

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

**TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
REINGENIERÍA DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD,
GAD PARROQUIAL ANCONCITO**

AUTORA

Lic. Morán Plúas Martha Inés

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE INFORME DE
INVESTIGACIÓN**

Previo a la obtención del grado académico en

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TUTOR

Mgtr. Toro Álava Wilson

La Libertad – Ecuador

2025



UPSE

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

**PhD. Homero Rodríguez Insuasti
COORDINADOR DEL PROGRAMA
DE MAESTRIA**

**Mgtr. Wilson Toro Álava
TUTOR**

**Mgtr. German Mosquera Soriano
DOCENTE ESPECIALISTA 1**

**Mgtr. Karla Suárez Mena
DOCENTE ESPECIALISTA 2**

**Ab. María Rivera González, Mgtr.
SECRETARIA GENERAL
UPSE**



UPSE

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA

DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación: REINGENIERÍA DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD, GAD PARROQUIAL ANCONCITO, bajo la modalidad de titulación informe de investigación, elaborado por la maestrante: MARTHA INÉS MORÁN PLÚAS, de la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – OCTAVA COHORTE de la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, previo a la obtención del Título de Magíster en ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – OCTAVA COHORTE, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Mgr. Wilson Toro Álava



UPSE
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA

DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

YO, MARTHA INÉS MORÁN PLÚAS

DECLARO QUE:

El trabajo de titulación, “REINGENIERÍA DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD, GAD PARROQUIAL ANCONCITO”, previo a la obtención del título en MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías.

Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría. En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

La Libertad, a los 30 días del mes de octubre de 2025

Lic. Martha Inés Morán Plúas

AUTORA



UPSE
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA

DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

AUTORIZACIÓN

DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR

YO, MARTHA INÉS MORÁN PLÚAS,

Autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de REINGENIERÍA DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD, GAD PARROQUIAL ANCONCITO, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este informe de investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

La Libertad, a los 30 días del mes de octubre de 2025

Lic. Martha Inés Morán Plúas

AUTORA



UPSE
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado REINGENIERÍA DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD, GAD PARROQUIAL ANCONCITO, presentado por la estudiante, Lic. Martha Inés Morán Plúas, fue enviado al Sistema Antiplagio COMPILATIO, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 8%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación

 CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

urkun
TESIS_MARTHA_2025_14_Octubre_
FINAL

8%
Textos sospechosos

8% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
<1% Idiomas no reconocidos (ignorado)
7% Textos potencialmente generados por IA (ignorado)

Nombre del documento: urkun TESIS_MARTHA_2025_14_Octubre_FINAL.docx ID del documento: 9cd541c32ad8481164b133651091da9b6ea31be2 Tamaño del documento original: 346,11 kB	Depositante: WILSON JAVIER TORO ÁLAVA Fecha de depósito: 16/10/2025 Tipo de carga: interfaz fecha de fin de análisis: 16/10/2025	Número de palabras: 8428 Número de caracteres: 56.105
--	---	--

Mgr. Wilson Toro Álava
C.I. 1205115437
TUTOR

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con mucho cariño a mi difunto esposo: William Ernesto Henríquez Falconí, quien siempre me impulso y motivo a seguir adelante, a crecer como ser humano, como una profesional, a nunca darme por vencida, siempre con el ímpetu de superar barreras y a forjarme metas, en pro de ser mejor cada día.

A mis hijas, quienes siempre fueron mi inspiración y motivación para ser ejemplo a seguir, en la consecución de este objetivo, que con tanto esfuerzo y dedicación aspiro lograr en poco tiempo.

A mi nieto Pogo, quien supo alegrar mis días, especialmente en los momentos de gran tensión.

A mi hija Milenita, quien con su amor y compañía desde el cielo me motiva a seguir esforzándome para superar retos, momentos difíciles y lograr las metas propuestas en este difícil sendero de la superación académica, para luego dar mi aporte a la colectividad.

A mis gatos: Fernando, Moreno y Ofelia, que, con su amor y ternura, son parte de mi vida, transformando el estrés, preocupación y tristeza en algunos casos, en momentos de paz y relax.

Martha Inés Morán Plúas

AGRADECIMIENTO

Al concluir esta etapa de mi vida, quiero expresar mi agradecimiento a Dios, que con su protección y amor infinito me ha acompañado durante todo este proceso de estudio, impulsándome a seguir adelante, sin dejarme caer en los momentos más difíciles.

A mis hijas: Lisseth y Sandra Elizabeth, quienes con su paciencia me ayudaron incondicionalmente en determinados momentos cuando sentí que no podía más. A mi pequeña Milena Inés, quien desde el cielo me brinda protección, guía mis pasos e ilumina mi camino para dar pasos en firme.

A mi hija Andreita, quien con sus consejos acertados y elocuentes; a la paciencia y el amor sublime de mi compañero Máximo, fueron pilares fundamentales en la consecución de este objetivo, muy importante en la superación académica y profesional, que me permitirá aportar con mayor énfasis en el desarrollo de mis actividades diarias.

A mi tutor, PHD. Wilson Toro, quien es parte fundamental de este proceso de titulación, guía y consejero de este trabajo investigativo, por los aciertos y orientaciones brindadas. A Motita, a los miembros del GAD de Anconcito, y a todas aquellas personas que dieron su aporte para el direccionamiento de este trabajo de investigación; les estaré eternamente agradecida.

Martha Inés Morán Plúas

ÍNDICE GENERAL

FIRMAS DEL TRIBUNAL DE GRADO	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	III
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	IV
AUTORIZACIÓN	V
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	VI
DEDICATORIA	VII
AGRADECIMIENTO	VIII
ÍNDICE GENERAL	IX
ÍNDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIV
ÍNDICE DE ANEXOS	XV
RESUMEN	XVI
ABSTRACT	XVII
INTRODUCCIÓN	1
Formulación del problema	3
Justificación	3
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos.....	6
Planteamiento Hipótesis	6
CAPÍTULO I.....	7
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	7
1.1. Antecedentes de la investigación	7
1.2. Desarrollo teórico y conceptual.....	9
1.2.1. Reingeniería de recursos humanos	9
1.2.1.1. Planificación.....	10
1.2.1.2. Fines de la planificación en la Administración Pública	10
1.2.2. Etapas del proceso administrativo.....	11
1.2.3. Administración del Talento humano.....	12
1.2.3.1. Importancia del talento humano.....	13

1.2.3.2.	Características de la gestión del talento humano	13
1.2.4.	Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de Anconcito.....	15
1.2.4.1.	Valores Institucionales	15
1.2.4.2.	Estructura organizacional	17
1.3.	Productividad del personal del GAD parroquial	18
1.3.1.	Fines de la Productividad del personal del GAD parroquial	18
1.3.2.	Objetivos de la productividad	19
1.3.3.	Factores negativos que afectan a la productividad laboral en el GAD parroquial Anconcito	20
1.3.4.	Fundamentación Legal.....	22
1.3.4.1.	Constitución del Ecuador	22
1.3.4.2.	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).....	22
1.3.4.3.	Código del Trabajo, Codificación	25
1.3.4.4.	Ley Orgánica del Servicio Público.....	25
CAPÍTULO II.....		26
2.	METODOLOGÍA	26
2.1.	Tipo de investigación.	26
2.2.	Enfoque de investigación	26
2.3.	Diseño de investigación.....	27
2.4.	Método de investigación	27
2.5.	Población y muestra	27
2.6.	Muestra.....	28
2.7.	Criterios de inclusión y exclusión	29
2.7.1.	Criterios de inclusión	29
2.7.2.	Criterios de exclusión	29
2.8.	Variables del estudio	30
2.9.	Técnica de investigación	31
2.10.	Procedimiento	32
2.11.	Resultados Esperados	33
2.12.	Aspecto ético	33
CAPÍTULO III.....		34
3.	RESULTADOS	34

3.1.	Cálculo del alfa de Cronbach de las Variables: Independiente – Dependiente.....	34
3.2.	Confiabilidad del instrumento.....	35
3.3.	Análisis de resultados de la aplicación de la encuesta.....	36
3.4.	Análisis correlacionales sobre la hipótesis de estudio.....	48
3.5.	Análisis de las entrevistas.....	49
3.6.	Análisis de las entrevistas.....	53
3.7.	Discusión de Resultados.....	55
3.7.1.	Limitaciones de estudio.....	57
3.7.2.	Líneas de investigaciones futuras.....	59
3.8.	PROPUESTA.....	61
3.8.1.	Introducción.....	61
3.8.2.	Objetivo de la propuesta.....	61
3.8.2.1.	Objetivo general.....	61
3.8.2.2.	Objetivos específicos.....	61
3.8.3.	Justificación de la propuesta.....	62
3.8.4.	Inventario de talento humano por competencias.....	63
3.8.4.1.	Cronograma del trabajo.....	63
3.8.4.2.	Pasos para diseñar la estructura organizacional.....	63
3.8.4.3.	Estrategias para mejorar la productividad.....	64
3.8.4.4.	Tipos de estructuras organizacionales.....	65
3.8.4.5.	Cambios a implementar.....	65
3.8.4.6.	Funciones de la Nueva Estructura Organizacional.....	67
3.8.4.7.	Beneficios.....	82
3.8.4.8.	Responsabilidades Compartidas.....	82
3.8.4.9.	Definición de los grados de competencia.....	82
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90
4.1.	Conclusiones.....	90
4.2.	Recomendaciones.....	91
5.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
6.	ANEXOS.....	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Factores negativos de la productividad</i>	21
Tabla 2 <i>Población y Muestra</i>	28
Tabla 3. <i>Operacionalización de las Variables</i>	30
Tabla 4 <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	31
Tabla 5. Escala valorativa de confiabilidad de Instrumento	32
Tabla 6. <i>Cálculo de Desviación estándar de cada pregunta de la variable Independiente</i>	34
Tabla 7. <i>Cálculo de Desviación estándar de cada pregunta de la variable Dependiente</i>	35
Tabla 8. <i>Estadísticas de fiabilidad, Variable: Reingeniería de recursos humanos</i>	35
Tabla 9. <i>Estadísticas de fiabilidad Variable: Productividad, GAD parroquial Anconcito</i>	36
Tabla 10. <i>Dimensiones de la Variable: Reingeniería de recursos humanos – 1</i>	36
Tabla 11. <i>Dimensiones de la Variable: Reingeniería de recursos humanos – 2</i>	39
Tabla 12. <i>Dimensiones de la Variable: Productividad, GAD parroquial Anconcito – 1</i>	42
Tabla 13. <i>Dimensiones de la Variable: Productividad, GAD parroquial Anconcito – 2</i>	45
Tabla 14. <i>Comprobación de Hipótesis</i>	48
Tabla 15. <i>Entrevistas a Personal Directivo del GAD parroquial</i>	49
Tabla 16 <i>Cronograma de trabajo</i>	63
Tabla 17 <i>Cambios a implementarse</i>	66
Tabla 18 <i>Jefe de sistemas</i>	67
Tabla 19 <i>Jefe de compras públicas</i>	68
Tabla 20 <i>Tesorero</i>	69
Tabla 21 <i>Contadora</i> ,	70
Tabla 22 <i>Jefe de gestión de riesgos</i> ,	71
Tabla 23 <i>Técnico de fiscalización</i>	72
Tabla 24 <i>Técnico general de obras públicas</i> ,	73
Tabla 25 <i>Técnica de turismo</i>	74
Tabla 26 <i>Administrador de mercado</i>	75
Tabla 27 <i>Técnico de Recursos Naturales-Biodiversidad</i> ,	76
Tabla 28 <i>Jefe de arte, cultura, recreación y deportes</i>	77
Tabla 29 <i>Técnico de gerontología</i>	78
Tabla 30 <i>Administrador del centro de desarrollo infantil</i> ,	79
Tabla 31 <i>Técnica de discapacidad</i>	80
Tabla 32 <i>Técnica de gestión social</i>	81

Tabla 33 Grados de Competencias	83
Tabla 34 Temas de capacitación para potenciar las competencias	85
Tabla 35 Comportamientos a evaluar de acuerdo a las competencias.....	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Fines de la Planificación	11
Gráfico 2. Distinción entre fases y etapas del proceso administrativo	12
Gráfico 3. Importancia de la Gestión del talento humano	13
Gráfico 4. Características de la gestión del talento humano	14
Gráfico 5. Estructura organizacional.....	17
Gráfico 6. Fines de la productividad laboral en el GAD Anconcito.....	19
Gráfico 7. Objetivos de la productividad	20
Gráfico 8. Dimensiones de la Variable: Reingeniería de recursos humanos – 1.....	37
Gráfico 9. Dimensiones de la Variable: Reingeniería de recursos humanos – 2.....	40
Gráfico 10. Dimensiones de la Variable: Productividad, GAD parroquial Anconcito – 1 .	43
Gráfico 11. Dimensiones de la Variable: Productividad, GAD parroquial Anconcito – 2 .	46
Gráfico 12. Diseño de la estructura organizacional	64
Gráfico 13. Estrategias para mejorar la productividad.....	64
Gráfico 14. Estructuras organizacionales.....	65
Gráfico 15. Estructura Jerárquica	66

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia	97
Anexo 2 Matriz de datos de la variable: reingeniería de recursos humanos.....	99
Anexo 3: Matriz de datos de la variable: Mejora de la productividad	100
Anexo 4: Encuestas	101
Anexo 5: Instrumentos de medición	103
Anexo 6: Instrumento de Validación	105

RESUMEN

La reingeniería del talento humano y productividad en las instituciones públicas son fundamentales para analizar, comprender y mejorar las prácticas y políticas relacionadas con el capital humano, por lo que se debe establecer aspectos operativos y administrativos, explorando dimensiones estratégicas y de impacto social en la gestión del personal dentro del ámbito público. Este trabajo planteó como objetivo el Analizar la evaluación del impacto de la reingeniería de recursos humanos en la mejora de la productividad, en el GAD parroquial de Anconcito. La metodología empleada consistió en un estudio exploratorio y descriptivo, basados en un enfoque mixto (cualitativo – cuantitativo), descriptivo, con una población de 45 elementos, donde se aplicó encuesta y entrevista, con la ayuda del programa estadístico SPSS – 23. Los principales resultados demostraron que el GAD ejecuta una reingeniería de procesos en la atención al cliente solo en pocas ocasiones (38%); de igual manera se obtuvo que se considera importante que se implementando procesos específicos direccionados a la atención al cliente (45%), mejoraría el servicio del GAD parroquial. Se concluye que no se cuenta con perfiles y evaluaciones para el desempeño de los cargos, además de programas de capacitación continua y el uso de un modelo basado en competencias son factores claves para incrementar la eficiencia organizacional en el sector público; también se observó que la efectividad de estas políticas depende de factores contextuales, como el marco normativo y la cultura organizacional. Se recomienda un enfoque integral que considere tanto las prácticas de recursos humanos como los aspectos socioculturales y estructurales de la organización.

Palabras Claves: Competencias; eficiencia; productividad; reingeniería; talento humano.

ABSTRACT

The reengineering of human talent and productivity in public institutions are essential to analyze, understand and improve practices and policies related to human capital, so operational and administrative aspects must be established, exploring strategic dimensions and social impact in personnel management within the public sphere. This work aimed to analyze the evaluation of the impact of human resources reengineering on productivity improvements in the parish GAD of Anconcito. The methodology used consisted of an exploratory and descriptive study, based on a mixed (qualitative - quantitative) approach, descriptive, with a population of 45 elements, where a survey and interview were applied, with the help of the statistical program SPSS - 23. The main results showed that on few occasions (38%) the GAD carries out a process reengineering in relation to customer service at the time of executing it; Similarly, it was found that implementing specific processes aimed at customer service (45%) would improve the parish's GAD service. It is concluded that the lack of job profiles and evaluations, as well as ongoing training programs and the use of a competency-based model, are key factors for increasing organizational efficiency in the public sector. It was also observed that the effectiveness of these policies depends on contextual factors, such as the regulatory framework and organizational culture. A comprehensive approach is recommended that considers both human resources practices and the sociocultural and structural aspects of the organization.

Keywords: Competencies; efficiency; productivity; reengineering; human talent.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, en un trabajo publicado en España, se mencionó que: “la gestión administrativa es consolidar como un factor importante en el desempeño laboral, siendo un eje central para el éxito de las organizaciones. En este contexto, (Cavalcante, 2022, p. 211), mencionó que una gestión administrativa eficaz no solo optimizó los recursos disponibles con que cuenta una empresa, sino que también mejoró el ambiente y clima laboral, lo que se traduce en un mejor desempeño de los empleados, los cuales optimizaron su trabajo de manera permanente.

Según (Chiang, 2020, p. 117), expresó que: “una gestión administrativa sólida contribuye directamente al logro de los objetivos organizacionales al alinear los esfuerzos del talento humano con las metas estratégicas de la entidad. Se mencionó además que, una buena gestión de los recursos humanos al interior de las organizaciones empresariales; en las últimas décadas se ha convertido en uno de los factores fundamentales de las políticas empresariales a nivel mundial, su impacto tiene alcance no sólo al interior de la organización, es un fenómeno que trasciende al ámbito social y que genera desarrollo.

En América Latina, la gestión administrativa enfrenta desafíos únicos, debido a las fluctuaciones económicas y a la inestabilidad política que caracterizan a la región, fruto de dictaduras, gobiernos de izquierda, corrupción y de otros problemas que conlleva a una debacle organizacional dentro de las instituciones, especialmente de las de carácter público. Estas circunstancias afectan la estructura organizacional y operación de las organizaciones, lo que a menudo resultan en una disminución del rendimiento laboral, lo que provoca ineficiencia, retraso, e insatisfacción de los usuarios por el pésimo servicio que se recibe (Escobar, 2019).

Un estudio de (González, 2020), llevado a cabo en México, resaltó que la falta de una gestión administrativa eficiente en la región ha llevado a una escasa productividad en diversas instituciones públicas, subrayando la necesidad de fortalecer este aspecto para mejorar el desempeño laboral en el sector público. Este y otros trabajos mostraron la importancia de que las entidades gubernamentales, establezcan una administración eficiente, de calidad y que la misma sea apoyada con las herramientas tecnológicas, las cuales facilitarían el trabajo, generando agilidad en el proceso.

En Ecuador, provincia de Esmeraldas, (Quintero, 2022, p. 58), presentó su trabajo de titulación que habla sobre los factores internos como externos a la organización con los niveles correspondiente de competencias, habilidades y aptitudes al momento de desarrollar todas las actividades. Para abordar el estudio se utilizó una metodología deductiva, de tipo cuantitativo y descriptivo. La población motivo de estudio fue de siete colaboradores que conforman el GAD parroquial de Tachina, en la provincia de Esmeraldas.

Entre sus principales resultados se evidenció que la calidad de vida satisfactoria al trabajar dentro del gobierno, consideraron que hay mucha proactividad en sus funciones, beneficios percibidos, sentimiento de realización y habilidades para con la maquinaria tecnológica básica. Se establecieron las principales conclusiones entre las que se menciona: debe existir un mejoramiento de los planes de capacitación en la organización y en todos los aspectos internos y externos, haciendo énfasis en potenciar el desempeño del colaborador y su motivación personal, para que su desempeño sea con responsabilidad.

En Santa Elena, GAD Colonche, se llevó a efecto un estudio donde la administración en el sector público enfrenta obstáculos como la burocracia y la falta de recursos, lo que afecta el rendimiento de los empleados. Según (Morales, 2021, p. 96), la eficiencia administrativa en las instituciones públicas es un factor determinante en la satisfacción laboral y, por ende, en el desempeño de los trabajadores. La falta de un enfoque claro y estratégico en la gestión del talento humano ha sido identificada como una barrera significativa para el desarrollo eficiente del sector.

El GAD parroquial de Anconcito, enfrenta desafíos significativos en la gestión del talento y recursos humanos, lo que afecta negativamente la calidad de servicios y la eficiencia en la gestión pública. Algunos de los problemas identificados incluyen: Escasas competencias y habilidades en el personal para abordar los desafíos actuales y futuros; estructura organizativa ineficiente y procesos de trabajo obsoletos; desactualización en la organización de los planes de capacitación y desarrollo para el personal; escasa motivación y satisfacción laboral entre los empleados (Rivera, 2020).

