/ni en desacuerdo), en tanto que el 36,08% están entre totalmente en desacuerdo/en desacuerdo; el restante 39,24% están totalmente de acuerdo/de acuerdo que si se relacionan estas dos variables. El desarrollo de la Gestión del Talento Humano funciona conjunto a la selección de personal, por ello los trabajadores las relacionan y propician políticas, normas y procedimientos que fundamenten la mejora empresarial.

### Relación entre la Gestión de Talento Humano y la calidad del trabajo

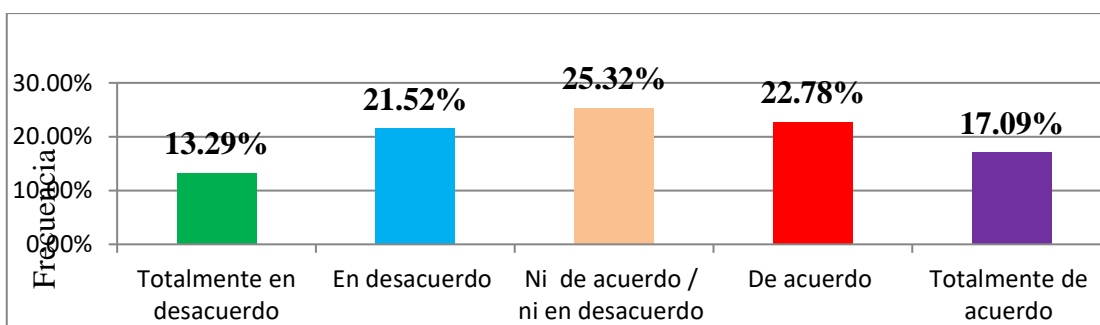


**Figura 5.** Calidad del trabajo  
**Fuente:** Elaboración propia.

En efecto, al consultar a los empleados y conocer su opción sobre la relación entre la Gestión de Talento Humano y la calidad del trabajo, se especificó que el 22,78% no establece relación entre las dos variables y son los que dicen estar ni de acuerdo/ni en desacuerdo, en tanto que el 34,18% se ubican entre totalmente en desacuerdo/en desacuerdo; el restante 43,04% están totalmente de acuerdo/de acuerdo que si se relacionan estas dos variables.

Evidentemente, al incorporar la calidad de trabajo a la Gestión de Talento Humano se obtendrá una empresa productiva y perdurable en el tiempo, eso es lo que desean los empleados y por eso relacionan estas opciones y apuestan por su enlace perenne.