De no mediarse la aplicación de técnicas, estrategias correctivas y de una reingeniería de los recursos humanos para mejorar la productividad, se presentarían una serie de probables consecuencias al problema que se investiga, entre los cuales se menciona a:

- Disminución de la calidad de servicios y la insatisfacción de los ciudadanos.
- Aumento de los costos y la ineficiencia en la gestión pública.
- Pérdida de talento y habilidades en el personal.
- Dificultades para abordar los desafíos actuales y futuros.
- Inobservancias a los cambios que exige la sociedad sobre la implementación de las herramientas digitales

Formulación del problema

¿De qué manera la reingeniería de recursos humanos produce mejoras de la productividad, en el GAD parroquial de Anconcito?

1. ¿Cuáles son los procesos en la atención ciudadana del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención ciudadana proporcionada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito?
3. ¿Qué estrategias fortalecen la gestión administrativa y la atención ciudadana que brindan el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito?

Justificación

La reingeniería del talento o recursos humanos ayudará a mejorar la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados del GAD parroquial de Anconcito, lo que es fundamental para mantener un equipo motivado y productivo, lo que contribuirá al desarrollo sostenible de la entidad pública y de la comunidad, lo que es fundamental para asegurar un futuro próspero y sostenible. La investigación sobre reingeniería del talento humanos ayudará a generar conocimientos y experiencias en este ámbito, lo que es fundamental para mejorar la práctica y la política en la gestión pública.

En este contexto, la investigación sobre reingeniería del talento o recursos humanos en el GAD parroquial de Anconcito, es relevante y necesaria para mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión pública en relación al desarrollo de las capacidades y habilidades de

los empleados públicos, mejorar la satisfacción laboral y el compromiso de una mejor atención a la ciudadanía, para contribuir al desarrollo sostenible y generar conocimientos y experiencias.

La investigación sobre reingeniería de los recursos humanos en el GAD parroquial de Anconcito es relevante y necesaria debido a las siguientes razones: Tiene sentido práctico porque la reingeniería busca transformar y mejorar los procesos de gestión de recursos humanos en una organización, lo que contribuye en la eficiencia, eficacia y productividad en la gestión pública, que es fundamental para proporcionar servicios de calidad a la comunidad, estableciendo líneas de acción para el bienestar de los usuarios que acuden a esta entidad pública, la misma que debe realizar innovaciones en todas sus áreas para una mejor calidad de atención a los usuarios (Noguera, 2020).

Es importante este trabajo investigativo, porque permitirá el desarrollo de capacidades y habilidades en las entidades públicas y privadas, en este contexto, los empleados del GAD parroquial de Anconcito, deben adaptarse a las normativas que rigen las entidades para bien de la comunidad, lo que es fundamental para abordar los desafíos actuales y afrontar los retos e innovaciones futuras que se dan en el contexto mundial, los cuales reciben el apoyo de las herramientas y plataformas digitales, para adaptarlas a las actividades administrativas del GAD, facilitando de esta manera el trabajo que se realiza al interior de las dependencias administrativas de estas entidades.

Con la reingeniería del talento humano en la administración pública, se busca ser eficientes, dinámicos e innovadores, al desplegar e implementar programas de capacitación continua, desarrollo profesional, adaptados a las necesidades de la organización y del mercado laboral, para así mantener al talento humano de la organización actualizados y con habilidades pertinentes, fortalecidos en sus competencias, para lograr una fuerza laboral más dinámica, eficiente y competitiva que pueda responder a los desafíos actuales.

Por lo que se requiere tener bien establecidos cuales son los propósitos claves de la reingeniería de talento humano para acortar la brecha de conocimientos: entre estas se tiene

- Mejorar las competencias y habilidades, donde se busque actualizar y desarrollar las capacidades del personal, asegurando que posean los conocimientos y herramientas necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva en un entorno en constante cambio (Valero, 2022).

- Fomentar la formación continua, donde se logre implementar planes de formación y desarrollo que permitan al personal mantenerse al día con las nuevas tecnologías, métodos y regulaciones, fortaleciendo así sus conocimientos en el desarrollo de sus actividades (Dueñas, 2024).
- Aumentar la motivación y el compromiso, generando oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional del talento humano, un mayor sentido de pertenencia, que se traduce en empleados motivados y comprometidos con la organización (Bacilio, 2022).
- Incrementar la eficiencia y productividad, a través de un equipo de trabajo mejor preparado, con conocimientos actualizados, productivo, que contribuya a mejorar el rendimiento de la administración pública (Arcila, 2022).
- Reducir la rotación de personal, lo que permitirá el desarrollo profesional de los empleados, promueve el crecimiento del talento, disminuye los costos asociados a la alta rotación y consolidando equipos de trabajo sólidos y comprometidos con la organización (Andrade, 2023).
- Adaptarse a las demandas del entorno, bajo la supervisión de una reingeniería de talento humano que permita ajustarse a la administración pública a los cambios en el mercado laboral, de las necesidades ciudadanas, garantizando un servicio público eficaz (Jara, 2020).

Los resultados de este estudio servirán como información clave para los directivos del GAD parroquial de Anconcito, para realizar los reajustes necesarios en las áreas consideradas críticas, a fin de visualizar cuáles son las causas de esta deficiencia en el desempeño de las actividades cotidianas, para de esta manera promover la aplicación de estrategias, e innovaciones que minimicen la problemática, además de servir como base para que se tome como referencias para el desarrollo de estudios y futuras investigaciones en las instituciones de educación superior.

Objetivo General

- Analizar la evaluación del impacto de la reingeniería de recursos humanos en la mejora de la productividad, en el GAD parroquial de Anconcito.

Objetivos Específicos

- Identificar los procesos en la atención ciudadana del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención ciudadana proporcionada por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Anconcito.
- Proponer estrategias que fortalezcan la gestión administrativa y la atención ciudadana que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado de Anconcito.

Planteamiento Hipótesis

Hipótesis Nula: La reingeniería de recursos humanos NO influye en la mejora de la productividad, en el GAD parroquial de Anconcito

Hipótesis Alternativa: La reingeniería de recursos humanos influye en la mejora de la productividad, en el GAD parroquial de Anconcito

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de la investigación

En el contexto internacional se presentó un estudio en España sobre la mejora de la calidad de los servicios administrativos en una institución de educación superior, este trabajo tiene por objetivo establecer la aplicabilidad y la eficacia de las metodologías de mejora continua en los distintos retos que enfrentan las instituciones públicas. La metodología empleada fue de una investigación-acción que implica la colaboración de investigadores con el personal administrativo universitario para identificar oportunidades de mejora, implementar soluciones y medir el impacto de estas iniciativas en la calidad del servicio (García, et al. 2024, p. 374).

En este trabajo se obtuvo como resultado que las iniciativas de mejora continua en la calidad de los servicios administrativos que ofrece la universidad se evalúan a través de las percepciones de los participantes, la retroalimentación de los usuarios y la mejora de los principales procesos de los departamentos universitarios. Se concluye que estos factores influyen en el éxito de las iniciativas de mejora continua; con base en los hallazgos, el estudio ofrece recomendaciones para la implementación de talleres de mejora continua en la universidad.

De igual manera en México, se analizó la diversidad de modelos de control de la corrupción, donde se aplican reglas, incentivos y sanciones como antecedentes principales, los cuales se quedan cortos al evaluar cómo estos principios generales se traducen en políticas concretas de Gestión de Recursos Humanos. Este análisis, evidencian cómo las operaciones cotidianas de la gestión pública cambian los incentivos para ser corruptos, se utilizó datos de 5.22 millones de dólares auditados a 545 gobiernos locales mexicanos durante 3 años (Nieto, 2022).

Al evaluar la correlación entre la apropiación indebida de fondos públicos y funciones específicas de la Gestión de Recursos Humanos (GRH), se mostró como resultado, que la GRH es un factor crítico, aunque poco percibido, para comprender el riesgo de corrupción. Se concluye que se debe tener un reclutamiento basado en el mérito para prevenir la corrupción; además de realizar evaluaciones de manera permanente del

desempeño de los jefes departamentales, basados en una estructura de remuneraciones donde se pueda ayudar a gobiernos locales a evitar la apropiación indebida de fondos públicos (Nieto, 2022, p. 119).

En Ecuador, se presenta un estudio que trata sobre la relación entre el capital humano y el desempeño innovador en empresas de servicios públicos, donde se ha estudiado en países con economías de rápido crecimiento y empresas intensivas en conocimiento, pero existe poca evidencia en otros contextos; por lo que se hizo un análisis sobre la relación entre las variables de capital humano y el desempeño innovador de las empresas de servicios públicos ecuatorianas. La metodología fue cuantitativa, no experimental, transversal, y se utilizaron datos de Ecuador de la encuesta nacional de actividades de innovación 2015, de regresión probit bivariada (Carvache, y otros, 2022).

La obtención de los resultados evidenció que la variable capacitación en actividades de innovación está relacionada positivamente con la innovación en servicios públicos, pero no con la innovación en procesos, porque la innovación en servicios públicos requiere un mayor desarrollo de habilidades y destrezas de los recursos humanos, que la innovación en procesos en estas actividades de los empleados de las empresas involucradas en este estudio, además de ciertas habilidades y desarrollo de las capacidades propias de los empleados.

Se concluye que la investigación contribuye a presentar evidencias de esta relación en un país en desarrollo con empresas públicas, en contextos diferentes a la de otros países, como escasez de recursos humanos calificados, baja inversión en innovación y desarrollo en empresas con un nivel medio de complejidad de conocimiento, ya que la evidencia se centra en empresas de países desarrollados y empresas intensivas en conocimientos que de manera constante están en procesos de desarrollo tecnológico y capacitación del talento humano (Carvache, et al. 2022).

En Santa Elena se llevó a cabo un estudio donde el objetivo fue evaluar la incidencia del papel fundamental que desempeñan las competencias laborales en el desempeño del personal de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) parroquiales de la provincia de Santa Elena. La metodología empleada fue descriptiva mediante la desagregación de variables, correlacional mediante el análisis de indicadores; con técnicas como la encuesta para la recolección de datos con la finalidad de identificar brechas en las competencias y su relación con el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Malavé, et al. 2025, p. 18).

Los resultados evidenciaron que las deficiencias significativas en el diseño de los programas de capacitación y en la evaluación periódica del desempeño, lo que limita el desarrollo integral del personal e incide negativamente en los niveles de productividad. Se concluye que, se debe implementar un modelo de gestión basado en competencias, que incluya procesos de capacitación continua y mecanismos de evaluación permanente, lo que ayudará a mejorar la atención a los usuarios (Malavé, et al. 2025, p. 18).

En este contexto se busca establecer un proceso de reingeniería de recursos humanos para mejorar la productividad de las entidades del sector público, donde el no desarrollo de las habilidades humanas pueden afectar la innovación en este sector. En Ecuador, de acuerdo a (Navarro, 2021, p. 94), en el 2020 se invirtió el 0,37% del PIB en Innovación y Desarrollo, lo que evidencia que es un país con baja inversión en innovación, donde las Instituciones públicas presentan escasez de trabajadores cualificados.

1.2. Desarrollo teórico y conceptual

Para tener una mejor comprensión de la temática de estudio, se hizo imprescindible conocer conceptos, de términos más relevantes de esta investigación, por lo que se requiere realizar una indagación literaria sobre aspectos que permitan sustentar este trabajo y así crear una base de datos para comparar cómo ha evolucionado hasta la actualidad la atención al público en las instituciones públicas y como se puede realizar una reingeniería de los recursos humanos con la finalidad de mejorar la productividad al interior de estas instituciones y así dar un servicio de calidad.

1.2.1. Reingeniería de recursos humanos

Una reingeniería del talento humano, es en sí, saber ubicar a cada persona dentro de una empresa sea pública o privada de acuerdo a sus capacidades académicas, intelectuales, experiencias de trabajo, saber tomar decisiones, organizar, planificar y distribuir el trabajo de manera adecuada y sistemática, desplegar conocimientos, actitudes, estrategias, sobre cómo sacar adelante el área de trabajo donde desarrolla sus actividades, lo cual permitirá crecer de forma sostenida, lo que le permitirá ser promovido de orden jerárquicos a otras funciones dentro de la Institución (García, 2021).

Según (Aguilera, 2021, p. 37), expresa que la reingeniería de talento humano es una herramienta que sirve para estudiar los procesos de diferentes áreas productivas o

administrativas y a su vez rediseñar dichas actividades con el fin de favorecer la calidad de los servicios y productos de una entidad. A partir de aquello, este accionar gira en torno a cuatro ejes: clientes, calidad, competencia y cambio, es por esto que la satisfacción de las necesidades de los usuarios decide como es la atención dentro de una entidad pública, lo cual contribuye a mejorar la atención personalizada de los usuarios (Aguilera, 2021, p. 37).

Otro de los aspectos a considerar es que la cultura organizacional se fundamenta en base al capital humano, intelectual, el conocimiento y la motivación, factores fundamentales en las empresas actuales. Por lo tanto, el factor humano no puede ser secundario a ningún otro factor en una empresa. El éxito de las instituciones dependerá del desempeño de sus trabajadores, no importa el tamaño de la fuerza laboral de que dispone; la reingeniería debe entrar a funcionar si el negocio se basa en el nivel de desempeño.

1.2.1.1. Planificación

El establecer una planificación en una entidad pública, permite dar cumplimiento a un conjunto de prácticas que mantienen segura y en orden a una entidad, la cual implica el incremento de la confianza de los empleados, los usuarios, además de la reducción de las posibilidades de penalización legal, apoyo de la gobernanza, que requiere la coordinación de equipos diferentes de trabajo, que brinden un servicio de calidad en beneficio de los usuarios (Arcila, 2022).

Es necesario señalar que en la planeación estratégica se plasma el desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos por parte de las entidades organizaciones, con la intención de alcanzar objetivos y metas planteadas. Estos planes pueden ser a corto, mediano o largo plazo, lo cual se presenta como guía y orientación en una entidad con el fin de cumplir metas; estas deben estar acompañadas de un talento humano que esté capacitado, orientado, direccionado para cumplir los objetivos institucionales (Méndez, 2022).

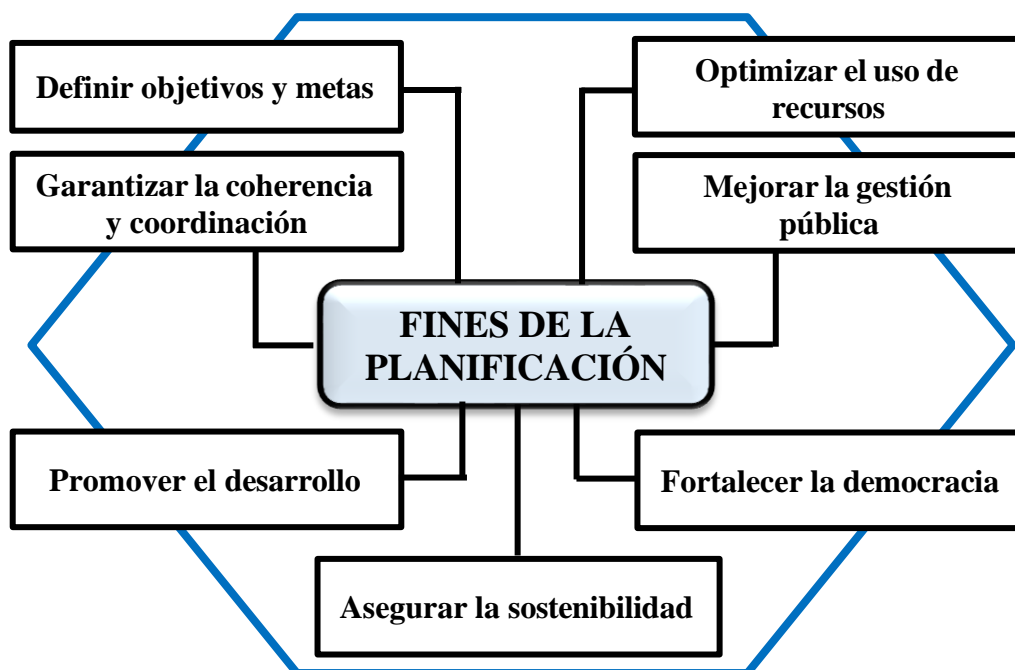
1.2.1.2. Fines de la planificación en la Administración Pública

Es importante mencionar que la planificación dispone de fines los cuales están direccionados a establecer un orden, la optimización de los recursos, proponer coherencia i eficiencia de las políticas públicas. Busca definir objetivos claros, establecer estrategias para alcanzarlos, garantizar coordinación, evaluación de las acciones gubernamentales, busca orientar el desarrollo, mejorar la gestión pública y promover el bienestar social de una

comunidad (Quiñonez, 2023), por lo que se requiere que el personal que labora en una institución las conozca entre las cuales se mencionan:

Gráfico 1.

Fines de la Planificación



NOTA: Tomado y Adaptado de: (Méndez, 2022)

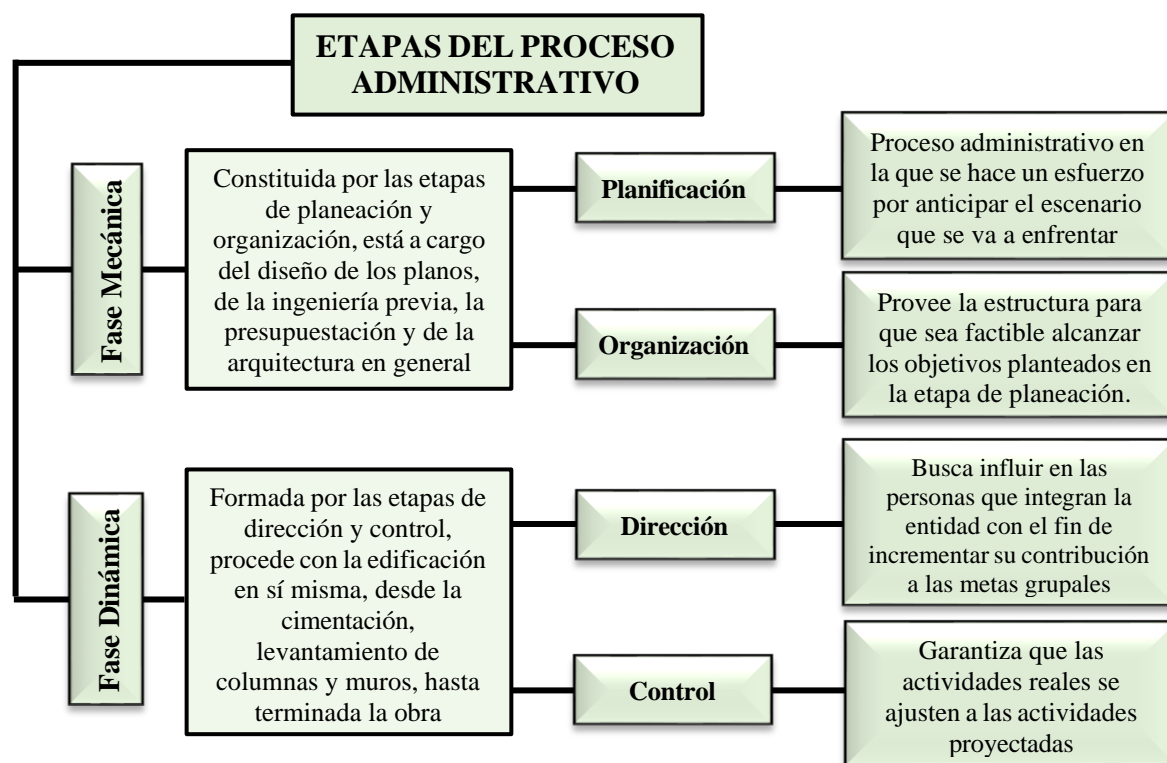
1.2.2. Etapas del proceso administrativo

Se menciona que las etapas del proceso administrativo son el conjunto de funciones que, ejecutadas de manera coordinada y continua al interior de una organización, propician el uso eficiente de sus recursos, además de favorecer una acertada toma de decisiones, impulsan la adaptación al cambio y facilitan el logro de los objetivos institucionales, esto permite adecuar los recursos humanos, de acuerdo a las características, habilidades y destrezas en cada una de las áreas, donde mejor se desenvuelva; entre otros beneficios (Carvajal, 2024).