### Relación entre la selección de personal y el trabajo en equipo

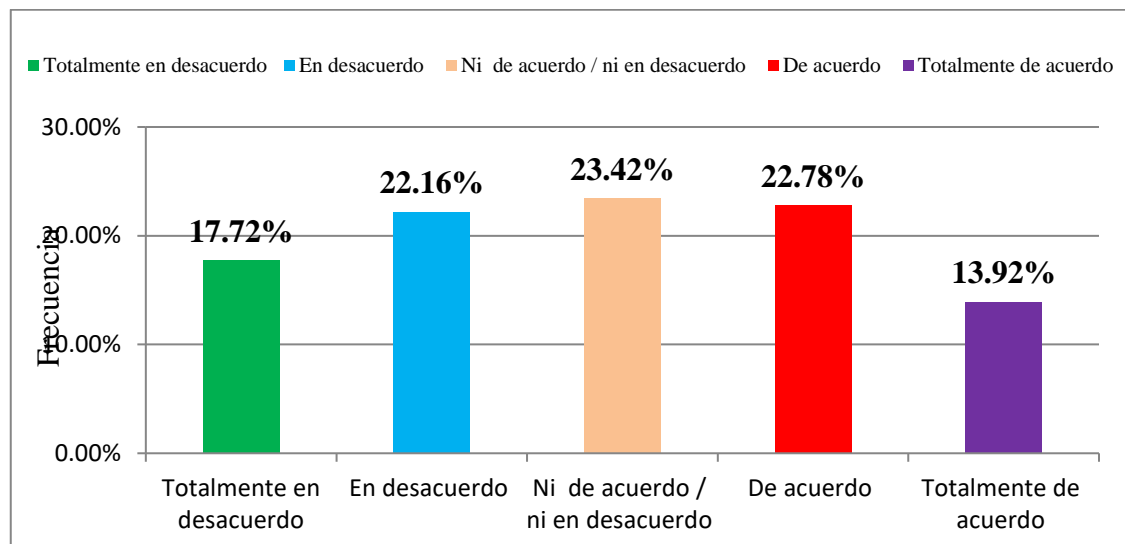


**Figura 6.** Selección de personal  
**Fuente:** Elaboración propia.

En la averiguación que se hizo a los empleados para fijar su opinión, sobre la relación entre la selección de personal y el trabajo en equipo, se comprobó que el 25,32% no establece relación entre las dos variables y son los que dicen estar ni de acuerdo/ni en desacuerdo, en tanto que el 34,81% se ubican entre totalmente en desacuerdo/en desacuerdo; el restante 39,07% 39,87% están totalmente de acuerdo/de acuerdo que si se relacionan estas dos variables.

Consecuentemente al seleccionar al personal idóneo se podrá disponer de un buen clima laboral, que sentará las bases de un ambiente de trabajo en equipo, trabajando de forma dinámica y activa en el perfeccionamiento de la compañía.

### Relación entre la Gestión de Talento Humano y el trabajo en equipo

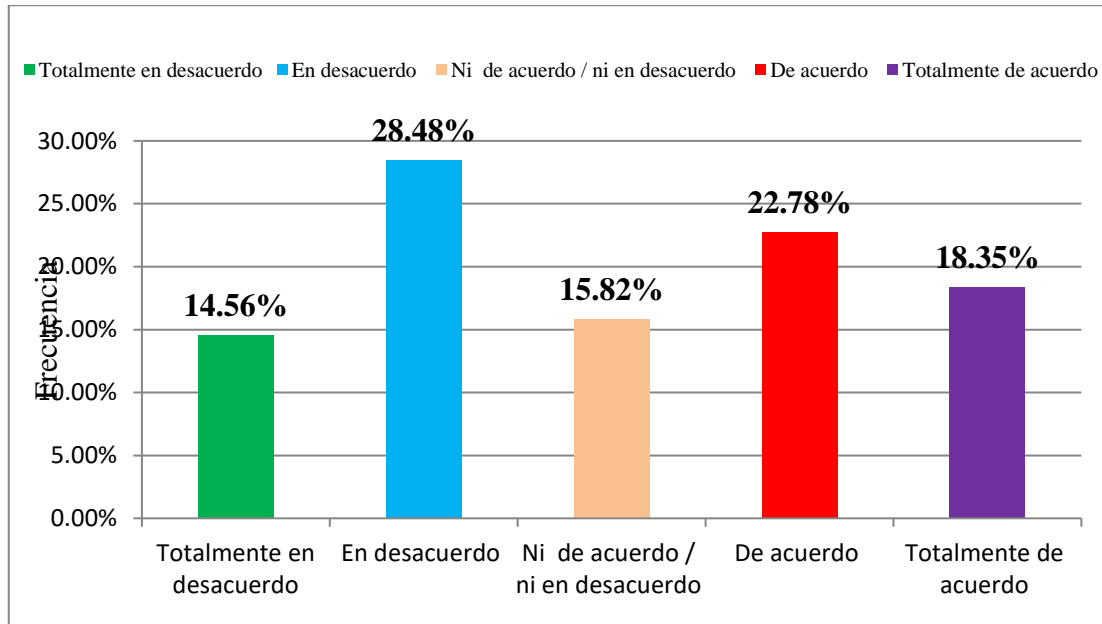


**Figura 7.** Trabajo en Equipo  
**Fuente:** Elaboración propia.

Al examinar a los empleados y determinar su opinión, sobre la relación entre la Gestión de Talento Humano y el trabajo en equipo, se estipuló que el 23,42% no establece relación entre las dos variables y son los que dicen estar ni de acuerdo/ni en desacuerdo, en tanto que el 39,88% se ubican entre totalmente en desacuerdo/en desacuerdo; el restante 36,7% están totalmente de acuerdo/de acuerdo que si se relacionan estas dos variables.

En consecuencia, la Gestión del Talento Humano debe funcionar en pro del trabajo en equipo y esto se debe reflejar en el personal, para que se pueda seguir el proceso administrativo y operativo que la institución ha definido.