El despliegue de las etapas del proceso administrativo le permite a la organización dirigir sus esfuerzos tanto a las acciones del presente para asegurar su subsistencia inmediata y de corto plazo, como a las del futuro, con el fin de garantizar el crecimiento de su operación y su sostén a mediano y largo plazo, generando acciones que permitan elevar la calidad de atención a los usuarios (Robbins, 2024).

Gráfico 2.

Distinción entre fases y etapas del proceso administrativo



NOTA: Tomado y Adaptado de (Carvajal, 2024).

1.2.3. Administración del Talento humano

Se hace imprescindible establecer que la gestión del talento humano en la actualidad se ha convertido en un aspecto crucial del éxito de una organización en el entorno del desarrollo de las actividades de las instituciones públicas, las cuales deben desarrollar, motivar y retener a los servidores públicos, con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia del Estado en cada una de sus instituciones, donde la credibilidad es sinónimo de inoperancia y corrupción, lo que requiere cambios e innovaciones que sean aplicadas de manera urgente (Adrianzén, 2022).

Según (Vergara, 2021, p. 77) las estrategias de desarrollo del capital humano se erigen como herramientas estratégicas para mejorar la eficacia organizativa en la administración pública, porque al abordar de manera proactiva las brechas de habilidades presentes en los equipos de trabajo, estas estrategias no solo potencian el desempeño individual, sino que también contribuyen a la consecución de los objetivos institucionales, pero deben estar acompañadas de capacitaciones permanentes del talento humano.

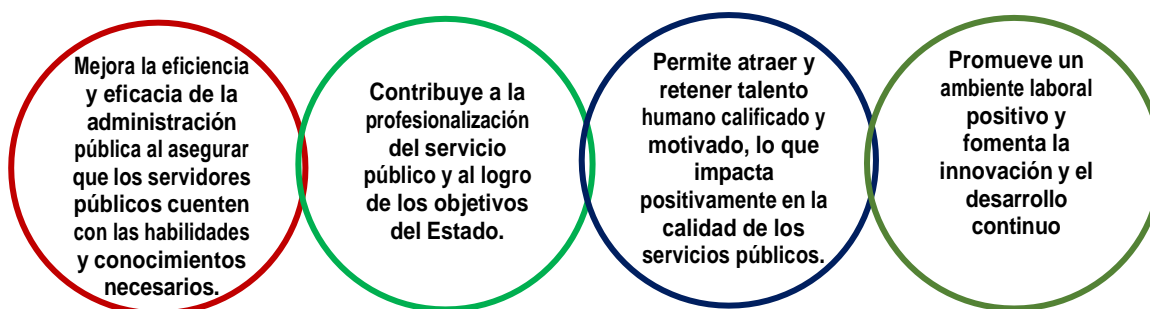
1.2.3.1. Importancia del talento humano

Se debe recordar que el activo más importante y crucial de toda Empresa pública o privada es el capital humano, por lo tanto, no basta con contratar a personas con mayor capacidad, destrezas, habilidades, capaz de tomar decisiones urgentes y esperar resultados inmediatos. Se debe crear ambientes idóneos, armónicos, capacitarlos de manera periódica e implementar programas de gestión del talento humano eficaz y propositivo que cubra todas las etapas por la que pasan los empleados para llegar a su máximo rendimiento y potencial, hasta llegar a ser líder y pueda escalar posiciones jerárquicas dentro de la empresa (Ramírez, 2022).

En toda organización debe existir un plan de gestión de talento humano sólido, para evaluar de manera periódica de que las personas están en los puestos adecuados, de acuerdo a su preparación académica, experiencia, conocimientos del área de trabajo y de otros atributos propios de cada individuo, lo cual contribuye a la innovación y la productividad. Este alineamiento de las capacidades individuales con las metas de la organización, la gestión del talento humano crea una sinergia y un compromiso que fortalece y se visualiza en un mejor rendimiento y una ventaja competitiva en cualquier mercado laboral (Jiménez, 2022).

Gráfico 3.

Importancia de la Gestión del talento humano



NOTA: Tomado y Adaptado de (Ramírez, 2022).

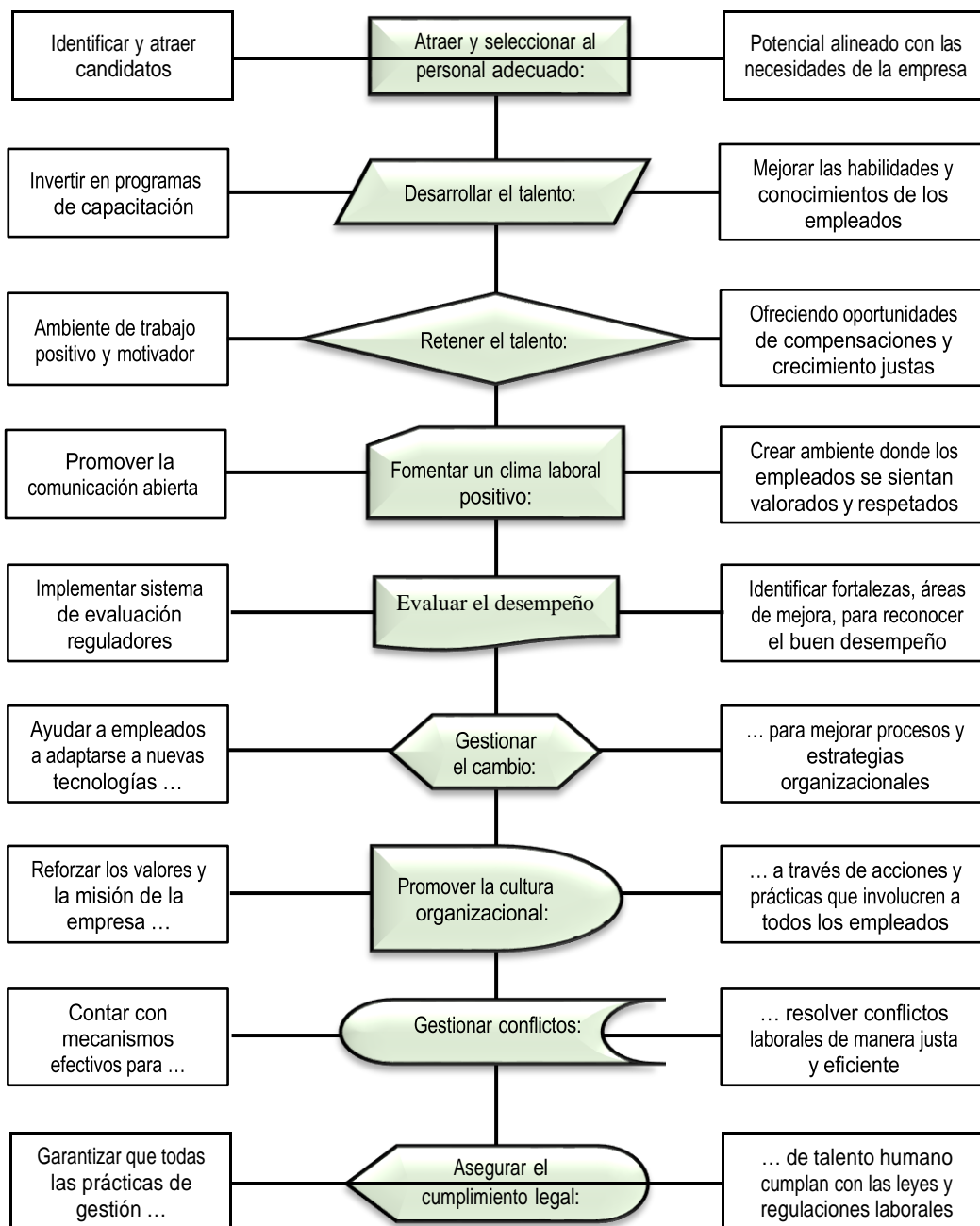
1.2.3.2. Características de la gestión del talento humano

El ser humano es único, cuyas características difieren de los demás, no se puede hacer un juicio de valores sin antes establecer de que es capaz la persona, de cómo puede afrontar retos, tomar decisiones, resolver problemas, a trabajar en equipo, ser comunicativo y demostrar su capacidad intelectual, humanista, además de ser empático con los demás

compañeros de su entorno. Pero generar o convertir un gran talento humano y/o empleado para que pueda dirigir una entidad, no es tarea sencilla, se requiere esfuerzo y actualización constante, ir acorde a los avances de la sociedad, por lo que se presentan algunas de las características que distinguen a una persona de otra que deben ser tomadas en cuenta (García J. , 2022):

Gráfico 4.

Características de la gestión del talento humano



NOTA: Tomado y Adaptado de (Arcila, 2022).

1.2.4. Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de Anconcito

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), son instituciones de carácter público, que están más cerca de la ciudadanía, poseen autonomía política, administrativa y financiera, las cuales conocen de manera inmediata las necesidades apremiantes de la colectividad, se enmarca por principios de solidaridad, equidad, integración y participación ciudadana. Estos organismos de carácter públicos (GAD) están regulados por el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD) y la Constitución de la República del Ecuador del artículo 238 al 241 (Quijiije, 2021)

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD), parroquial de Anconcito, es el órgano de gobernanza local, que busca el desarrollo sustentable e integral de la comunidad, mediante la cobertura de programas integrales direccionados hacia los grupos más vulnerables, tales como adultos mayores, infantes que son acogidos en los CDI, mujeres embarazadas en situaciones de riesgo, cuya finalidad es promover y construir una parroquia segura, productiva, visionaria, de bienestar y paz entre los habitantes de la comunidad (GAD, 2023).

Por lo tanto, aquellas personas que forman parte del GAD parroquial de Anconcito deben estar en “sintonía” con los valores institucionales como misión, visión, valores morales, éticos, sociales, culturales y que se integren a los objetivos y metas que se promueven, que sean y ayuden a mejorar las prácticas y procesos orientados a atraer, desarrollar, motivar y retener a los servidores públicos, con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia de las instituciones públicas, a integrar a la ciudadanía a los procesos estratégicos que se planifican, organizan, coordinando el desarrollo, y control del personal que forma parte de este organismo.

1.2.4.1. Valores Institucionales

Misión

Ser una institución eficiente mediante el accionar de todos los servidores públicos que conforman el gobierno autónomo descentralizado parroquial rural de Anconcito, de manera organizada en la que se incluya la participación de la ciudadanía y los diferentes niveles de gobiernos cuya participación es promover un desarrollo productivo generando oportunidades y progreso, mediante los componentes

establecidos en el plan de desarrollo y ordenamiento territorial, que busca el mejoramiento de la parroquia Anconcito (GAD, 2023).

Visión

Hasta el 2027 el gobierno autónomo descentralizado (GAD) parroquial rural de Anconcito será un referente parroquial, caracterizada por su transparencia en la gestión que realizará a sus habitantes, cuyo accionar permitirá fortalecer su verdadera identidad, como institución promoverá el desarrollo socioeconómico productivo, desarrollo sociocultural, desarrollo turístico y el cuidado al medio ambiente, mejorando así la calidad de vida de los ciudadanos de la parroquia de Anconcito (GAD, 2023).

Valores corporativos

Honestidad: Las acciones se llevan a cabo con transparencia e integridad, donde se utilizan los recursos públicos con ética, honestidad y pulcritud en beneficio de la comunidad (Vera, 2025).

Orientación al Servicio: Se promueve el conocer con anticipación las necesidades de la ciudadanía y se trata de resolver los problemas con rapidez y calidez en el trato (Vera, 2025).

Calidad: Se realiza el trabajo de manera planificada, en el menor tiempo posible, con eficacia, eficiencia, donde se optimizan los recursos e incrementando siempre el impacto de las acciones para satisfacer las necesidades más elementales de la ciudadanía (Vera, 2025).

Trabajo en Equipo: El trato cordial a través de una comunicación oportuna, fluida, sincera, siempre son la disposición a compartir conocimientos para alcanzar los objetivos comunes, mediante el trabajo coordinado de los equipos de trabajo (Vera, 2025).

Compromiso: El talento humano se involucra en todas las tareas asignadas y se las hace con responsabilidad, porque son importantes para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la parroquia (Vera, 2025).

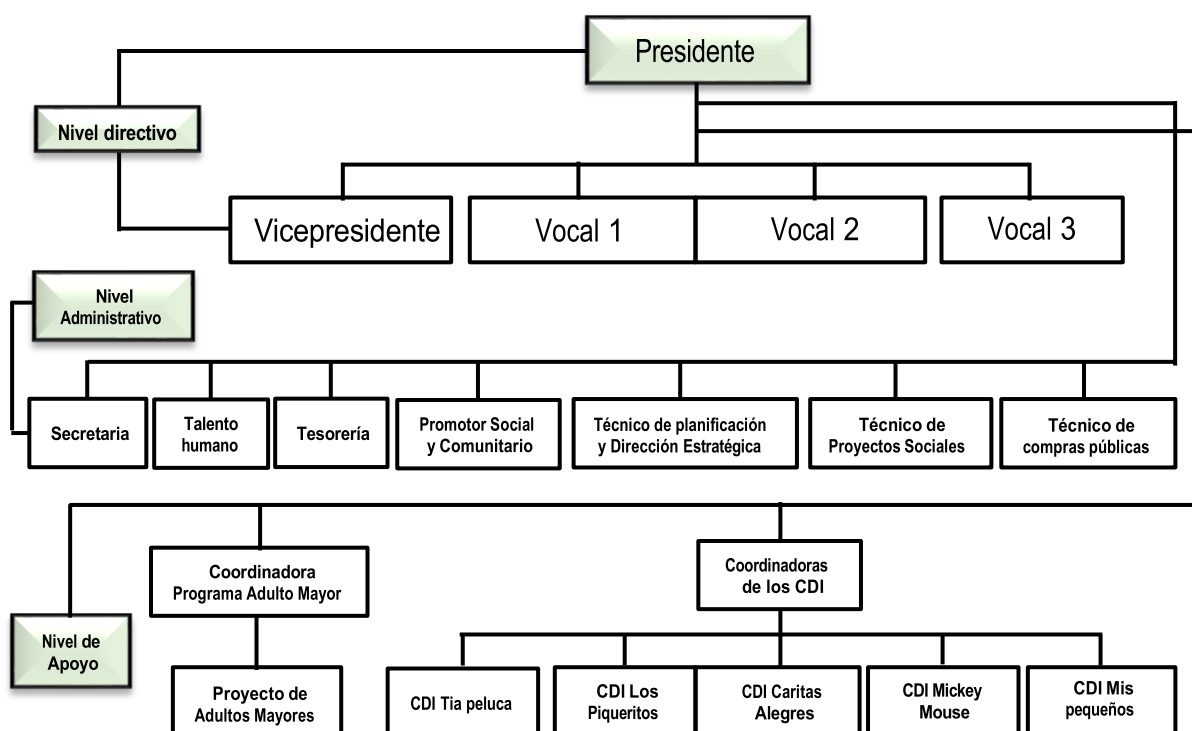
1.2.4.2. Estructura organizacional

En la Ley Orgánica de las Juntas parroquiales, Capítulo III de la Estructura Orgánica y funcional de la junta parroquial y de la asamblea parroquial, Sección I, Estructura Orgánica, y el Artículo 7, menciona textualmente (Asamblea Nacional, 2016):

Art. 7.- INTEGRACIÓN: La junta parroquial rural estará integrada por cinco miembros principales y por sus respectivos suplentes, elegidos mediante votación popular y directa, en la forma que señala la ley. Durarán cuatro años en sus funciones y podrán ser reelegidos. Para la designación de Presidente, Vicepresidente, Primero, Segundo y Tercer Vocal, se respetará y adjudicará de forma obligatoria, según la mayoría de votación alcanzada en el proceso electoral respectivo por cada uno de los integrantes de la junta parroquial. Así, el de mayor votación será designado Presidente, el segundo en votación será designado Vicepresidente y así sucesivamente (Asamblea Nacional, 2016).

Gráfico 5.

Estructura organizacional



NOTA: Tomado y Adaptado de (GAD, 2023)

El GAD Anconcito, mantiene una estructura basada en mandos directivos encabezado por el presidente, y de los Vocales, quienes están a cargo de las diferentes comisiones de mesa. Este

compuesto además del personal administrativo, quienes se encargan de atender los diversos requerimientos del personal directivo y de una atención de calidad a los usuarios de la comunidad que requieren ser atendidos en la satisfacción de sus necesidades.

1.3. Productividad del personal del GAD parroquial

Tener un personal muy apto o aplicar estrategias para capacitarlo y que pueda cumplir sus tareas es importante para la empresa, pues garantiza cierta productividad; pero para el largo plazo, lo ideal también es tener un ambiente de trabajo óptimo que impulse la motivación de los colaboradores al momento de realizar su trabajo, lo que genera una estructura organizacional jerárquica, acorde con las exigencias de la entidad y de satisfacer las necesidades de los usuarios (GAD, 2023).

Es decir, para lograr productividad laboral, no basta solo con las aptitudes de los trabajadores, sino también con sus actitudes, y para mejorar esto, los directivos de una empresa deben enfatizar y evaluar el clima laboral constantemente con el fin de intentar desarrollar al máximo las capacidades de los trabajadores, y que puedan ser más productivos dentro de la empresa.

Dentro de una institución pública, el trabajo que realicen los servidores públicos no solo repercute en la institución, si no también fuera de ella, pues están ahí para servir a la comunidad, por lo que el impacto de una mejora en la productividad no es solo interno, si no también externo, pues se traducirá en un mejor servicio hacia la comunidad (Rivera, 2020).

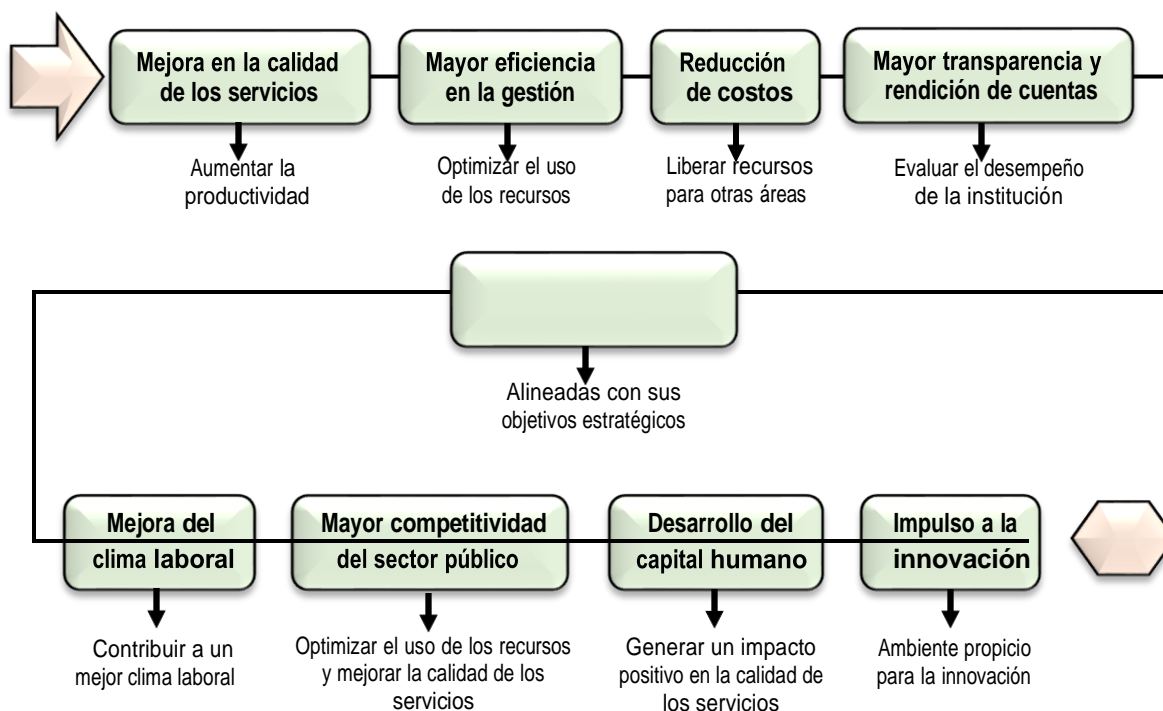
1.3.1. Fines de la Productividad del personal del GAD parroquial

Es importante señalar que, en las Instituciones de carácter público, la productividad laboral se enfoca en lograr eficiencia y eficacia con responsabilidad, basados en las planificaciones presupuestarias anuales, en la prestación de servicios a la ciudadanía, maximizando el uso de los recursos técnicos, tecnológicos, académicos, materiales, humanos disponibles, en busca de mejorar la calidad de las funciones gubernamentales (Méndez, 2022).