### Relación entre la Gestión de Talento Humano y la capacidad del personal



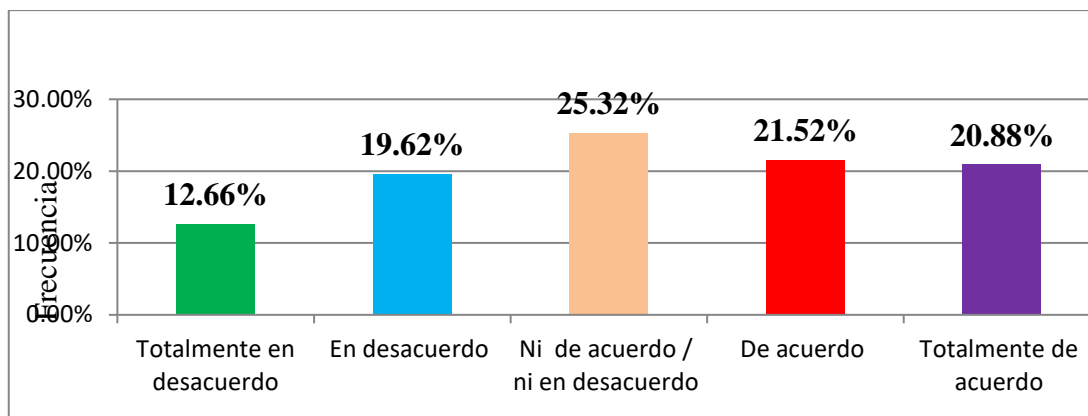
**Figura 8.** Capacidad del personal

**Fuente:** Elaboración propia.

Los empleados en cuanto a su opinión sobre la relación la Gestión de Talento Humano y la capacidad del personal, se acordó que el 15,82% no establece relación entre las dos variables y son los que dicen estar ni de acuerdo/ni en desacuerdo, en tanto que el 43,04% se ubican entre totalmente en desacuerdo/en desacuerdo; el restante 43,13% están totalmente de acuerdo/de acuerdo que si se relacionan estas dos variables.

Evidentemente la Gestión de Talento Humano debe actuar sobre la capacidad del personal, internalizando planes que promuevan su preparación y formación de manera proactiva y efectiva.

### Relación entre el desempeño laboral y la calidad en el trabajo



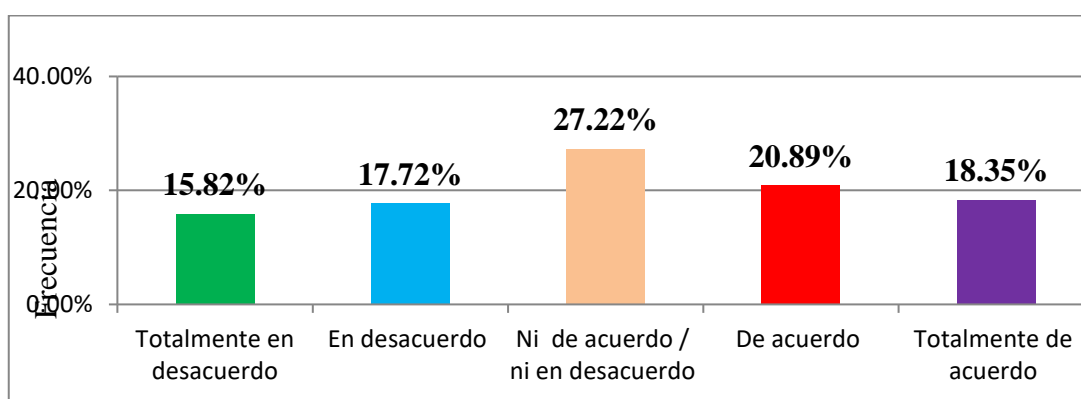
**Figura 9.** Calidad en el trabajo

**Fuente:** Elaboración propia.

Al apreciar los resultados en la consulta a los empleados sobre la relación entre el desempeño laboral y la calidad en el trabajo, se precisó que el 25,32% no establece relación entre las dos variables y son los que dicen estar ni de acuerdo/ni en desacuerdo, en tanto que el 32,28% se ubican entre totalmente en desacuerdo/en desacuerdo; el restante 42,4% están totalmente de acuerdo/de acuerdo que si se relacionan estas dos variables.

En función a la relación existente, es favorable desarrollar mecanismos que promuevan la calidad en el trabajo como una manera de elevar considerablemente el desempeño laboral y por ende perdurar establemente en el tiempo.