Esto implica alcanzar los objetivos institucionales con la menor cantidad de recursos posible, optimizando procesos y reduciendo costos en beneficio de la comunidad. Los fines disponibles son los siguientes:

Gráfico 6.

Fines de la productividad laboral en el GAD Anconcito



NOTA: Tomado y Adaptado de (GAD, 2023)

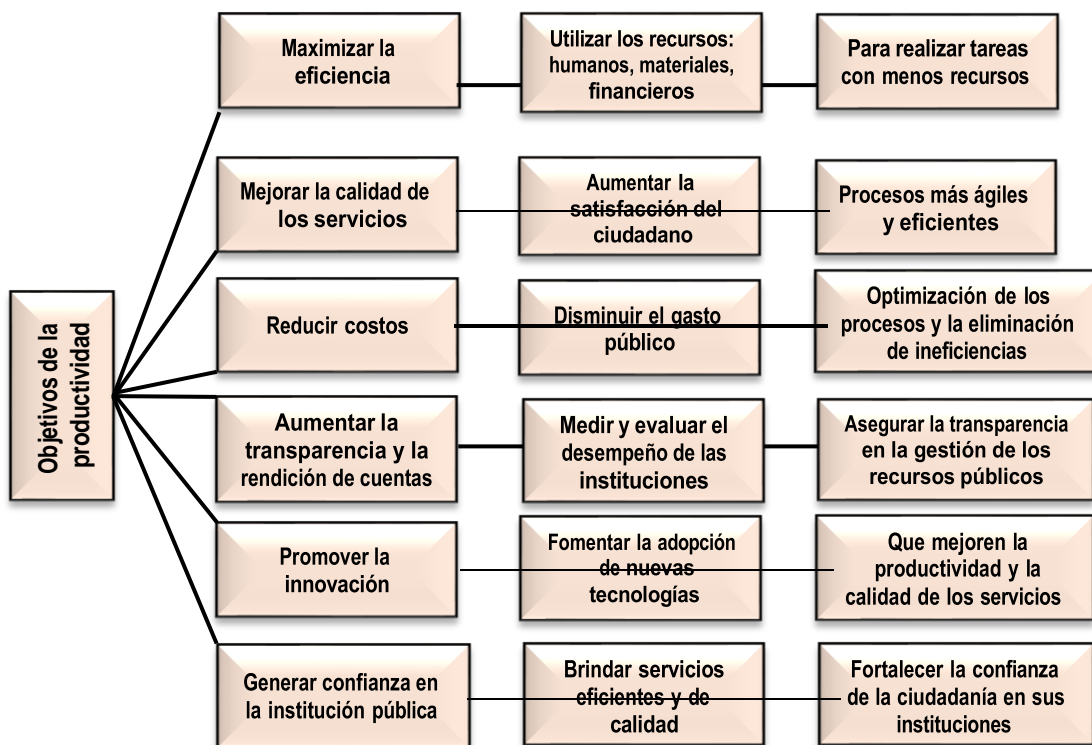
Pero, más allá de una variedad de conceptos emitidos, debe primar siempre el deseo y la predisposición de servicio a una comunidad que necesita atención personalizada, con trato justo, cordial, minimizando tiempo y que todos sus requerimientos sean atendidos cumpliendo los tiempos establecidos. Porque se garantiza el cumplimiento de los deberes y derechos a los que está sujeto, de acuerdo a las normativas legales que rigen en el país y a las que el GAD de Anconcito está sujeto a cumplir a cabalidad.

1.3.2. Objetivos de la productividad

Es importante establecer cuáles son los objetivos de la productividad, la misma que permite medir lo que se produce y/o rinden los empleados de las entidades, con los recursos que dispone, por lo que se deben optimizar los recursos de que dispone, para hacerla más eficiente y sostenible. En este contexto, se menciona que “La productividad ya no se concibe como una simple tramitación de expedientes, sino que debe ser manejada como una corporación pública, la misma que debe ser orientada a prestar servicios a los ciudadanos” (Nieto, 2022).

Gráfico 7.

Objetivos de la productividad



NOTA: Tomado y Adaptado de (GAD, 2023)

La intranquilidad por el mejoramiento de la prestación de servicios eficientes, que sean productivos en todas las instituciones de carácter público o privado, han generado que se obtengan respuestas acertadas frente a un mundo cambiante e innovador que avance a pasos acelerados, donde lo positivo que se percibe, se mejore más con la implementación de las herramientas tecnológicas, donde se lleve a cabo una armonización del discurso con miras al alcance de la responsabilidad social, de todos los sectores y actores involucrados en la sostenibilidad de la raza humana, la misma que genere progreso y estabilidad, en la satisfacción de las necesidades.

1.3.3. Factores negativos que afectan a la productividad laboral en el GAD parroquial Anconcito

La productividad empresarial es la que permite alcanzar los objetivos de las entidades sean públicas o privadas, por lo que se requiere conocer cuáles son los factores que no permiten realizar una buena gestión en la organización, porque esta debe estar bien enfocada para alcanzar las metas deseadas y así lograr las metas y objetivos empresariales (Marin, 2021).

Tabla 1.*Factores negativos de la productividad*

Factores	Características	Nomenclatura
Factores Internos:	Burocracia y procesos ineficientes:	<ul style="list-style-type: none"> Excesiva tramitación y burocracia dan origen a la escasa agilidad en la toma de decisiones, generan ralentizar las operaciones y reducir la capacidad de respuesta de la institución.
	Falta de recursos y tecnología adecuada:	<ul style="list-style-type: none"> Carencia de herramientas y sistemas modernos dificulta el desarrollo de las actividades diarias, lo que provoca la disminución de la eficiencia.
	Clima laboral tenso:	<ul style="list-style-type: none"> Escasa colaboración entre los grupos de trabajo, provocan tensión entre empleados y apoyo de los líderes, generan un ambiente negativo que afecta la motivación y el rendimiento.
	Falta de motivación y reconocimiento:	<ul style="list-style-type: none"> Ausencia de incentivos, escasas oportunidades de desarrollo profesional y percepción de escasos reconocimientos desmotivan al personal y reducir su compromiso con la institución.
	Falta de claridad en los procesos:	<ul style="list-style-type: none"> Escasos procedimientos claros y la falta de capacitación pueden llevar a errores, duplicación de esfuerzos y pérdida de tiempo.
Factores Externos:	Inestabilidad política y económica:	<ul style="list-style-type: none"> Los cambios en las políticas gubernamentales, las crisis económicas y la incertidumbre en general pueden afectar la planificación y el funcionamiento de las instituciones públicas.

Presión por el cumplimiento de metas:

- La excesiva presión para cumplir con objetivos ambiciosos sin los recursos adecuados puede generar estrés y afectar la calidad del trabajo.

Falta de inversión en capacitación:

- Escasos programas de capacitación y desarrollo profesional pueden limitar el crecimiento de los empleados y la capacidad de la institución para adaptarse a nuevas tecnologías y metodologías

NOTA: Tomado y Adaptado de (GAD, 2023)

1.3.4. Fundamentación Legal

Es importante definir las normativas legales que se enmarcan en este proceso investigativo, las cuales direccionaran este trabajo, tales como la Constitución, Código del Trabajo, y de otras leyes y reglamentos que se encuentran vigente en el país.

1.3.4.1. Constitución del Ecuador

El artículo 238 establece que los GAD gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y en el ejercicio de sus funciones deben regirse por los principios de subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana; entre los GAD según el propio artículo se encuentran juntas parroquiales rurales, como es el caso del GAD parroquial de Anconcito (Congreso Nacional, 2008).

En el artículo 255 establece que cada parroquia rural tendrá una junta parroquial conformada por vocales de elección popular, cuyo vocal más votado la presidirá, y en el artículo 267 atribuye a los GAD parroquiales varias funciones entre la que se encuentran planificar el desarrollo parroquial y su ordenamiento territorial, planificar, construir y mantener la infraestructura física, los equipamientos y los espacios públicos de la parroquia, mantener, la vialidad parroquial rural, para lo cual pueden emitir acuerdos y resoluciones (Congreso Nacional, 2008).

1.3.4.2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía Descentralización COOTAD, sirve de marco referencial para poder plantear el mejoramiento del sistema de

recursos humanos. Esto se señala de manera específica los artículos 354 y 360 (Asamblea Nacional, 2010).

Art. 354.- Régimen aplicable: Los servidores públicos de cada gobierno autónomo descentralizado se registrarán por el marco general que establezca la ley que regule el servicio público y su propia normativa (Asamblea Nacional, 2010).

En ejercicio de su autonomía administrativa los GAD parroquiales, mediante ordenanzas o resoluciones para el caso de las juntas parroquiales rurales, podrán regular la administración del talento humano y establecer planes de carrera aplicados a sus propias y particulares realidades locales y financieras (Asamblea Nacional, 2010).

Art. 360.- Administración: La administración del talento humano de los gobiernos autónomos descentralizados será autónoma y se regulará por las disposiciones que para el efecto se encuentren establecidas en la ley y en las respectivas ordenanzas o resoluciones de las juntas parroquiales rurales (Asamblea Nacional, 2010).

Otro elemento que sirve de referencia para enfocar el trabajo de titulación es la Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP, en el Párrafo Segundo - De las Unidades de Administración del Talento Humano, en el artículo 52 cita textualmente:

Art. 52.- De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano: Las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades (Asamblea Nacional, 2010):

- a) Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión del talento humano (Asamblea Nacional, 2010):
- b) Elaborar reglamento interno de administración del talento humano, sujeto a normas técnicas del Ministerio de Relaciones Laborales (Asamblea Nacional, 2010).
- c) Administrar el Sistema Integrado de Desarrollo Institucional, Talento Humano y Remuneraciones (Asamblea Nacional, 2010).
- d) Realizar bajo su responsabilidad los procesos de movimientos de personal y aplicar el régimen disciplinario, con sujeción a esta ley, su reglamento general, normas

conexas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales (Asamblea Nacional, 2010).

- e) Mantener actualizado y aplicar obligatoriamente el Sistema Informático Integrado del Talento Humano y Remuneraciones elaborado por el Ministerio de Relaciones Laborales (Asamblea Nacional, 2010).
- f) Estructurar la planificación anual del talento humano institucional, sobre la base de las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales en el ámbito de su competencia (Asamblea Nacional, 2010).
- g) Aplicar las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales, sobre selección de personal, capacitación y desarrollo profesional con sustento en el Estatuto, Manual de Procesos de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Genérico e Institucional (Asamblea Nacional, 2010).
- h) Realizar la evaluación del desempeño una vez al año, considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan las servidoras y servidores a los usuarios externos e internos (Asamblea Nacional, 2010).

Las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito, del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, son las siguientes:

- Satisfacer las demandas de la población promoviendo el desarrollo sustentable, la cultura, el arte, el deporte en beneficio de la colectividad de la parroquia (GAD, 2023).
- Garantizar la realización del plan del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas parroquiales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales (GAD, 2023);
- Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales (GAD, 2023);
- Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos; prestar los servicios públicos y construir la obra pública parroquial correspondiente,

con criterios de calidad, eficacia y eficiencia; observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad (GAD, 2023).

Para que las intenciones estratégicas se cumplan, es menester que la Dirección de Recursos Humanos seleccione, contrate, prepare, capacite a las personas para que laboren con compromiso, responsabilidad y, que fundamentalmente lidere y gestione el cambio actitudinal de los miembros de la organización, de manera permanente para estar acordes a los cambios que se dan en la sociedad actual y con ello realizar mejoras para beneficio de una comunidad que requiere la satisfacción de sus más elementales necesidades.

Cada determinado período de tiempo, y de acuerdo con el cambio de administración parroquial, los ciudadanos acceden a un empleo dentro de la Institución, lo que se convierte en una amenaza y un riesgo permanente para la organización porque la selección del personal se debe realizar en función de actitudes, competencias específicas para cada uno de los puestos y no bajo el criterio de clientelismo y/ afiliación política del gobierno de turno (GAD, 2023).

1.3.4.3. Código del Trabajo, Codificación

En cuanto al trabajo y el derecho al trabajo, la disposición jurídica especial es el Código del Trabajo Codificación (Congreso Nacional, 2005). En el Código de Trabajo en los artículos 2, 14 y 79 abordan algunos de los factores asociados a la satisfacción laboral, una de las consecuencias del trabajo en equipo, que incluye la obligatoriedad del trabajo y el respeto a los reglamentos y legislación aplicable, y el artículo 79 sobre remuneración a que tiene derecho el trabajador (Congreso Nacional, 2005).

1.3.4.4. Ley Orgánica del Servicio Público

Otro de los cuerpos legales aplicables es el la Ley Orgánica del Servicio Público, en cuyo artículo 3 declara ámbito de aplicación, entre otras, a las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales donde se incluye el GAD rural de Anconcito (Asamblea Nacional, 2010). Respecto a los vocales del GAD en su artículo 12 los exceptúa de la prohibición del pluriempleo, y dispone que el ejercicio de su cargo no será incompatible con el desempeño de sus funciones como servidoras o servidores públicos, o docentes, siempre y cuando su horario de trabajo lo permita (Asamblea Nacional, 2010).

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación.

En relación al tipo de investigación, esta fue mixta: Exploratoria y descriptiva; donde la investigación exploratoria según (Hernández R. , 2020, p. 374), capta una perspectiva general del problema, ayudando a dividir un problema grande para llegar a sub problemas, esta es aplicada para generar criterios y dar prioridad a los problemas específicos, es así que la investigación exploratoria se utilizó, ya que su objetivo fue examinar un tema poco novedoso, relacionado con el liderazgo y satisfacción laboral pues no ha sido aún analizado a profundidad en el área del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito.

El nivel de la investigación fue descriptivo, pues estudia el fenómeno que estilos de Liderazgo se utilizó en la entidad y el impacto que tiene en la Satisfacción Laboral en las personas, para esto la investigación según (Hernandez, et al., 2016, p. 487), buscó especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analiza, al respecto, se describió diferentes características del problema en estudio; además, describió las características de los objetos, personas, grupos, organizaciones y entornos, se trató de “pintar un cuadro” respondiendo a las preguntas: quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo ¿pueden centrarse en uno, en dos o más variables.

2.2. Enfoque de investigación

El presente trabajo se desarrolló con un enfoque mixto: cualitativa - cuantitativo, debido a que se realizara consultas, juicios de valor durante, antes o después de la recolección de información, apoyándose en métodos de recolección de datos no estandarizados ni completamente predeterminados, donde la recolección de datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de las emociones de los participantes, puesto que, se guio por áreas o temas significativos de investigación (Baena., 2020)

Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis proceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos (Hernandez, et al. 2016).

2.3. Diseño de investigación

- **Según su finalidad:** Investigación Aplicada, la cual tuvo por objeto resolver problemas prácticos del convivir diario del GAD parroquial de Anconcito.
- **Según su carácter:** Investigación Descriptiva, describió tendencias de un grupo de personas que labora en una Institución de carácter público.
- **Según su naturaleza:** Investigación Mixta (Cualitativo – Cuantitativo), porque se sirvió de las estadísticas para el análisis de sus datos, para conocer las causas de la problemática presentada, además de las características de los sujetos de estudio, en este contexto del personal que labora en el GAD parroquial de Anconcito.

2.4. Método de investigación

El método empleado fue descriptivo, porque se centró en la descripción detallada y sistemática de un fenómeno, evento, proceso o situación. El objetivo principal del método descriptivo fue presentar una representación precisa y objetiva de lo que se está estudiando. Este tipo de investigación se utilizó para observar y registrar fenómenos tal como ocurren, sin realizar manipulaciones experimentales (Mohammad, 2019)

En cuanto al alcance fue mixto: exploratorio - descriptivo, donde se examinaron aspectos de importancia donde se identifican debilidades y áreas críticas de la organización, las mismas que permitieron ayudar en la formulación de alternativas de soluciones prácticas, basándose en los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a todos los involucrados en la problemática de estudio (Hernández, 2020).

2.5. Población y muestra

Establecer un criterio definido sobre lo que es población, esta se la podría definir como: “grupo de personas u objetos que poseen alguna característica común, igual denominación se da al conjunto de datos que se han obtenido en una investigación” (Lerma, 2021). En este contexto, el GAD parroquial Anconcito se encuentra dividida por áreas de trabajo, tiene en su nómina estructural a 45 personas, entre las cuales se aplicó la técnica de la encuesta, con su instrumento el cuestionario, basados en las variables y dimensiones de estudio.

Es de mencionar que se trabajó con toda la población debido a que sus elementos son menos de 100, donde no se puede aplicar la fórmula de la muestra, por lo que fue considerada como “población finita” y trabajar con todos ellos, lo que generó una mejor predisposición para la recopilación de la información a través de entrevistas y encuestas a los miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado de Anconcito.

Tabla 2

Población y Muestra

Nº	POBLACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Personal legislative del GAD Anconcito	5	11%
2	Personal Administrativo	7	16%
3	Proyecto de adultos mayores (Coordinadoras)	6	13%
4	CDI Tia peluca (Educadoras)	5	11%
5	CDI Caritas Alegres (Educadoras)	5	11%
6	CDI Mickey Mouse (Educadoras)	4	09%
7	CDI Mis pequeños Angelitos (Educadoras)	4	09%
8	CDI Los Piqueritos (Educadoras)	4	09%
9	Coordinadoras de los CDI	5	11%
TOTAL		45	100%

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas – GAD parroquial Anconcito.

2.6. Muestra

La Muestra aplicada fue no probabilística por conveniencia, debido a la cantidad de elementos que en ella intervienen, además, por ser una población manejable (Ver Tabla 2), se trabajó con todo el universo que se presentó, además esto ayudó a establecer con claridad la base de datos de la aplicación de los instrumentos de medición, en este contexto se trabajó con el software estadístico SPSS – 23, el cual facilitó la elaboración de tablas y gráficos, además de la confiabilidad de los instrumentos que fueron utilizados.

En este contexto, se menciona que la población motivo de estudio fueron todos quienes laboran en el GAD, pero dejando establecido que todos fueron parte de la encuesta (45 elementos) y que el presidente y vicepresidente de este cuerpo colegiado también fueron considerados como parte de las entrevistas, para tener una mejor información sobre la problemática que se investiga, y así proceder a elaborar una propuesta que permita ubicar al talento humano en el área respectiva de acuerdo a sus destrezas y capacidades.

2.7. Criterios de inclusión y exclusión

2.7.1. Criterios de inclusión

- Personal Directivo y Administrativo que labora en el GAD parroquial de Anconcito
- Personal de apoyo que labora en los diferentes programas que posee el GAD Anconcito, tales como CDI, Coordinadoras y Proyecto de adultos mayores.
- Personal del GAD de Anconcito que firmaron el consentimiento informado para hacer uso de la información proporcionada.

2.7.2. Criterios de exclusión

- Personal Directivo y Administrativo del GAD parroquial de Atahualpa.
- Personal de apoyo que no laboran en los CDI, y Proyectos de adultos mayores.
- Personal del GAD de Anconcito que NO firmaron el consentimiento informado para hacer uso de la información proporcionada por los trabajadores de este cuerpo colegiado.

2.8. Variables del estudio

Tabla 3.