### Relación entre el desempeño laboral y la capacidad del personal



**Figura 10.** Capacidad del personal

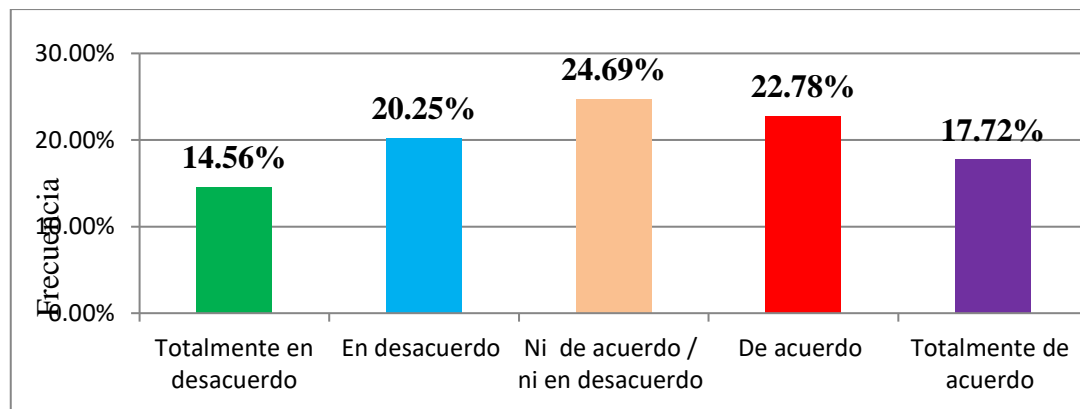
**Fuente:** Elaborado por el Autor.

Al indagar entre los empleados su opinión, sobre la relación entre el desempeño

laboral y la capacidad del personal, se delimitó que el 27,22% no establece relación entre las dos variables y son los que dicen estar ni de acuerdo/ni en desacuerdo, en tanto que el 33,54% se ubican entre totalmente en desacuerdo/en desacuerdo; el restante 36,24% están totalmente de acuerdo/de acuerdo que si se relacionan estas dos variables.

Cuando el personal posee capacidad y disposición de éxito, lo trasmitirá a la empresa y eso aumentará el desempeño laboral, viéndose sustantivamente reflejado en el campo institucional.

### Relación entre el desempeño laboral y el trabajo en equipo



**Figura 12.** Trabajo en equipo  
**Fuente:** Elaboración propia.

Al consultar a los empleados en cuanto a su opinión, sobre la relación entre el desempeño laboral y el trabajo en equipo, se concertó que el 24,69% no establece relación entre las dos variables y son los que dicen estar ni de acuerdo/ni en desacuerdo, en tanto que el 34,81% se ubican entre totalmente en desacuerdo/en desacuerdo; el restante 40,5% están totalmente de acuerdo/de acuerdo que si se relacionan estas dos variables.

Cabe resaltar que los empleados están conscientes de que un buen resultado en cuanto al trabajo en equipo, fijara los cimientos del desempeño laboral y se podrá así lograr que las tácticas y estrategias organizacionales tengan el éxito deseado.

## Capítulo 4. Discusión

Como se aprecia, la Gestión del Talento Humano en las instituciones se ve relacionada con el desempeño laboral, considerando que se debe priorizar aspectos humanos como beneficios, incentivos, bonificaciones de acuerdo a la evaluación de desempeño del personal. La misma se puede definir como la fuerza humana que aporta valor agregado en el rendimiento empresarial, formulando estrategias con respecto a la orientación de los procesos, basado en conocimientos, capacitaciones y habilidades que sirva para el desarrollo de la institución y sus trabajadores.

Así que, la investigación desarrollada se vincula en muchos aspectos con los antecedentes que se han detallado anteriormente, ya que fueron de orden cualitativo y cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional; así como también se halló una sustantiva semejanza con relación a los métodos y técnicas que se aplicaron, los cuales fueron entrevistas, encuestas y en muchos casos la observación directa; destacando así que los resultados en las investigaciones se asemejan, ya que discurrieron a definir la gestión del Talento Humano, buscando mejorar su desarrollo. Es resaltante que, en algunas de las exploraciones, en las cuales se basaron las referencias del presente trabajo, hicieron una propuesta de acción para atacar los inconvenientes que consideran adecuados.

En consecuencia, la capacidad de respuesta organizacional se debe aprovechar para potenciar la formación y la capacitación, recordando que el desarrollo del capital humano va de la mano con el crecimiento empresarial. Así, en cuanto a la Planificación de Recursos Humanos se puntualiza que ayuda a pronosticar las necesidades del personal en una empresa para un periodo determinado y satisfacerles con el personal apropiado en el momento adecuado para obtener el máximo beneficio (Gómez 2007). Fundamentando de tal manera las bases del negocio, haciendo rentable el modelo, constituido en las especializaciones y las posibles evaluaciones de las competencias y destrezas que posee el capital humano.

Por su parte, la selección del personal es el proceso mediante el cual se sigue una serie de pasos para la contratación de un empleado de acuerdo al perfil solicitado, de esta manera cubrir la vacante que demanda la empresa se evalúan sus capacidades,

conocimientos, habilidades, experiencias, entre otras. En tal proceso de selección se hace conveniente la incorporación de la planeación estratégica, que, junto con sus principios participativos, de continuos y con sentido holístico aportan el carácter perceptivo, originando ambientes laborales donde se evidencie la alineación de los empleados con los objetivos a alcanzar.

Asimismo, la importancia de la Gestión de Talento Humano en las instituciones radica en sus implicaciones directas e indirectas, en relación al desempeño laboral de sus empleados, y a ciertos factores que pueden limitar o perfeccionar su desarrollo, en el caso de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Muisne, se percibe que la organización si realiza la planificación del personal, sin embargo, es importante resaltar que los documentos de gestión son realizados al neto cumplimiento de las normas legales.

De otro modo, en la Municipalidad no se ejecuta una prueba de selección de personal establecida; sin embargo, el solicitante realiza una entrevista con la Gerencia de Recursos Humanos, que a su vez los trabajadores señalan como entrevista de empleo. Por lo anteriormente expuesto es necesario hacer investigaciones más precisas y detalladas sobre la Gestión de Talento Humano y de esta manera poder determinar otros elementos que se relacionen con el desempeño laboral, tomando en cuenta aspectos de remuneración, clima organizacional, motivación del personal, entre otros.

Por cuanto respecta a los antecedentes objeto de la investigación se puede discernir que la investigación efectuada por López (2016) para determinar la gestión del talento humano y mejoramiento del desempeño laboral en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Cevallos se efectuó a través de la observación directa, la entrevista y la encuesta, sin obviar el uso de instrumentos como la guía de entrevista y el cuestionario, lo cual determino que debe implementarse un manual de gestión de talento humano para incrementar la eficiencia en los empleados, esto como resultado de que la institución no brinda capacitación y condiciones idóneas en el área siendo esto referencia en cuanto al proceso de medición del desempeño de los colaboradores y el cumplimiento de

las actividades a su cargo en la entidad. Hecho que en comparación con la investigación se asimila en cuanto a los objetivos planteados, así como en el caso de estudio que se realiza en un ente gubernamental, sin embargo, en los resultados se puede describir que la relación que tiene la gestión de talento humano está implícita en la mayoría de procesos de la organización así como esta interviene directamente en la calidad del trabajo, desempeño laboral, capacitación y calidad de trabajo, siendo importante desarrollar un plan de acción para poder ejecutar de mejor forma las actividades de este departamento.

Por otra parte, se expresa el estudio efectuado por Eusebio (2017) para establecer la gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón La Libertad el cual se realizó como un estudio mixto que permitió determinar que el mejoramiento del personal está estrechamente ligado a la gestión del área de recursos humanos. Siendo esto comparado con la investigación efectuada puesto que en relación a los resultados la gestión que realiza el área de talento humano se relaciona e influye en la calidad, desempeño y eficiencia de los procesos laborales. Siendo además esta investigación base para el desarrollo del estudio planteado debido a que se pudieron evidenciar las diferentes alternativas de mejoras que contribuyen a los encargados del departamento de talento humano y directivos de la institución a perfeccionar el ambiente laboral y generar una atención de calidad a la ciudadanía en función de un trabajo en equipo eficaz.