Operacionalización de las Variables

Variable	Contextualización	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Reingeniería de recursos humanos	Sánchez (2022), reafirma que “Es la organización de las acciones que se desarrollan día a día en la institución de manera eficiente, eficaz y sobre todo de calidad para los usuarios”	Planificación	Cumplimiento de normativas	Entrevistas Encuestas Cuestionario Escala de Likert
		Organización	Clima organizacional	
		Dirección	Cumplimientos de objetivos estratégicos	
		Control	Tiempo de respuesta para resolver problemas	
		Talento humano	Distribución de acuerdo a capacidades	
		Áreas administrativas	Eficiencia en el trabajo	
Mejora de la productividad	La mejora de la productividad se entiende como un medio donde se pretende mejorar trámites y servicios con el fin de generar confianza y credibilidad ciudadana para con la Administración Pública. (Gómez, 2023)	Satisfacción de las necesidades	Volúmenes y frecuencia de compra de los clientes	Entrevistas Encuestas Cuestionario Escala de Likert
		Exceder en el servicio	Servicio prestado	
		Espíritu de servicio	Actitud del personal	
		Servicio de calidad	Eficiencia operativa	
		Participación Social	Comunicación en medio sociales	
		Satisfacción del usuario	Tiempo de respuesta al usuario	

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas – Datos de la investigación

2.9. Técnica de investigación

Tabla 4

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos
Acopio de información	Internet, libros, tesis, web, etc.
Aplicación de prueba.	Cuestionario y Guía de encuestas - entrevistas

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas.

Es necesario establecer que entre las principales técnicas de investigación se mencionó la entrevista y la encuesta, con su instrumento el cuestionario, las cuales fueron de gran ayuda para la recopilación de datos, fundamentales para el análisis de la información recopilada y así elaborar tablas y gráficos para llevar a cabo la reingeniería de los recursos humanos para mejorar la productividad de quienes son parte de esta entidad (Hernández, 2020).

Es de mencionar que para el análisis de los datos obtenidos se utilizó el programa Excel, el programa estadístico SPSS versión 23, los cuales permitieron obtener la confiabilidad de los instrumentos, con una escala de valoración aplicada a la encuesta de los sujetos de estudio, esto permitió acceder a la mayor cantidad de información válida para el análisis.

La validez de los instrumentos se refiere a toda medición o instrumentos que recopila datos, los cuales deben reunir dos requisitos esenciales: la confiabilidad y la validez. La validez hace alusión a los instrumentos de medición que regulan aquello a lo cual están destinados y cuán bien lo hacen, permitiendo tener una confiabilidad de la medición (Fernandez, 2019).

La confiabilidad de todo instrumento se genera a través de los resultados consistentes y coherentes que se obtuvieron en la investigación. En la Tabla 5 se muestran los grados de aceptación para que un instrumento que fue aplicado logre mostrar credibilidad y confiabilidad, esto se lo determina a través de la aplicación del programa estadístico SPSS–23, el cual mide el Alfa de Cronbach (Fernandez, 2020).

Tabla 5.

Escala valorativa de confiabilidad de Instrumento

Escala valorativa	Nivel de credibilidad
0,53 a menor escala	Confiabilidad Nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad Baja
0,60 – 0,65	Confiable
0,66 – 0,71	Muy Confiable
0,72 – 0,99	Excelente Confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Nota: Tomado y Adaptado de Herrera: Escala valorativa para medir el nivel de confiabilidad de un instrumento (2020)

Para esta investigación se acopló con la revisión y opinión de la Dra. en Ciencias de la Educación VILLO LAYLEL LAURA JACQUELINE, con Registro Senescyt: 2019-11-27, TÍTULO DE DOCTOR O PHD VÁLIDO PARA EL EJERCICIO DE LA DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR, quien con su capacidad de conocimientos pudo revisarlo con la mayor certeza posible en ambos instrumentos para las respectivas observaciones que ameriten lograr el éxito en el desarrollo del tema de estudio (Ver Anexos).

Ambos instrumentos utilizados para la encuesta (Ver Anexo 1), fueron elaborados en base a 12 preguntas que tienen estrecha relación con el tema que se investiga. Es de mencionar que en cada variable se identificaron seis dimensiones y cada una de ellas con 2 preguntas relacionadas con opciones de respuesta a la escala de Likert: Nunca = 1; Pocas ocasiones = 2; Casi Siempre = 3; Siempre = 4, lo que permitió crear una base de datos con el apoyo del uso de la tecnología de manera eficiente.

2.10. Procedimiento

En relación al procedimiento empleado en esta investigación, se hizo una revisión de la literatura existente sobre la temática de estudio, con una perspectiva de cinco años atrás, establecer un direccionamiento real sobre los estudios previamente ya realizados y con ello tener una base sólida, que permita realizar una comparación sobre cómo ha evolucionado hasta nuestros días y como se puede llevar a cabo una reingeniería del talento humano para mejorar la atención a los usuarios que requieren calidad en los servicios que ofertan las entidades públicas, en este contexto sobre las actividades que lleva a cabo el GAD parroquial de Anconcito.

Una vez definido el contenido bibliográfico de la investigación se elaboró el cuestionario para proceder a aplicar la encuesta, la misma que permitió conocer sobre las principales acciones que se llevan a cabo en el desarrollo de las actividades del GAD Anconcito y así establecer cuáles fueron las áreas críticas de esta institución pública y así mejorar la atención a los usuarios.

La información obtenida se la plasmó en una base de datos, la misma que permitió el procesamiento de la información en el programa estadístico SPSS – 23, y de Excel, instrumentos que sirvieron para la elaboración de Tablas y Gráficos, donde se hizo un análisis de la información obtenida, a fin de cuantificarla, realizar el contraste con los referentes teóricos y establecer los principales hallazgos de la información.

2.11. Resultados Esperados

La investigación sobre reingeniería del talento o recursos humanos en el GAD parroquial de Anconcito fue relevante y necesaria debido a: La reingeniería del talento o recursos humanos ayudará a mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión pública, lo que es fundamental para proporcionar servicios de calidad a la comunidad. Permitió además al desarrollo de capacidades y habilidades en los empleados del GAD parroquial, lo que es fundamental para abordar los desafíos actuales, mejorar la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados para mantener un equipo motivado y productivo.

2.12. Aspecto ético

Es de establecer que la investigación que se realizó: “Reingeniería de recursos humanos y la productividad, GAD parroquial Anconcito”, tuvo como propósito el recabar información relevante sobre el tema investigado, pero respetando las normas éticas, morales y de confiabilidad en cuanto a mantener en reserva los nombres de los informantes, para lo cual, a cada uno de ellos se les asignó un código para su identificación (Ramos, 2021).

De esta manera se obtuvo datos reales, veraces, los cuales pueden ser evidenciados en la hoja de la encuesta que proporciono cada participante en el momento de aplicar este instrumento. Es de mencionar además que se elaboró un consentimiento informado, para que los involucrados en este trabajo investigativo, puedan firmarlo, y así autorizar su participación, pudiendo retirarse en el momento que crea conveniente, si ve que se vulneran sus derechos, sin perjuicio de ninguna clase.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS

3.1. Cálculo del alfa de Cronbach de las Variables: Independiente – Dependiente

El alfa de Cronbach es un coeficiente que mide la consistencia interna de un conjunto de ítems en una escala o prueba, indicando qué tan bien se relacionan entre sí. Se calcula utilizando la varianza de cada ítem y la varianza total de la suma de los ítems. Un valor más alto de alfa de Cronbach sugiere una mayor confiabilidad de la escala, indicando que los ítems están midiendo el mismo constructo de manera consistente.

Se establece que, para tener una mejor perspectiva del análisis de cada una de las respuestas de la encuesta, se usó la escala de Likert y así trabajar con datos numéricos en el Programa Estadístico SPSS – 23, con las encuestas de las variables independientes y dependiente, las cuales se mencionan a continuación

- Nunca = 1 Pocas ocasiones = 2 Casi Siempre = 3 Siempre = 4

Tabla 6.

Cálculo de Desviación estándar de cada pregunta de la variable Independiente

	Media	Desviación estándar	N
Actividad	3,16	,796	45
Atención	2,62	,886	45
Procesos	2,91	1,104	45
Estructura	2,53	1,036	45
Líder	3,18	,936	45
Colaboración	2,76	,645	45
Directivos	2,49	,727	45
Institución	2,11	,859	45
Capacitaciones	2,56	,624	45
Gestión	2,58	,657	45
GAD	2,22	1,085	45
Organización	2,27	,963	45

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas – Programa estadístico SPSS - 23

Tabla 7.*Cálculo de Desviación estándar de cada pregunta de la variable Dependiente*

	Media	Desviación estándar	N
Herramientas	2,07	,889	45
GAD	2,42	,783	45
Requerimientos	2,49	,661	45
Trabajo	2,33	,640	45
Equipo	1,78	,951	45
Evaluación	2,24	,957	45
Documentos	2,31	,821	45
Servicio	2,18	,576	45
Opinión	2,29	,727	45
Entorno	2,51	,895	45
Experiencia	2,07	,889	45
Nivel	2,42	,783	45

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas – Programa estadístico SPSS - 23

3.2. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento que se usó para la aplicación de la encuesta determinó la consistencia de la investigación la cual se la hizo mediante el instrumento estadístico SPSS – 23; esta operación se la realizó con una muestra piloto o con la totalidad de los datos, mediante la prueba del Alfa de Cronbach. La confiabilidad del instrumento determinado mide el grado de consistencia interna y precisión en la medida, en conclusión, se debe de considerar a mayor presión menor presión (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2016). De acuerdo a los valores obtenidos, se mencionan los siguientes resultados

Tabla 8.*Estadísticas de fiabilidad, Variable: Reingeniería de recursos humanos*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
0,860	0,859	12

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas – Programa estadístico SPSS - 23

Tabla 9.*Estadísticas de fiabilidad Variable: Productividad, GAD parroquial Anconcito*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,919	0,922	12

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas – Programa estadístico SPSS - 23

En ambos casos el Alfa de Cronbach tuvo valores: 0,859 para la Variable: Reingeniería de recursos humanos y de 0,922 para la Variable: Productividad, GAD parroquial Anconcito, lo que permite estar dentro de los rangos de confiabilidad y que generan confianza para seguir con el proceso estadístico.

Estos valores permiten generar confianza y credibilidad de los instrumentos que se aplicaron en el desarrollo de esta investigación, lo que garantiza que los resultados mostraron una solidez. Por lo que se puede establecer las causas de la problemática existente y así poder aplicar mejoras en la reingeniería de talentos del GAD Anconcito.

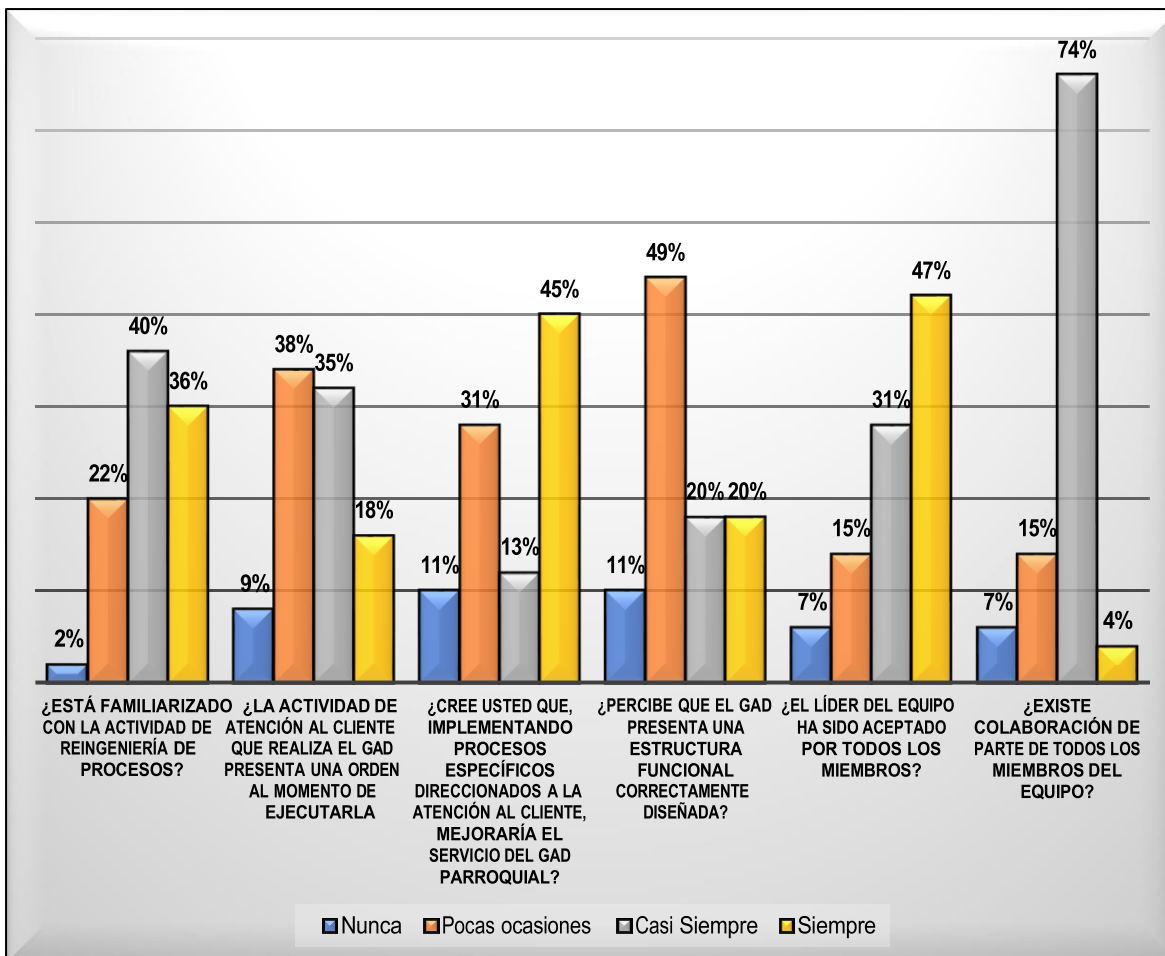
3.3. Análisis de resultados de la aplicación de la encuesta**Tabla 10.***Dimensiones de la Variable: Reingeniería de recursos humanos – I*

VARIABLE: REINGENIERÍA DE RECURSOS HUMANOS										
DIMENSION	ALTERNATIVA	Nunca		Pocas ocasiones		Casi Siempre		Siempre		Total %
		f	%	f	%	f	%	f	%	
		Planificación	¿Está familiarizado con la actividad de reingeniería de procesos?	1	2	10	22	18	40	
¿La actividad de atención al cliente que realiza el GAD presenta un orden al momento de ejecutarla?	4		9	17	38	16	35	8	18	100%
Organización	¿Cree usted que, implementando procesos específicos direccionados a la atención al cliente, mejoraría el servicio del GAD parroquial?	5	11	14	31	6	13	20	45	100%
	¿Percibe que el GAD presenta una estructura funcional correctamente diseñada?	5	11	22	49	9	20	9	20	100%
Dirección	¿El líder del equipo ha sido aceptado por todos los miembros?	3	7	7	15	14	31	21	47	100%
	¿Existe colaboración de parte de todos los miembros del equipo?	3	7	7	15	33	74	2	4	100%

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas – Programa estadístico Excel

Gráfico 8.

Dimensiones de la Variable: Reingeniería de recursos humanos – 1



NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas – Programa Excel

Analisis

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta, se visualiza que, el 40% expresó que casi siempre está familiarizado con la actividad de reingeniería de procesos, lo que contrasta por lo expuesto por el referente teórico (Garcia, 2021), quien manifestó que una reingeniería del talento humano, es en sí, saber ubicar a cada persona dentro de una empresa sea pública o privada de acuerdo a sus capacidades académicas, intelectuales, experiencias de trabajo, y de otros aspectos propios del funcionamiento de las Instituciones.

En relación a la actividad que presenta el GAD de atención al cliente al momento de ejecutarla, esta se manifiesta que en pocas ocasiones lo hace (38%). Valores que contrasta por lo expuesto por el referente teórico (Garcia, 2021), quien expresó que el talento humano

de las instituciones públicas debe saber tomar decisiones, organizar, planificar y distribuir el trabajo de manera adecuada y sistemática, desplegar conocimientos, actitudes, estrategias, sobre cómo sacar adelante el área de trabajo donde desarrolla sus actividades, porque esto hará que las instituciones se desarrollen y se pueda otorgar un mejor servicio a la ciudadanía.

Es importante conocer el criterio de los encuestados sobre si ellos consideran que, implementando procesos específicos direccionados a la atención al cliente, mejoraría el servicio del GAD parroquial, a lo que se obtuvo que el 45% siempre lo hace. Lo que reafirma lo expuesto por el referente teórico (Aguilera, 2021), quien manifestó que este accionar gira en torno a cuatro ejes: clientes, calidad, competencia y cambio, donde la satisfacción de las necesidades de los usuarios decide como es la atención dentro de una entidad pública, lo cual contribuye a mejorar la atención personalizada de los usuarios y así tener una buena perspectiva de los servicios que otorga el GAD parroquial.

Sobre si percibe que el GAD presenta una estructura funcional correctamente diseñada en la atención al público, los encuestados respondieron que pocas veces lo hacen (49%), valores que se contraponen a lo expuesto por (Jiménez, 2022), quien mencionó que la cultura organizacional se fundamenta en base al capital humano, el conocimiento y la motivación, factores fundamentales en las empresas públicas y privadas actuales, que permiten obtener mejor eficiencia y desarrollo en su funcionamiento motivacional.

En relación a la aceptación del líder del equipo, se expresa que el 47% manifestó que siempre ha sido aceptado por todos los miembros de la Institución. Lo que reafirma lo expuesto por (Adrianzén, 2022), quien mencionó que el factor humano no puede ser secundario a ningún otro factor en una empresa. El éxito de las instituciones dependerá del desempeño de sus trabajadores, dirigidos por un buen líder que disponga de la fuerza laboral de que dispone; la reingeniería debe entrar a funcionar si el negocio se basa en el nivel de desempeño, lo que logrará el bienestar de todos los miembros de la institución.

De igual manera el 74% expuso que casi siempre existe colaboración de parte de todos los miembros del equipo, lo que facilita el logro de los objetivos y metas propuestos en bien de la comunidad que aspira la satisfacción de las necesidades más elementales para mejorar su calidad de vida. Pero estas deben ser mejoradas de manera continua, a fin de lograr beneficios mutuos, tanto para el talento humano de los integrantes del GAD parroquial, como de sus usuarios.

Esto permite reafirmar lo expuesto por (Méndez, 2022), quien expuso que la planeación estratégica se plasma el desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos por parte de las entidades y la colaboración de parte de todos los miembros del equipo son claves para alcanzar objetivos y metas planteadas, pero más allá de obtener éxito, debe existir empatía entre sus miembros para que los beneficios sean compartidos por todos; pero estas deben estar acompañadas de un talento humano que esté capacitado, orientado, direccionado para cumplir los objetivos institucionales.

Estos resultados reafirma lo expuesto por el referente teórico Aguilera (2021), quien expresa que la reingeniería de talento humano es una herramienta que sirve para estudiar los procesos de diferentes áreas productivas o administrativas de alguna institución, y a su vez rediseñar dichas actividades con el fin de favorecer la calidad de los servicios y productos de una entidad, beneficiando de alguna manera al usuario y estableciendo parámetros de control sobre los recursos que posee la empresa, otorgando calidad, ahorro de tiempo, eficiencia y eficacia en los procesos.

Tabla 11.