Del mismo modo la investigación efectuada por Wachapa (2017) para realizar una Evaluación del desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Mera, Provincia de Pastaza, período 2017 describe que los resultados obtenidos constatan que el nivel de rendimiento del personal estaba en los niveles aceptables, pero no se da la evaluación de forma correcta, debido a que en muchos casos son ellos mismos que se autoevalúan y siendo así se pierde la objetividad de forma inmediata, además de del proceso de capacitación que no se encuentra acorde a las necesidades de los trabajadores, siendo estos resultados no concordantes con los efectuados en la presente investigación se estima únicamente la relación que tiene el área de talento humano en la empresa la cual debe estructurarse desde este departamento en

función de establecer un mejor acompañamiento y control de las actividades y personal de la organización.

En este sentido también se encuentra la investigación realizada por Cedeño (2017) para establecer la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena en el año 2017 donde se estableció que existen falencias en el desempeño laboral, siendo necesario la implementación de un manual de la gestión de talento humano. En este orden de ideas surge el vínculo de la presente investigación con este estudio, estimando que se percibió una falta considerable de capacitación y formación en el personal, además de la necesidad perenne de facultar formas de trabajo que condescienden la integración total de la fuerza laboral

## Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones

### Conclusiones

Una vez realizada la investigación concerniente con la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral, del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Muisne en el periodo 2019. Se concluyó lo siguiente:

- La fundamentación teórica de la investigación conlleva a determinar que la gestión del talento humano dentro de la empresa se considera importantes para el cumplimiento de los objetivos, así como el adecuado control y realización de las actividades, sin contar con el apoyo al personal en torno a sus problemas y necesidades que ayuden a la satisfacción y realización personal.
- En cuanto a la Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Muisne, luego del análisis descriptivo, este indica que existe una correlación positiva alta, entre ambas variables.
- Se ha demostrado que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Muisne se desarrolla una buena gestión del talento humano, actividad que se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.
- La encuesta validada y aplicada para el desarrollo de esta investigación constató que existe una correlación positiva moderada entre la selección del Talento Humano y la calidad laboral presentada por los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Muisne.
- Los resultados de la encuesta concluyen que existe un resultado positivo entre la elección de estos colaboradores y el trabajo en equipo.
- Se comprobó a través de los resultados que existe una correlación positivamente alta, por parte de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Muisne, hacia la capacitación de personal y la calidad laboral, en conjunto con el trabajo en equipo.

## Recomendaciones

Posteriormente al análisis de las conclusiones se hace ineludible efectuar una sucesión de recomendaciones alineadas a la búsqueda del progreso perpetuo de la entidad económica, en lo referente a la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral:

- Instaurar una gestión de talento humano, basada en un Sistema de Capacitación del Personal, de modo que la capacitación sea continua y así poder lograr optimizar el desempeño laboral de los empleados en su puesto de trabajo asignado, de igual manera crear estrategias de motivación a los funcionarios para mejorar el desempeño laboral en el puesto de trabajo; realizando esta acción se puede lograr que estén comprometidos con la visión, misión, objetivos, metas y políticas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Muisne.
- La promoción por parte el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Muisne estableciendo que la contratación de personal se debe realizar mediante un sistema de reclutamiento y selección, el cual se base en la gerencia estratégica del Talento Humano, impulsando así una visión enfocada en la planificación y desarrollo del mismo, prestos en evaluar el perfil del funcionario de acuerdo al requerimiento del cargo, de esta manera se logrará calidad de trabajo en el desempeño laboral y se perfilar la consistencia y armonía a proyectar.
- Crear estrategias que desarrollen habilidades y destrezas para conformar equipos de trabajo en los cargos de nivel gerencial y de esta manera responder a las expectativas y necesidades del usuario de forma más rápida reduciendo los tiempos y la burocracia, la cual si se sabe utilizar en cantidades apropiadas puede aportar mucho, pero si lleva acabo de forma rudimentaria y monótona, afecta negativamente el progreso en el logro de las metas y objetivos.
- Optimizar el desempeño laboral en un puesto de trabajo a través del mejoramiento del ambiente, siguiendo condiciones de seguridad e higiene, delimitadas ergonómica y fisiológicamente, donde se cumplan los requerimientos mínimos,

esto depende de una unidad de dirección flexible pero firme y encaminada hacia la participación global de cada colaborador que integra la empresa.

- Fomentar un equipo de trabajo especializado en un área determinada, los cuales aspiren maniobrar en conjunto y alinearse a la gerencia administrativa de talento humano desde el paradigma de la complejidad y la diversidad, para así poder lograr una mayor rapidez en la atención y respuesta a los usuarios que solicitan realizar trámites en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Muisne.
- Se recomienda que los resultados obtenidos en la presente investigación sean derivados a la institución para que se tomen como material de apoyo dentro de la gestión de procesos de talento humano.

## Referencias

- Aguilar, J. (2017). La gestión de talento humano, elemento clave en el desempeño del personal en la empresa. *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/17506>
- Arévalo, P., Cruz, J., & Palacio, A. (2021). Actualización en metodología de la investigación científica. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/349038465\\_Actualizacion\\_en\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_cientifica](https://www.researchgate.net/publication/349038465_Actualizacion_en_metodologia_de_la_investigacion_cientifica)
- Arias, F. (2012). *Proyecto de Investigación I*. Caracas - Venezuela: Alianza.
- Armas, Y. (2017). Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales. Obtenido de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
- Armas, Y. (2017). *Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales*. Ecuador: ECOTEC.
- Armijos, F., Bermúdez, A. I., & Mora, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Universidad y Sociedad vol.11*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400163](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163)
- Bajac, H., & Fernández, P. (2003). *GESTION DE SERVICIOS*. Obtenido de <https://books.google.co.ve/books?id=I6-SO2u0FEYC&pg=PA66&dq=%09La+intangibilidad+en+servicios&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiTo8uGk6TtAhWfTDABHQzADWUQ6AEwA3oECAIQAg#v=onepage&q=%09La%20intangibilidad%20en%20servicios&f=false>
- Bastar, S. G. (2012). *Metodología de la Investigación*. Estado de México: Red Tercer Milenio.
- Bauer, S., Finnegan, G., & Haspels, N. (2017). Género y emprendimiento. 1-239. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/--sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_179034.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/--sro-san_jose/documents/publication/wcms_179034.pdf)
- Bodero, M. y. (2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL. Colombia: Institución Universitaria Escolme.
- Boiero, M. (2017). La Cultura Organizacional. 1-35. Obtenido de

[https://www.academia.edu/37707712/La\\_Cultura\\_Organizacional](https://www.academia.edu/37707712/La_Cultura_Organizacional)

- Borja, X. (2019). La mediación como método alternativo de solución de conflictos en la contratación pública. *Jornadas 2019*, 16. Obtenido de <http://www.pge.gob.ec/images/2019/jornadas2019/ponencias/LA-MEDIACION--COMO-METODO-ALTERNATIVO-DE-SOLUCIÓN-DE-CONFLICTOS-EN--LA-CONTRATACIÓN-PÚBLICA.pdf>
- Cedeño, G. (2017). Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017. *La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena*. Obtenido de <https://www.bibliotecasdeecuador.com/Record/oai-46000-4653>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Código de Trabajo. (2020). Código de Trabajo. 1-. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. 182. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Eusebio, J. (2017). GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD 2017. *UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4733>
- GAD Muisne. (2020). Nuestra historia. Obtenido de <https://gadmuine.gob.ec/web/>
- Galarza, A. (2015). Análisis de la gestión del talento humano en las Pymes medianas del sector manufacturero de Quito y propuesta de un esquema mejorado. *BIBDIGITAL*. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/15190>
- García, R. (2015). El papel de la mediación en la resolución del conflicto individual de trabajo. *Paidós estado y sociedad*, 24. Obtenido de <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2015/02/el-papel-de-la-mediacion-en-la-resolucion-del-conflicto-individual-de-trabajo-r-garcia-alvarez.pdf>
- Hauser, M., & García, H. (2017). satisfacción laboral y personalidad en trabajadores de Salud Pública de Pueyrredón. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 1-18. Obtenido de

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj6wOLLxuDxAhUL5awKHRm1B7AQFnoECBcQAA&url=https%3A%2F%2Fportalnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6760573.pdf&usg=AOvVaw2RtPoqFZD9JI2UwESJltYK>