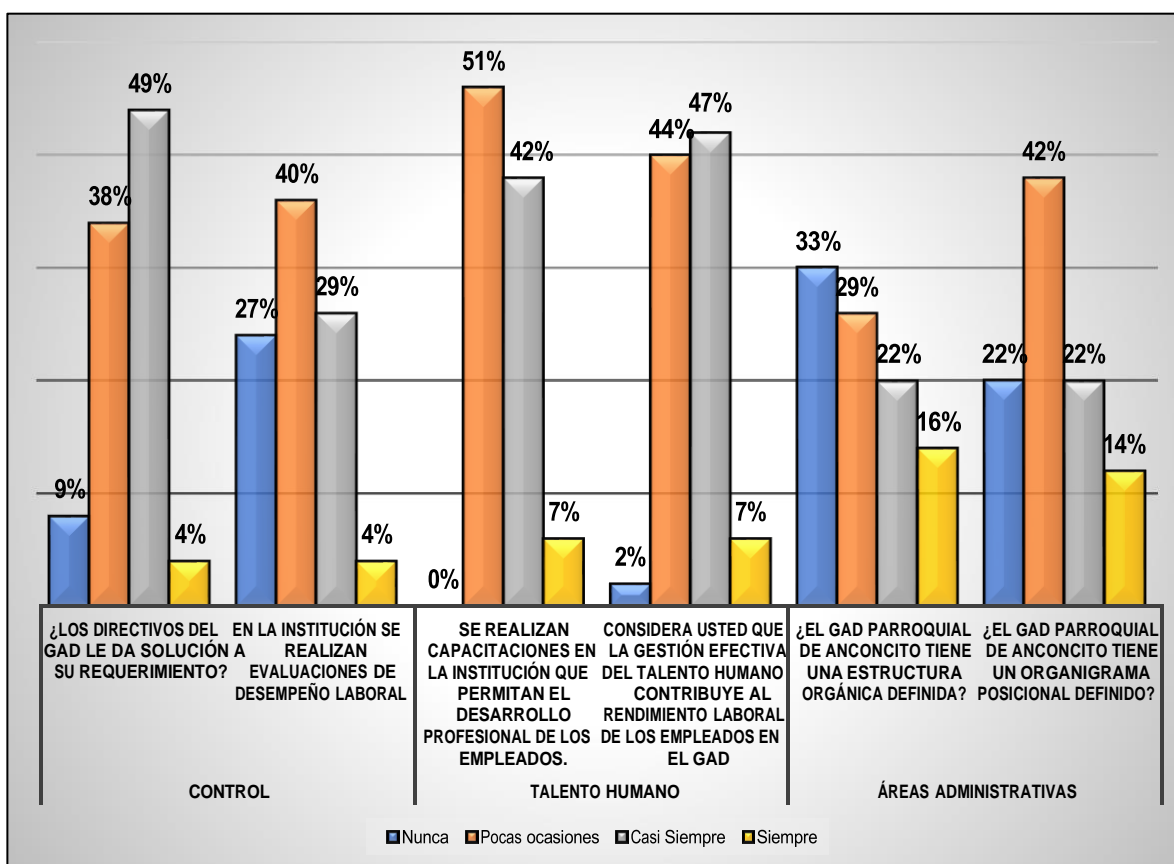
Dimensiones de la Variable: Reingeniería de recursos humanos – 2

VARIABLE: REINGENIERÍA DE RECURSOS HUMANOS										
DIMENSION	ALTERNATIVA	Nunca		Pocas ocasiones		Casi Siempre		Siempre		Total %
		f	%	f	%	f	%	f	%	
Control	¿Los directivos del GAD le da solución a su requerimiento?	4	9	17	38	22	49	2	4	100%
	En la institución se realizan evaluaciones de desempeño laboral	12	27	18	40	13	29	2	4	100%
Talento humano	Se realizan capacitaciones en la institución que permitan el desarrollo profesional de los empleados.	0	0	23	51	19	42	3	7	100%
	Considera usted que la gestión efectiva del talento humano contribuye al rendimiento laboral de los empleados en el GAD	1	2	20	44	21	47	3	7	100%
Áreas administrativas	¿El GAD parroquial de Anconcito tiene una estructura orgánica definida?	15	33	13	29	10	22	7	16	100%
	¿El GAD parroquial de Anconcito tiene un organigrama posicional definido?	10	22	19	42	10	22	6	14	100%

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas – Programa estadístico Excel

Gráfico 9.

Dimensiones de la Variable: Reingeniería de recursos humanos – 2



NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas – Programa estadístico Excel

Analisis

Los resultados de la encuesta aplicada, evidenció las siguientes respuestas: el 49% de los encuestados demostraron que casi siempre, los directivos del GAD parroquial le dan solución a su requerimiento cada vez que se presente. Estos valores reafirman lo expuesto por el referente teórico (Quiñonez, 2023), quien expuso que es importante mencionar que la planificación dispone de fines los cuales están direccionados a establecer un orden, la optimización de los recursos, proponer coherencia y eficiencia de las políticas públicas en procura de mantener motivado e implementar la empatía en el grupo de trabajo.

Siguiendo con este análisis, el 40% respondió que en pocas ocasiones en la institución se realizan evaluaciones de desempeño laboral, lo que sirve de base para un mejor desempeño. Esto reafirma lo expuesto por el referente teórico (Quiñonez, 2023), quien expuso que para mejorar la gestión pública y promover el bienestar social de una comunidad

se requiere realizar evaluaciones periódicas y con ello busca definir objetivos claros, establecer estrategias para alcanzarlos, garantizar coordinación, evaluación de las acciones gubernamentales, a fin de acortar brechas que impiden el desarrollo del talento humano.

Así mismo, el 51% respondió que en pocas ocasiones se realizan capacitaciones en la institución que permitan mejorar el desarrollo profesional de los empleados. Lo que reafirma lo expuesto por el referente teórico (Carvajal, 2024), quien establece que las capacitaciones son etapas del proceso administrativo que permiten conocer las funciones que, ejecutadas de manera coordinada y continua al interior de una organización, propician el uso eficiente de los recursos humanos, técnicos y tecnológicos de una entidad,

Sobre si se considera que la gestión efectiva del talento humano contribuye al rendimiento laboral de los empleados en el GAD, el 47% expresó que casi siempre se lleva a cabo. Estos valores contrastan lo expuesto por el referente teórico (Carvajal, 2024), quien expuso que una gestión efectiva impulsa de manera positiva la adaptabilidad al cambio y facilitan el logro de los objetivos institucionales, además de favorecer una acertada toma de decisiones, que permite adecuar los recursos humanos, de acuerdo a las características, habilidades y destrezas en cada una de las áreas, donde mejor se desarrollen sus actividades cotidianas.

El 33% evidenció que el GAD parroquial de Anconcito nunca tiene una estructura orgánica definida, lo cual indica que la funcionalidad existente no se cumple a cabalidad. Esto trastoca lo expuesto por (Vera, 2025), quien expresó que aquellas personas que forman parte del GAD parroquial de Anconcito deben estar comprometidos con los valores institucionales como misión, visión, valores morales, éticos, sociales, culturales y que se integren a los objetivos y metas que se promueven, que sean y ayuden a mejorar las prácticas cotidianas en beneficio de los usuarios

El 42% expresó que en pocas ocasiones el GAD parroquial de Anconcito tiene un organigrama posicional definido, lo que contribuye en cierto sentido a establecer incertidumbre en ciertos elementos en el desempeño de sus labores cotidianas. Lo que genera desestabilidad en los procesos orientados a atraer, desarrollar, motivar y retener a los servidores públicos, con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia de la institución e integrar a la ciudadanía en los procesos que se planifican, organizan, coordinan para ser más eficientes y productivos.

Estos resultados contrastan por lo expuesto por el referente teórico (Quiñonez, 2023), quien expone que se debe planificar en las instituciones públicas a fin de establecer un orden, el mismo que va a optimizar recursos, tiempo y mejorará las políticas públicas, la cual busca definir objetivos claros, establecer estrategias para alcanzarlos, garantizar coordinación, y evaluación de las acciones gubernamentales, para mejorar la gestión pública y promover el bienestar social de una comunidad.

Tabla 12.

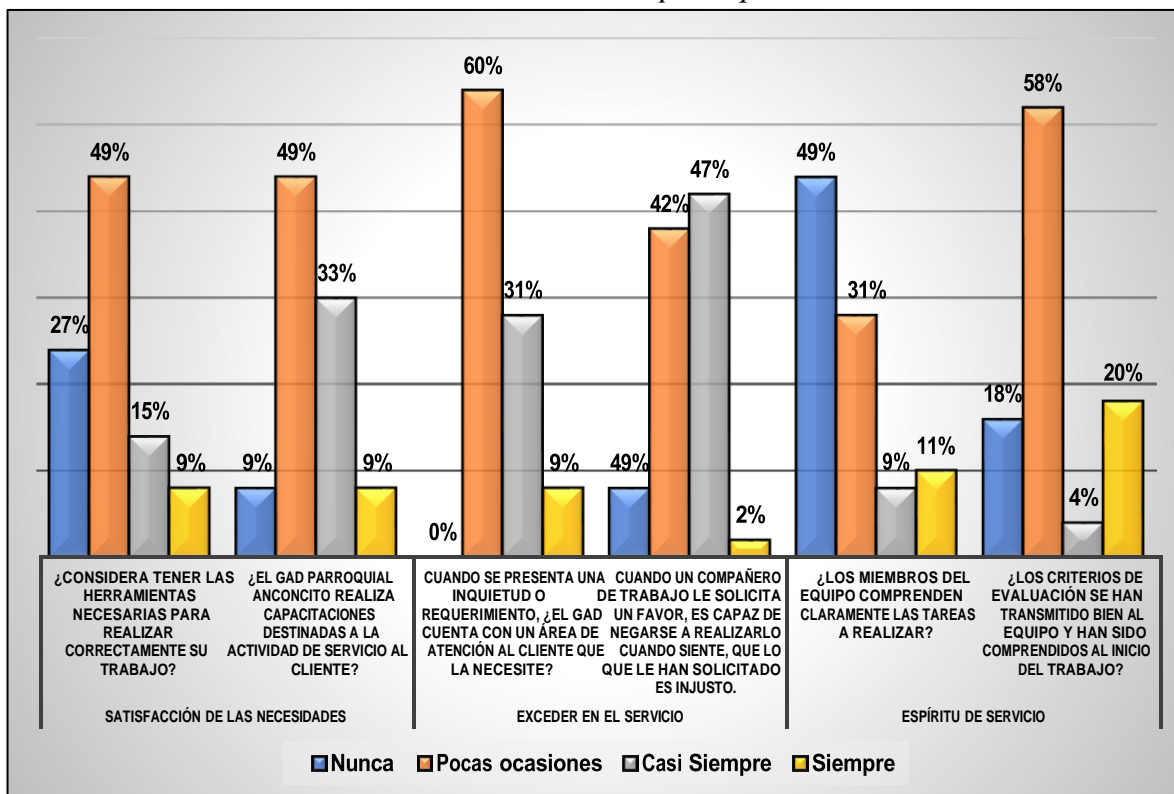
Dimensiones de la Variable: Productividad, GAD parroquial Anconcito – I

VARIABLE: PRODUCTIVIDAD, GAD PARROQUIAL ANCONCITO										
DIMENSION	ALTERNATIVA	Nunca		Pocas ocasiones		Casi Siempre		Siempre		Total %
		f	%	f	%	f	%	f	%	
Satisfacción de las necesidades	¿Considera tener las herramientas necesarias para realizar correctamente su trabajo?	12	27	22	49	7	15	4	9	100 %
	¿El GAD parroquial Anconcito realiza capacitaciones destinadas a la actividad de Servicio al Cliente?	4	9	22	49	15	33	4	9	100 %
Exceder en el servicio	Cuando se presenta una inquietud o requerimiento, ¿el GAD cuenta con un área de atención al cliente que la necesite?	0	0	27	60	14	31	4	9	100 %
	Cuando un compañero de trabajo le solicita un favor, es capaz de negarse a realizarlo cuando siente, que lo que le han solicitado es injusto.	4	9	19	42	21	47	1	2	100 %
Espíritu de servicio	¿Los miembros del equipo comprenden claramente las tareas a realizar?	22	49	14	31	4	9	5	11	100 %
	¿Los criterios de evaluación se han transmitido bien al equipo y han sido comprendidos al inicio del trabajo?	8	18	26	58	2	4	9	20	100 %

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas – Programa estadístico Excel

Gráfico 10.

Dimensiones de la Variable: Productividad, GAD parroquial Anconcito – 1



NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas – Programa estadístico Excel

Analisis

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencian las siguientes respuestas: El 49% de los encuestados expresó que en pocas ocasiones considera que tiene o dispone de las herramientas necesarias para realizar correctamente su trabajo. Lo que reafirma lo expuesto por el referente teórico (Adrianzén, 2022), quien expuso que la gestión del talento humano en la actualidad se ha convertido en un aspecto crucial del éxito de una organización en el entorno del desarrollo de las actividades de las instituciones públicas, pero estos deben contar con las herramientas técnicas, tecnológicas adecuadas para desarrollar, motivar y promover en los servidores públicos, un mejor accionar que beneficie a la institución y a los usuarios.

Así mismo el 49% de los encuestados manifestó que en pocas ocasiones el GAD parroquial de Anconcito realiza capacitaciones para generar un mejor servicio destinadas a la actividad de Servicio al Cliente. Lo que reafirma lo expuesto por (Andrade, 2023), quien establece que las capacitaciones al interior de las instituciones públicas o privadas son

necesarias, porque pretenden mejorar la eficiencia y eficacia del talento humano en cada una de sus instituciones, donde la credibilidad es sinónimo de inoperancia y corrupción, lo que requiere cambios e innovaciones que sean aplicadas de manera urgente al interior de cada una de ellas (Adriánzén, 2022).

Así mismo, el 60% expuso que cuando manifiesta o presenta una inquietud o requerimiento, las personas del GAD no cuentan con un área de atención al cliente que la necesite. Que a criterio de (Vergara, 2021) las estrategias de desarrollo del capital humano, deben contar con ambientes de trabajo acordes a las exigencias de los cambios que se dan en el contexto mundial, lo que exige tener las herramientas estratégicas para mejorar la eficacia organizativa en la administración pública, porque al abordar de manera proactiva las brechas de habilidades presentes en los equipos de trabajo mejorará la calidad de atención a los usuarios.

De igual manera, el 47% de los encuestados expresó que no se puede negar cuando un compañero de trabajo le solicita un favor, a pesar que siente que es injusto lo que hace, lo que genera conflictos entre los grupos de trabajo, promoviendo el malestar en general. Lo que contrasta lo expresado por (Arcila, 2022), esta situación permite generar empatía entre compañeros de trabajo, a más de promover estrategias. no solo para potenciar el desempeño individual, sino que también contribuyen a la consecución de los objetivos institucionales, pero deben estar acompañadas de capacitaciones permanentes del talento humano.

Así mismo, el 49% manifestó que nunca los miembros del equipo comprenden claramente las tareas a realizar, lo que provoca confusión, casi e incertidumbre entre los usuarios. Lo que reafirma lo expresado por el referente teórico (García L. , 2022), quien manifestó que el ser humano es único, cuyas características difieren de los demás, no se puede hacer un juicio de valores sin antes establecer de que es capaz la persona, de cómo puede afrontar retos, tomar decisiones, pero estas deben de ser guiadas a través del liderazgo de quien está al frente de estos organismos, lo cuales deben ser manejados de la mejor manera.

De igual manera, el 58% de los encuestados se pronunció que en pocas ocasiones los criterios de evaluación se han transmitido bien al equipo y han sido comprendidos al inicio del trabajo. Estos criterios percibidos se reafirman por lo expuesto por (García L. , 2022), quien propuso que convertir un gran talento humano y/o empleado para que pueda dirigir

una entidad, no es tarea sencilla, se requiere esfuerzo y actualización constante, para aplicar estrategias que ayude a ir acorde a los avances de la sociedad, además de resolver problemas, a trabajar en equipo, ser comunicativo y demostrar su capacidad intelectual, humanista, además de ser empático con los demás compañeros de su entorno.

Lo que permite afianzar el criterio del referente teórico (Rivera, 2020), quien menciona que, en toda institución pública, el trabajo que realicen los servidores públicos no solo repercute en la institución, si no también fuera de ella, pues están ahí para servir a la comunidad, por lo que el impacto de una mejora en la productividad no es solo interna, si no también externa, pues se traducirá en un mejor servicio hacia la comunidad.

Tabla 13.

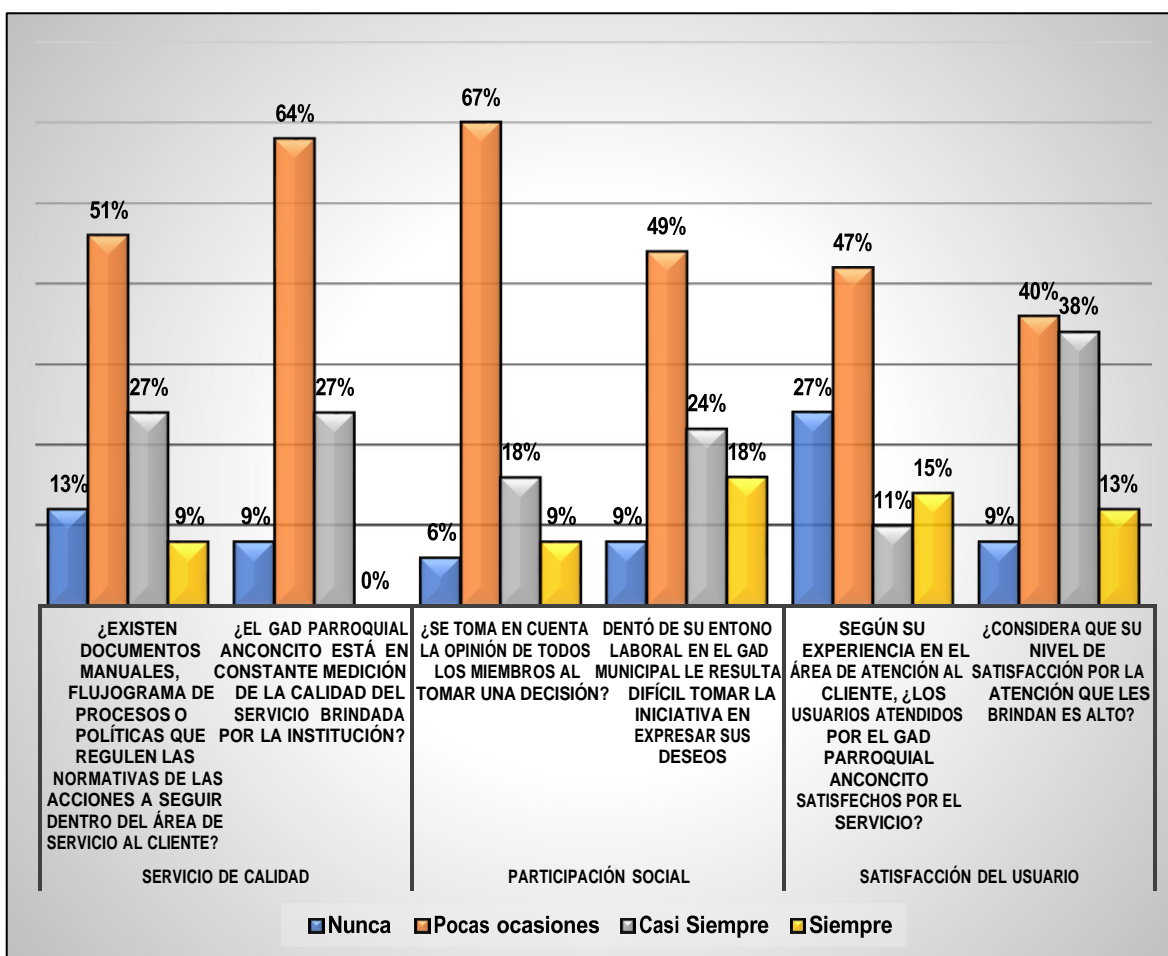
Dimensiones de la Variable: Productividad, GAD parroquial Anconcito – 2

VARIABLE: PRODUCTIVIDAD, GAD PARROQUIAL ANCONCITO										
DIMENSION	ALTERNATIVA	Nunca		Pocas ocasiones		Casi Siempre		Siempre		Total %
		f	%	f	%	f	%	f	%	
Servicio de calidad	¿Existen documentos manuales, flujograma de procesos o políticas que regulen las normativas de las acciones a seguir dentro del Área de Servicio al Cliente?	6	13	23	51	12	27	4	9	100%
	¿El GAD parroquial Anconcito está en constante medición de la calidad del servicio brindada por la institución?	4	9	29	64	12	27	0	0	100%
Participación Social	¿Se toma en cuenta la opinión de todos los miembros al tomar una decisión?	3	6	30	67	8	18	4	9	100%
	Dentó de su entono laboral en el GAD municipal le resulta difícil tomar la iniciativa en expresar sus deseos	4	9	22	49	11	24	8	18	100%
Satisfacción del usuario	Según su experiencia en el área de atención al cliente, ¿los usuarios atendidos por el GAD parroquial Anconcito satisfechos por el servicio?	12	27	21	47	5	11	7	15	100%
	¿Considera que su nivel de satisfacción por la atención que les brindan es alto?	4	9	18	40	17	38	6	13	100%

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas – Programa estadístico Excel

Gráfico 11.

Dimensiones de la Variable: Productividad, GAD parroquial Anconcito – 2



NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas – Programa estadístico Excel

Analisis

Al realizar un análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta, se menciona que: el 51% expresó que en pocas ocasiones se les proporciona los documentos manuales, flujogramas de procesos o políticas que regulen las normativas de las acciones a seguir dentro del Área de Servicio al Cliente en el GAD. Lo que contrasta por lo expuesto por el referente teórico (Vergara, 2021), quien expresó que para mejorar la productividad del talento humano en entidades públicas, se les debe dar las herramientas necesarias a fin de conocer la planificación estratégica del personal, capacitación y desarrollo continuo, evaluación del desempeño, programas de bienestar e incentivos, el uso de tecnologías y automatización, además lo concerniente a funciones, responsabilidades y manual de conducta al interior de la institución y así no infringir las normativas legales.

Así mismo se estableció que el 64% de los encuestados manifestaron que en pocas ocasiones el GAD parroquial Anconcito está en constante medición de la calidad del servicio que brinda a los usuarios. Información que reafirma lo expuesto por (Aguilera, 2021), quien manifiesta que la aplicación de ambientes propicios para ejercer una actividad, generan el desarrollo de desempeño donde la eficiencia y eficacia laboral favorable y de colaboración, son ideales para la calidad del servicio direccionada hacia los usuarios, las cuales deben estar alineadas con los objetivos institucionales y el marco normativo para lograr una gestión eficiente del personal al servicio de la ciudadanía.

En relación a que si se toma en cuenta la opinión de todos los miembros que son parte del GAD al tomar una decisión, el 67% expresó que en pocas ocasiones el criterio de ellos es tomado en consideración. Lo que reafirma lo expuesto por el referente teórico (García J. , 2022), que en la mayoría de las entidades públicas no siempre se considera la opinión de todos los miembros al tomar una decisión, ya que la toma de decisiones es un proceso formalizado y jerárquico, aunque existen mecanismos como la democracia participativa y la rendición de cuentas, que buscan incluir diversas perspectivas y a la ciudadanía en la gestión y políticas públicas, que permitan a todos los actores ciudadanos y de las entidades a tomar decisiones en conjunto.

De igual manera el 49% expresó que en pocas ocasiones le resulta difícil tomar la iniciativa en expresar sus deseos, opiniones y criterios dentro de su entorno laboral en el GAD. Esto contrasta por lo expuesto por el referente teórico (Valero, 2022), quien mencionó que el proceso de toma de decisiones en Políticas Públicas depende fundamentalmente de los recursos que dispone las entidades, lo cuales pueden ser usados en beneficio de la colectividad, aun cuando estas acciones vayan en contra de las normas que se han implementado, más aún si estos recursos no son aprovechados de la mejor manera en beneficio de los usuarios.

Así mismo el 40% considera que su nivel de satisfacción por la atención que les brindan es alto, pero solo en pocas ocasiones, la misma que deriva en malestar para los usuarios. Esto reafirman el criterio del referente teórico (Andrade, 2023), quien manifiesta que la satisfacción del cliente con los productos, servicios que se le otorga debe ser con la mayor eficiencia, lo que contribuye siempre a mejorar o modificar sus productos y servicios en bien de la comunidad.

Estos resultados reafirman lo expuesto por el referente teórico (Méndez, 2022), quien expresa que la productividad laboral se enfoca en lograr eficiencia y eficacia con responsabilidad, basados en las planificaciones técnicas, organizacionales y presupuestarias anuales, en la prestación de servicios a la ciudadanía, maximizando el uso de los recursos técnicos, tecnológicos, académicos, materiales, humanos disponibles, en busca de mejorar la calidad de las funciones gubernamentales.

3.4. Análisis correlacionales sobre la hipótesis de estudio

Hipótesis Nula: La reingeniería de recursos humanos NO influye en la mejora de la productividad, en el GAD parroquial de Anconcito

Hipótesis Alternativa: La reingeniería de recursos humanos influye en la mejora de la productividad, en el GAD parroquial de Anconcito

Tabla 14.

Comprobación de Hipótesis

		Correlaciones		
			Reingeniería de recursos humanos	Productividad, en el GAD parroquial
Rho de Spearman	Reingeniería de recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,764**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	Productividad, en el GAD parroquial	N	45	45
		Coefficiente de correlación	,764**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas – Programa estadístico SPSS - 23

Análisis:

En la tabla 14 se aprecia el cálculo de la correlación entre la variable Reingeniería de recursos humanos y la Variable Productividad, en el GAD parroquial de Anconcito, sobre los 45 participantes estudiados. El P valor o sig (bilateral) obtenido que resulto 0,001 se compara con el parámetro SPSS (1% = 0,01)

Al obtener en esa comparación menos a 0,01 se rechaza la Hipótesis Nula: La reingeniería de recursos humanos NO influye en la mejora de la productividad, en el GAD parroquial de Anconcito y se acepta la Hipótesis Alternativa: La reingeniería de recursos

humanos influye en la mejora de la productividad, en el GAD parroquial de Anconcito. Donde el valor de Rho de Spearman $r = 0,764^{**}$, por lo que la correlación es considerada alta y significativa, esto sugiere que a mayor número de horas que el talento humano dedican a desarrollar sus actividades de manera eficiente, tienden a obtener una mejor perspectiva de crecimiento laboral. La asociación es fuerte, lo que indica que esta relación es bastante predecible.

3.5. Análisis de las entrevistas

Es importante resaltar que se llevó a cabo entrevistas al MSc. Hilario Vera Santos, presidente del GAD parroquial y a la Sra. Nubia Rodríguez Vicepresidenta de este organismo sobre temas relacionados con el proceso investigativo.

Tabla 15.

Entrevistas a Personal Directivo del GAD parroquial

Categorías	Preguntas	CARGOS ENTREVISTADOS	
		Presidente	Vicepresidente
Sobre experiencia y conocimiento del GAD parroquial:	¿Cuál es su experiencia trabajando en el sector público y específicamente en un GAD parroquial?	En el periodo anterior fui elegido vocal principal de este cuerpo colegiado, durante el cual quedaron muchas aspiraciones por llevarlas a la práctica, por ello decidí volver a participar, siendo elegido, por lo que se hacen las acciones de manera organizada y sistemática, donde se involucra a la ciudadanía que sea parte de las sesiones y pueda opinar sobre las actividades que se llevan a cabo.	Cumplo mi Tercer periodo consecutivo y por reformas a la Ley de elecciones, éste será el último, me retiro de la función pública, especialmente del GAF de Anconcito con el accionar de haber cumplido mis metas y objetivos propuestos, aspiro seguir sirviendo desde otro espacio a mi población y a la ciudadanía que me mantuvo por años en este sitio de servicio y que siempre cumplí con lo que prometí.
	¿Conoce los desafíos y oportunidades de un GAD parroquial en cuanto a la gestión de sus recursos humanos y productividad?	Luego de la crisis sanitaria la sociedad cambió, por lo que el ser humano tuvo que adaptarse a nuevos estilos de vida, hábitos, costumbres, por lo que las entidades públicas tuvieron que innovarse, introduciendo las diversas plataformas tecnológicas a fin de facilitar el desarrollo de las	A lo largo de los años se aprende, cuando asumí por primera vez la función de vocal, no sabía que iba a hacer, pero tuve buenos compañeros quienes me orientaron a realizar de la mejor manera las funciones de la comisión de la que era integrante. Hoy con la afluencia de las herramientas

	actividades y así brindar un mejor servicio.	tecnológicas y de las plataformas digitales, lo cual uno tiene acceso a una diversidad de información, las cuales se las puede ir analizando e ir las implementando en nuestra comunidad.	
	<p>La tarea es muy compleja debido a los escasos recursos económicos y de talentos humanos acordes a las exigencias de las nuevas normativas de desarrollo de las entidades públicas, las cuales deben adaptarse a un plan de desarrollo que satisfaga las más elementales exigencias de la ciudadanía.</p>	<p>Desde que ingrese a esta entidad pública se han ido realizando mejoras en cuanto a las áreas de que dispone el GAD parroquial de Anconcito, pero eso ya depende de cada presidente, El cómo puede llevar a cabo una mejor actividad y cómo cree si la funcionalidad de los recursos humanos son los adecuados, por lo tanto, los cambios siguen dándose y más aún si estos responden a situaciones políticas y no de carácter técnico.</p>	
Sobre productividad y desempeño:	<p>¿Cómo adaptaría las estrategias de reingeniería de recursos humanos a la normativa y estructura de un GAD parroquial?</p>	<p>Como presidente estoy usando el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) y plan de gestión, que reflejan el cumplimiento de metas y la utilización eficiente de recursos; la eficiencia en la prestación de servicios públicos; el nivel de satisfacción ciudadana; y el cumplimiento de responsabilidades financieras.</p>	<p>Hay una variedad de indicadores que pueden ser usados para mejorar la calidad de atención al usuario, incluso, esto puede llevar a tener un clima organizacional idóneo para beneficio de todos, pero hay personas que no les gusta escuchar y de allí surgen las situaciones que generan roce entre los mandos directivos, a veces por cuestiones políticas, que no dejan avanzar en la aplicación de programas que benefician a la comunidad.</p>
	<p>¿Qué indicadores de productividad considera fundamentales para un GAD parroquial?</p>	<p>Antes de hacer una evaluación, estoy recibiendo asesoramiento en la normativa legal para no incumplirla y vulnerar derechos de los trabajadores, lo cual me llevará a optimizar recursos y mejorar la calidad de atención a los usuarios, además de promover la eficiencia y la eficacia.</p>	<p>Es importante que cada seis meses se lleve a cabo una evaluación del personal que labora en esta institución, porque en ocasiones se contrata personal solo por situaciones políticas y no por su experiencia o desempeño, lo que conlleva a llevar puestos técnicos con personal inadecuado.</p>

<p>¿Qué estrategias de capacitación y desarrollo profesional implementaría para el personal del GAD, considerando las necesidades del territorio?</p>	<p>Hay una variedad de estrategias que pueden ser aplicadas para mejorar el desempeño laboral de los empleados del GAD, pero se requiere hacer inversión, por lo tanto, hay que dar paso a prioridades y en base a ello se trabaja; pero las capacitaciones se las hará de forma anual y se direccionará a aquellos que lo requieran.</p>	<p>Son muchas estrategias que existen, las cuales están con el soporte de una variedad de plataformas digitales, pero de las debe seleccionar de acuerdo a la capacidad del talento humano que se quiera capacitar y que áreas son las prioritarias a ser mejoradas.</p>
<p>¿Cómo fomentaría un clima laboral positivo y colaborativo entre el personal del GAD?</p>	<p>Para fomentar un ambiente cordial entre los miembros de una entidad, se requiere que se trabaje en equipo, bajo el direccionamiento de un líder, pero que guie y demuestre capacidad de dirección, no un líder impositivo que solo ordena y no hace nada.</p>	<p>Los climas organizacionales funcionales son efectivos siempre y cuando exista la predisposición de trabajar en equipo, ser empáticos y motivadores en la realización de las actividades, estar dispuesto a ayudar de la mejor manera, y así estrechar los lazos de amistad, comunicacional y afectivos.</p>
<p>¿De qué manera la reingeniería de RRHH puede contribuir a mejorar la cultura organizacional del GAD parroquial?</p>	<p>Va a significar una gran ayuda porque permitirá conocer más a fondo las características, desempeño, habilidades, destrezas de los empleados de la entidad, permitiendo ubicarlas de acuerdo a sus capacidades en áreas donde podrán realizar una mejor labor y desempeño de sus actividades.</p>	<p>Todo proceso de renovación e innovación que implique cambios en el organigrama estructural del GAD parroquial, siempre tendrá resistencia al cambio de quienes creen que todo debe seguir igual que hace diez años atrás: por lo que se requiere socialización y si no están dispuestos a colaborar es necesario que renuncien de manera voluntaria y así evitar molestias que podría resultar perjudiciales a él o ella.</p>
<p>¿Cómo manejaría la resistencia al cambio por parte del personal ante la implementación de nuevas tecnologías o procesos?</p>	<p>Como manifesté, las innovaciones y cambios deben darse de manera progresiva, por lo tanto, se debe planificar que áreas son las involucradas a este proceso de renovación y socializarlas con todo el personal involucrado, aquellos que no compartan este criterio y que sean reacios a colaborar se debe hacer a un lado y trabajar con aquellos que si compartan una visión más</p>	<p>Muy sencillo, o esta con los cambios que se implementen o renuncia para que otro ocupe su lugar.</p>

Sobre la aplicación práctica de la reingeniería:

	técnica en el trabajo que se lleva a cabo en el GAD.	
¿Qué herramientas o softwares de gestión de RRHH podrían ser útiles para un GAD parroquial, y cómo las implementaría?	Hoy existen una serie de plataformas y herramientas tecnológicas que facilitan llevar un mejor control del personal que labora en el GAD parroquial, las herramientas de gestión de RRHH más útiles incluyen plataformas de comunicación interna como Slack o Yammer, sistemas de gestión de nóminas y vacaciones como Factorial, herramientas para la gestión de proyectos y tareas como Trello o Asana, y software de gestión de talento como Workday.	Hay una multiplicidad de herramientas o plataformas digitales, las cuales permiten optimizar la eficiencia y eficacia de la labor dentro de las instituciones públicas, por lo que se requiere contar con el asesoramiento de personas especializadas en la materia, a fin de poder seleccionar la más adecuada, con lo que el desarrollo de las actividades se facilitaría, mejorando la atención de los usuarios en la satisfacción de sus necesidades básicas.
¿Cómo integraría la tecnología en los procesos de RRHH para mejorar la eficiencia y la productividad?	Tenemos un técnico en sistemas quien nos ayuda a proponer los cambios que se necesitan para tecnificarnos dentro del desarrollo de las actividades que se llevan a cabo en el GAD, pero se va de manera sostenida realizando los cambios, acorde con el factor económico, lo que ayudará a mejorar la eficiencia, la eficacia y que repercute en la productividad.	Son áreas técnicas las cuales requieren del visto bueno de especialistas de la materia. Por lo tanto, no podría tomar una decisión respecto a ello.
¿Qué pasos seguiría para implementar un plan de reingeniería de RRHH que tenga un impacto medible en la productividad del GAD parroquial?	Cuando se realiza una acción que incluya cambios en la estructura del organigrama funcional del GAD debo consultarlo con los vocales, quienes en unidad de criterio aprueban o desaprueban lo propuesto, por lo tanto, no puedo expresar que la acción sea fácil de tomar, porque he querido realizar ciertas modificaciones em ciertas áreas, pero no se ha podido porque todo el trabajo se va al tacho de basura y es una pérdida de tiempo.	Los cambios siempre deben ser socializados con los vocales y presidente del GAD y luego elaborar el plan de reingeniería para conocer qué áreas va a involucrar y así establecer si es factible o no de ser llevado a la práctica.

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas

3.6. Análisis de las entrevistas

Es importante conocer los puntos de vistas y criterios de estas dos autoridades del GAD Anconcito, quienes expresan una vasta experiencia en el sector público, pues ambos llevan dos periodos consecutivos en esta entidad pública el Lic. Hilario Vera Santos, primero como vocal y en la actualidad como presidente del GAD Anconcito. En relación a la vicepresidenta, Sra. Nubia Rodríguez, ha desempeñado este cargo por dos periodos consecutivos, por lo que el saber cómo desempeñar su labor no es nada nuevo.

A criterio del presidente, la crisis sanitaria hizo que las entidades públicas se modernizaran, implementado las diversas plataformas tecnológicas a fin de facilitar el desarrollo de las actividades del GAD, para brindar un mejor servicio. En contraparte, la segunda al mando del GAD expresó que durante el desempeño de sus funciones aprendió, siendo orientada por buenos compañeros y por la introducción de las herramientas tecnológicas, de las plataformas digitales, a la cual se tiene acceso a una diversidad de información, las cuales se las puede implementar en la comunidad.

Existen criterios contrapuestos entre ambas autoridades referente a como se manejaría la resistencia al cambio por parte del personal ante la implementación de nuevas tecnologías o procesos; mientras uno expresa que se lo debe hacer de manera progresiva, en las áreas que son prioritarias la innovación, para que se vayan actualizando y así poder dar un mejor servicio, esto contrasta con la opinión de la Sra. Vicepresidenta quien considera que quien no está a favor de las innovaciones debe renunciar y dejar el puesto a otra persona que si desea ser parte de las innovaciones que se dan en la sociedad.

Sobre cómo se adaptaría las estrategias de reingeniería de recursos humanos a la normativa y estructura del GAD parroquial, la primera autoridad expreso que la tarea es muy compleja por la limitación de recursos económicos y de recursos humanos, las cuales deben ir acorde a las normativas de desarrollo de las entidades públicas. La contraparte expone que es decisión de cada presidente llevar a cabo los planes, cambios y actualizaciones en la administración del GAD, para mejor la funcionalidad de los recursos, tanto técnicos, tecnológicos y humanos, los cambios siguen dándose y más aún si estos responden a situaciones políticas y no de carácter técnico.

En lo que se refiere a cómo se fomentaría un clima laboral positivo y colaborativo entre el personal del GAD Anconcito, se requiere que se trabaje en equipo, bajo el

direccionamiento de un líder, pero que guíe y demuestre capacidad de dirección. Además de que los climas organizacionales funcionales son efectivos siempre y cuando exista la predisposición de trabajar en equipo, ser empáticos y motivadores en la realización de las actividades, estar dispuesto a ayudar de la mejor manera, y así estrechar los lazos de amistad, comunicacional y afectivos.

En relación a como se beneficiaría el GAD parroquial con una reingeniería de RRHH para mejorar la cultura organizacional; se menciona que permitirá conocer más a fondo las características, desempeño, habilidades, destrezas de los empleados de la entidad, para ubicarlas de acuerdo a sus capacidades en áreas donde podrán realizar una mejor labor y desempeño de sus actividades. Pero de igual manera se expresa que todo cambio en el organigrama estructural del GAD parroquial, siempre tendrá resistencia al cambio de quienes creen que todo debe seguir igual que hace diez años, por lo que una socialización de estos cambios debe darse y quien no esté de acuerdo que renuncie y así evitar situaciones que no dejen mejorar la calidad de atención a los usuarios.

En cuanto a las herramientas o softwares de gestión de RRHH que podrían ser útiles para el GAD parroquial, y cómo las implementaría, ambas autoridades coinciden en que los programas o plataformas de comunicación interna deben ser acorde al desarrollo de las actividades que se realizan, las cuales permiten optimizar la eficiencia y eficacia de la labor dentro de las instituciones públicas, por lo que se requiere contar con el asesoramiento de personas especializadas en la materia, a fin de poder seleccionar la más adecuada.

En relación de integrar la tecnología en los procesos para mejorar la eficiencia y la productividad en el GAD, se debe contar con el asesoramiento en un Profesional en sistemas tecnológicos, el mismo que capacitará a los integrantes de la institución a fin de aprovechar las ventajas que estos equipos proporcionan, proyectando a la entidad a mejorar la eficiencia y eficacia de manera sostenida realizando los cambios, acorde con el factor económico, y que repercute en la productividad.

Sobre qué pasos seguiría para implementar un plan de reingeniería de recursos humanos que tenga un impacto medible en la productividad del GAD parroquial, las respuestas obtenidas fueron de que se debe consultárseles a los vocales, quienes en unidad de criterio aprueban o desaprueban lo propuesto, otra postura es que estos cambios deben ser socializados con los vocales y presidente del GAD y luego elaborar el plan de

reingeniería para conocer qué áreas va a involucrar y así establecer si es factible o no de ser llevado a la práctica.