- Hernández, S., & Ávila, D. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 1-3. Obtenido de [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjAgaG\\_0ODxAhWQHzQIHeYADSsQFnoECBYQAA&url=https%3A%2F%2Frepository.uaeh.edu.mx%2Fvistas%2Findex.php%2Ficea%2Farticle%2Fdownload%2F6019%2F7678%2F&usg=AOvVaw1PJ3GFgknO](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjAgaG_0ODxAhWQHzQIHeYADSsQFnoECBYQAA&url=https%3A%2F%2Frepository.uaeh.edu.mx%2Fvistas%2Findex.php%2Ficea%2Farticle%2Fdownload%2F6019%2F7678%2F&usg=AOvVaw1PJ3GFgknO)
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de 6ta edición: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, J., Gallarzo, M., & Espinoza, J. (2016). Desarrollo organizacional enfoque latinoamericano. *Pearson*. Obtenido de [https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/3\\_Desarrollo-organizacional.pdf](https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/3_Desarrollo-organizacional.pdf)
- López, M. (2016). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DECENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3984/1/TUAEXCOMADM008-2016.pdf>
- Lorren, N. (2018). Clima laboral y desempeño laboral en la empresa. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3558/3/2018\\_Lorr%C3%A9n-Caceres.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3558/3/2018_Lorr%C3%A9n-Caceres.pdf)
- Louffat, E. (2015). *Fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires: CENGAGE Learning.
- Mejía, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362013000100002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100002)
- Monroy, L., & Simbaqueba, N. (2017). La importancia de los indicadores de gestión en las organizaciones colombianas. 1-19. Obtenido de [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2476&context=administracion\\_de\\_empresas](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2476&context=administracion_de_empresas)
- Montoya, C., & Boyero, M. (2015). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA

COMPETITIVIDAD ORGANIZACIONAL. *Revista Científica "Visión de Futuro"*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

- Munayco, R. (2018). Teoría general de sistemas. *Universidad continental*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/2658/ParteI.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Nadales, D. (2015). *La administración empresarial*. Universidad de Málaga. Obtenido de [https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/15154/Tema%203\\_%20La%20administracion%20empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/15154/Tema%203_%20La%20administracion%20empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Osorio, D. (2015). Motivación y Desempeño laboral. 1-78. Obtenido de [https://www.academia.edu/35889059/Motivacion\\_y\\_Desempe%C3%B1o\\_laboral\\_docx](https://www.academia.edu/35889059/Motivacion_y_Desempe%C3%B1o_laboral_docx)
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 vol. 3, 1-14*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwigNTkxeDxAhWJiK0KHT41Azw4FBAWegQIAxAA&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6174479.pdf&usg=AOvVaw0DqWyDz59E5oyFp0uV00TN>
- Reynosa, E. (2018). Trabajo de investigación. Teoría, metodología y práctica. Obtenido de <https://www.aacademica.org/ern/12.pdf>
- Robbins, D. A. (2013). *Fundamentos de Administración*. México D.F: Pearson. Obtenido de [https://www.academia.edu/26101879/Robbins\\_DeCenzo\\_con\\_la\\_colaboraci%C3%B3n\\_de\\_Henry\\_Moon\\_Sexta\\_edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/26101879/Robbins_DeCenzo_con_la_colaboraci%C3%B3n_de_Henry_Moon_Sexta_edici%C3%B3n)
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson.
- Rojas, R., & Torres, C. (2017). La Gestión del Conocimiento basado en la Teoría de Nonaka y Takeuchi. *INNOVA*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5922016.pdf>
- Sánchez, M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Schmidt, M., Obiol, L., & Tennina. (2018). La función de control de las organizaciones. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi4056MyODxAhVH-6wKHBLWD6gQFnoECAIQAA&url=https%3A%2F%2Frevistas.uns.edu.ar%2>

Fcea%2Farticle%2Fview%2F1349%2F816&usg=AOvVaw12c8eC6Do3m1MR92yib42p

- Severiano, C., Dialeva, A., & Guyot, N. (2018). Análisis de la cultura organizacional e identificación de la necesidad de cambio cultural en empresas argentinas mediante el modelo OCAI. *Universidad Católica Argentina*, 1-45. Obtenido de <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/473/1/doc.pdf>
- Velasquez, A. (2007). LA ORGANIZACIÓN, EL SISTEMA Y SU DINÁMICA: UNA VERSIÓN DESDE NIKLAS LUHMANN. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/320272965\\_Poblacion\\_o\\_muestra\\_Una\\_diferencia\\_necesaria](https://www.researchgate.net/publication/320272965_Poblacion_o_muestra_Una_diferencia_necesaria)
- Wachapa, F. (2017). Evaluación del desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mera, provincia de Pastaza, período 2017. *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/11425>