3.7. Discusión de Resultados

Es importante mencionar que luego de haber analizado los resultados de las encuestas y de las entrevistas tanto a personal directivo, Vocales, de logística, de apoyo y de los diversos programas que maneja el GAD parroquial de Anconcito, los cuales evidencian una serie de situaciones que se presentan entre los involucrados en este trabajo investigativo, que permite mejorar la eficiencia de las actividades que se desarrolla en el GAD parroquial.

Sobre las encuestas aplicadas, se establece que el 40% del talento humano siempre está familiarizado con la actividad de reingeniería de procesos, pero a criterio de los directivos son tareas muy complejas que requieren de inversión de recursos económicos y de los talentos humanos acordes a las exigencias de las nuevas normativas de desarrollo de las entidades públicas, para mejorar la funcionalidad de los recursos humanos y que responda a situaciones de carácter técnico.

Estos criterios reafirman lo expuesto por el referente teórico (Arcila, 2022), quien manifestó que la reingeniería de talento humano es la reestructuración de los procesos relacionados con el personal con el objetivo de lograr una fuerza laboral más dinámica, eficiente y competitiva para el cumplimiento de los objetivos deseados. Implica un cambio de la gestión tradicional a un enfoque estratégico, que considera al personal como un factor clave y buscar mejorar su desempeño, desarrollo y motivación para servir a la ciudadanía de manera más efectiva, pero se deben realizar de manera continua las capacitaciones necesarias con la finalidad de siempre estar actualizado.

Al consultárseles sobre si la implementación de procesos específicos direccionados a la atención al cliente va a mejorar el servicio del GAD parroquial, el 45% expresó que si lo considera apropiado. Basados en este contexto, los directivos consideran que a raíz de la crisis sanitaria se tuvieron que implementar acciones que permitan seguir laborando en bien de la comunidad y adaptarse a nuevos estilos de vida, hábitos, costumbres, por lo que se optó por las innovaciones tecnológicas a fin de facilitar el desarrollo de las actividades y así brindar un mejor servicio, acceder a la información de manera segura y que la dinámica entre los usuarios y atención sea de la mejor manera.

Lo que reafirma por el referente tórico (García, 2021), quien expuso que: La satisfacción del cliente es conocida como la sensación que una persona experimenta cuando una oferta cumple con sus expectativas, mejorar la satisfacción del cliente es un objetivo buscado por muchas empresas, resultando ser clave para crear una relación a largo plazo con los clientes, siendo beneficioso para las partes involucradas y que puede ser mejorada a través del tiempo.

Por lo expuesto, se establece que un buen servicio al cliente implica establecer una relación con un cliente que comunique una buena disposición para servir. A la inversa, un funcionario público que demuestre un mal servicio al cliente puede ser demasiado atento o no lo suficiente. Quienes están a cargo de la atención al cliente y no guarden la armonía, compostura y empatía hacia el usuario, será visto como una persona agresiva, ocasionando perjuicio hacia la institución pública y el desenlace será pregonada como algo negativo que dañará la imagen del organismo y todo el trabajo de establecer una buena relación entre empleado – usuario será difícil recuperarlo por el mal desempeño del talento humano (García, 2021).

En este análisis se percibe que el GAD parroquial presenta una estructura funcional correctamente diseñada, en un 49% se la percibe como pocas veces, o sea, no se la tiene bien definida. Bajo este criterio, los directivos manifiestan que definir una estructura organizacional será de gran ayuda porque permitirá conocer más a fondo las características, desempeño, habilidades, destrezas de los empleados de la entidad, porque todo proceso de renovación e innovación que implique cambios en el organigrama estructural del GAD parroquial, siempre tendrá resistencia al cambio, por lo que se requiere socialización entre todos los actores involucrados, así promover cambios que mejore la calidad de atención al usuario, para recuperar la confianza de la ciudadanía.

Esto permite reafirmar lo expuesto por (Dueñas, 2024), quien expuso que; la atención al cliente es una relación entre usuario - empleado y cuyo resultado final afectará la evaluación o percepción que se tenga de la calidad del servicio que se brinda en la institución, por lo que es necesario hacer evaluaciones periódicas para conocer qué tan hábiles son las personas que están dentro de este departamento en aspecto relacionados a la calidad, tiempo empleado y satisfacción de los requerimientos que necesita el usuario, con ello se podrá hacer una evaluación de la satisfacción total de ellos y más aún si estas personas son de la tercera edad, por lo que se debe tener a alguien que sea empático con la ciudadanía,

ser atentos, cordiales y que el desarrollo de sus funciones no lo vea como una obligación sino como un reto que lo debe asumir con responsabilidad.

Sobre los indicadores de productividad que son propicios que pueden ser implementados en el GAD parroquial, los encuestados hicieron referencia de que esa gestión es netamente de los directivos y Vocales del GAD, los cuales deben ser analizados en sesión de trabajo a fin de garantizarla armonía entre todos quienes son parte de esta institución. Además, los directivos deben sujetarse a las normativas legales como el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) y plan de gestión, que reflejan el cumplimiento de metas y la utilización eficiente de recursos

Aspectos relevantes que reafirman lo expuesto por (Sanchez, 2022), quien propuso que la eficiencia en la prestación de servicios públicos; el nivel de satisfacción ciudadana; y el cumplimiento de responsabilidades financieras, son sinónimo de un buen liderazgo que permite afianzar lo que está dentro de la planificación anual y que los logros alcanzados en un determinado periodo de tiempo puede llevar a tener un clima organizacional idóneo para beneficio de todos, pero se debe estar atento a que se cumplan con las normativas legales y no se vulnere derechos y obligaciones que tiene con los usuarios quienes se encuentran amparados por las leyes del Ecuador.

3.7.1. Limitaciones de estudio

Para establecer las limitaciones de un estudio de reingeniería del talento humano, donde se requiera conocer la eficiencia, productividad y la atención al usuario del GAD parroquial de Anconcito, se deben identificar restricciones internas y externas, como la disponibilidad de datos, la complejidad de los procesos, la resistencia al cambio, la presión política, la falta de recursos o tecnología, y la subjetividad en la evaluación de la atención al público (Herrera, 2020).

Bajo esta premisa, resulta de suma importancia para cualquier entidad del sector público conocer el nivel de eficiencia con el que produce los servicios públicos, ya que cuanto más eficiente sea mayor ahorro de recursos conseguirá y, por tanto, menos gasto será necesario para garantizar una cantidad determinada de servicios públicos a la sociedad, por lo que se deben considerar las barreras normativas, los problemas de acceso a información, la influencia de factores ajenos al análisis de eficiencia, y la dificultad para medir la percepción cualitativa de la atención ciudadana.

Bajo este contexto se expresa algunas de las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de esta investigación:

1). Limitaciones de Datos y Acceso a Información

- **Calidad y Disponibilidad:** La ausencia de datos precisos, la falta de sistemas integrados o la dificultad para obtener registros homogéneos pueden limitar la capacidad de medir la eficiencia y la productividad (Aguilera, 2021).
- **Acceso Restringido:** Algunas entidades públicas tienen políticas que restringen el acceso a información sensible o procesos internos, dificultando el análisis (Arcila, 2022).

2). Limitaciones de Procesos y Recursos

- **Complejidad de Procesos:** Los procedimientos administrativos en el sector público suelen ser complejos, con múltiples etapas y actores, lo que dificulta la identificación de las causas de la ineficiencia (García J. , 2022).
- **Falta de Recursos:** La carencia de personal capacitado, infraestructura o tecnología adecuada puede imponer restricciones en el alcance y la profundidad del estudio (Herrera, 2020).
- **Resistencia al Cambio:** La resistencia del personal a la implementación de nuevos métodos o a la revelación de datos puede ser un obstáculo significativo (Ramírez, 2022).

3). Limitaciones en la Medición de la Atención al Público

- **Subjetividad:** La calidad de la atención al público a menudo es subjetiva y difícil de cuantificar, lo que requiere el uso de indicadores cualitativos o encuestas que pueden tener sesgos (Sanchez, 2022).
- **Factores Externos:** La percepción de los ciudadanos también puede estar influenciada por factores externos que exceden el control de la entidad, como la calidad de los servicios en otras instituciones o el contexto social de estudio (González, 2020).

4. Limitaciones Normativas y Políticas

- **Marco Regulatorio:** Las leyes y normativas vigentes pueden imponer restricciones sobre cómo se pueden gestionar los recursos, cómo se deben presentar los datos o cómo se debe realizar la evaluación de los servicios, lo que genera sujetarse a medidas coercitivas (Escobar, 2019).
- **Intereses Políticos:** Los objetivos políticos pueden entrar en conflicto en la búsqueda de eficiencia, puede haber presión para no revelar, no abordar ciertas ineficiencias (Chiang, 2020).

5). Limitaciones metodológicas

- **Diseño del Estudio:** La metodología elegida puede tener limitaciones en cuanto a su alcance y capacidad para capturar la totalidad de la realidad de la entidad (Chiang, 2020).
- **Interpretación y Juicio:** La interpretación de la evidencia y el juicio profesional del investigador pueden introducir sesgos, al igual que ocurre en una auditoría, según (Mohammad, 2019).

Estas y otras limitaciones que se presentan a diario en este tipo de investigaciones, hacen que el trabajo del investigador tenga dificultades y que no se pueda profundizar la temática de estudio, por lo que habría que cambiar la mentalidad de quienes son parte de estas instituciones a fin de colaborar y se puedan obtener la información necesaria para proponer las medidas necesarias a fin de que se mejore la calidad de atención al usuario, que se pueda aplicar una reingeniería de talentos sin que gasten económicamente y con el mismo personal, pero que sea reubicado en el sitio que le corresponde de acuerdo a sus características y experiencias.

3.7.2. Líneas de investigaciones futuras

Los estudios sobre la reingeniería de recursos humanos y productividad en las entidades públicas son fundamentales para analizar, comprender, mejorar las prácticas y políticas relacionadas con el capital humano en las instituciones gubernamentales. Estos estudios van más allá de aspectos operativos y administrativos, explorando también

dimensiones estratégicas y de impacto social en la gestión del personal dentro del ámbito público (Padilla, 2021).

En este sentido, con relación a la gestión estratégica del talento humano en el sistema público nacional, enfatizan la importancia de una administración estratégica eficiente, para desarrollar el talento humano y promover la ética institucional y la responsabilidad social en empresas públicas de Ecuador, pero deben demostrar eficiencia y responsabilidad en el manejo de los recursos estatales y así generar productividad, en áreas claves de las instituciones públicas (Rojas, 2021).

Así mismo, se debe seguir realizando investigaciones sobre esta temática, la cual conlleva a proporcionar una visión detallada de posturas claves relacionadas con la reingeniería de recursos humanos y productividad en las entidades públicas, además de analizar las ventajas que el sector privado puede aportar a este sector basados en una cultura organizacional efectiva, que permita mejorar la competitividad en las entidades públicas, especialmente de los GAD parroquiales, para aumentar la calidad de atención a los usuarios (Bernal, 2020).

De igual forma se debe destacar la importancia de la gestión del conocimiento y trabajo en equipo, la comunidad y el enfoque colaborativo en el desempeño coordinado y la eficiencia de los empleados públicos, los estudios deben subrayar la relevancia de una gestión eficiente del recurso humano, para mejorar los procesos internos y lograr los objetivos de la institución de forma efectiva y productiva, pero siempre enmarcado en las normativas legales que rigen un estado (Molina, 2020).

Estos aportes deben abarcan los diferentes enfoques y aspectos relacionados con la reingeniería de recursos humanos y productividad en las entidades públicas, los cuales no sólo deben brindar una visión holística de cómo mejorar la eficiencia en el ámbito público, sino que también subrayan su impacto directo en el cumplimiento de los objetivos institucionales, la eficiencia en la prestación de servicios y el desarrollo institucional (Arévalo, 2020).

Por lo tanto, se constituye en un conjunto sólido de conocimientos y prácticas que contribuyan a fortalecer las capacidades y el desempeño de las entidades del sector público, promoviendo así una gestión más eficiente, efectiva y orientada al logro de resultados que beneficien a la sociedad en general (Pintado, 2020).

3.8. PROPUESTA

3.8.1. Introducción

En el desarrollo de las actividades de la administración pública, la gestión del recurso humano emerge como un elemento central y de especial relevancia; esta gestión se vuelve fundamental para asegurar que el sector público, en su compromiso con la sociedad en sus diversas facetas, pueda cumplir de manera eficiente y efectiva con sus objetivos. En este contexto, el recurso humano se erige como el pilar fundamental que sostiene y dinamiza las operaciones y el progreso de las instituciones gubernamentales (Sandoval, 2021).

Sobre este accionar que involucra al talento humano, entendido como el conjunto de individuos que conforman el cuerpo laboral de una entidad pública, posee características particulares que lo distinguen dentro del contexto gubernamental. Estos profesionales, motivados por el bien común, ejercen un impacto directo en la calidad de los servicios que el Estado ofrece a la población, destacándose la importancia de su desempeño y capacitación en la efectividad de las acciones gubernamentales (Sánchez, 2022).

Por otro lado, la gestión pública, como disciplina encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos disponibles en el ámbito gubernamental, se convierte en el marco conceptual que guía las acciones relacionadas con el recurso humano; su finalidad es optimizar el uso de estos recursos para alcanzar metas institucionales, satisfacer las necesidades de la sociedad, elevar la productividad en base a capacitaciones continuas (Arévalo, 2020).

3.8.2. Objetivo de la propuesta

3.8.2.1. Objetivo general

- Dinamizar la gestión del GAD parroquial Anconcito para generar productos y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de la ciudadanía en el marco de la integralidad, legalidad y promoción de acciones que contribuyan a la lucha contra el desempleo y la corrupción.

3.8.2.2. Objetivos específicos

- Promover la coordinación entre entidades públicas para mejorar su gestión, desempeño y productividad.

- Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en el control, seguimiento, evaluación, gestión del conocimiento, mejoramiento continuo, calidad y los principios de integridad y legalidad.
- Proporcionar información para la oportuna toma de decisiones que permitan mejorar la gestión y el desempeño de las entidades.

3.8.3. Justificación de la propuesta

La reingeniería del talento humano y productividad en el sector público, es cada vez visto por la alta gerencia como el recurso más valioso de toda organización, pues sin el apoyo de este, en vano sería toda la planificación que se realice a lo interno de ésta; por lo que se requiere protegerlo, capacitarlo, innovarlo, para que esté preparado y pueda afrontar los retos de las innovaciones en la sociedad, dotarle de las herramientas tecnológicas necesarias a fin de que pueda desarrollar su trabajo con eficiencia, responsabilidad, con ética profesional, proponiendo mejoras en la calidad de los servicios (Jiménez L. , 2023).

Debido a ello es necesario emprender estudios de reingeniería de procesos en todas las áreas críticas de las entidades públicas, los cuales permitan mejorar la relación, desempeño y productividad del talento humano dentro del GAD parroquial, por lo que el presente trabajo, pretende cumplir con los objetivos propuesto, además de que sirve como herramienta de trabajo, y dar la apertura que los directivos puedan realizar mejoras en los servicios que presta el GAD parroquial Anconcito, y que los beneficiados sean los ciudadanos de esta parroquia (Palacios, 2020).

Es de mencionar que la propuesta va a generar cambios en todos los niveles, proponiendo fluidez, acortar el tiempo de respuesta de un requerimiento ciudadano, porque se tomaran decisiones de nivel técnico, relacionadas al cumplimiento de los objetivos, planes y programaciones que han sido diseñadas para obtener resultados positivos y así alcanzar las metas propuestas a nivel general, pero todo esto debe estar acompañado con el compromiso de todos los actores institucionales del GAD Anconcito, además de cumplir y hacer cumplir los cambios propuestos.

Esto permitirá que se realicen evaluaciones periódicas con la finalidad de establecer que las metas se cumplan en el tiempo requerido, para hacer las modificaciones que se

requiera, pero siempre buscando el mejoramiento de la atención de los usuarios, quienes deben recibir una atención de calidad, siempre enfocados en el bienestar ciudadano.

3.8.4. Inventario de talento humano por competencias

Las áreas para la cual va direccionada este trabajo de reingeniería del talento humano y productividad en el GAD Anconcito, se las pudo identificar, pero las mismas deben ser manejadas con criterios técnicos y tecnológicos, a fin de disponer de la información de manera prioritaria en el momento que se la requiera y así conocer cómo se desarrollan alguna actividad, programa o proyectos que este desarrollando la institución, para promover un mejor accionar de los/as Coordinadores/as en beneficio de los afectados.

El talento humano a quien va dirigido la presente propuesta son mandos medios del GAD Anconcito: Jefe de sistemas, Jefe de compras públicas, Tesorero, Contadora, Jefe de gestión de riesgos, Técnico de fiscalización, Técnico general de obras públicas, Técnica de turismo, Administrador de mercado, Técnico de Recursos Naturales-Biodiversidad, Jefe de arte, cultura, recreación y deportes, Técnico de gerontología, Administrador del centro de desarrollo infantil, Técnica de discapacidad, Técnica de gestión social.

3.8.4.1. Cronograma del trabajo

Tabla 16

Cronograma de trabajo

ACTIVIDADES	PERIODO DE TIEMPO															
	Julio 2025				Agosto 2025				Septiembre 2025				Octubre 2025			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Aspectos preliminares																
Introducción																
Cuerpo del trabajo de titulación																
Capítulo I: Marco Teórico																
Capítulo II: Marco Metodológico																
Capítulo III: Resultados y Discusión																
Conclusiones																
Recomendaciones																
Referencias Bibliográficas																
Anexos																

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas

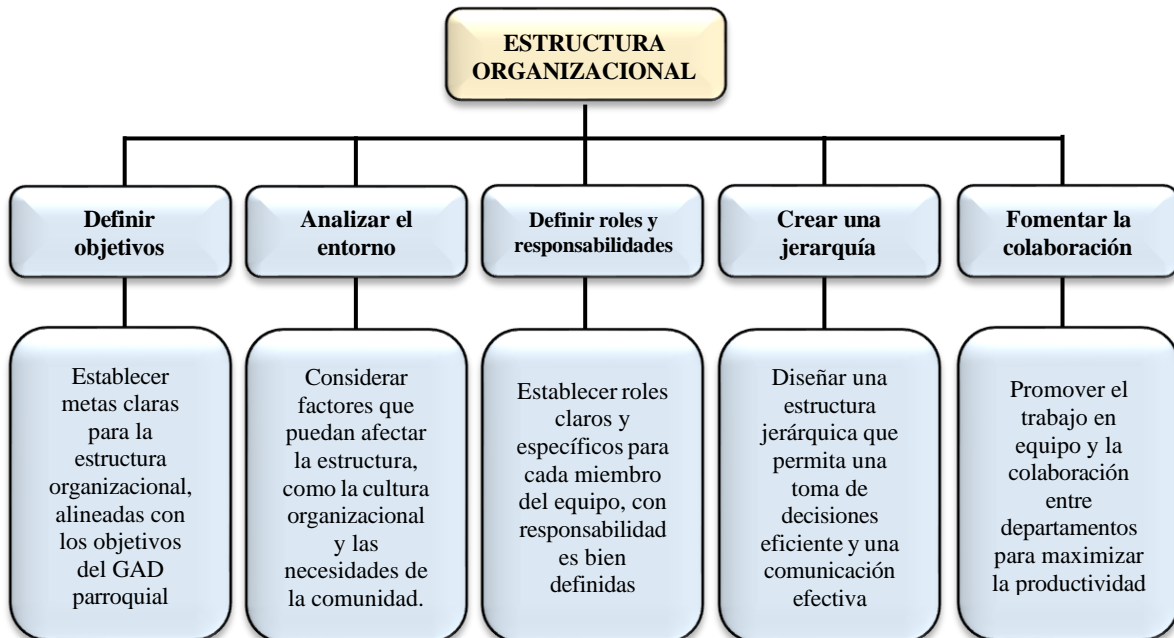
3.8.4.2. Pasos para diseñar la estructura organizacional

Para determinar la estructura organizacional ideal para el GAD parroquial en 2025, debemos considerar varios factores clave que influyen en la productividad del personal. A

continuación, te presento algunos pasos y estrategias que podrían ayudar a lograr una estructura eficiente:

Gráfico 12.

Diseño de la estructura organizacional

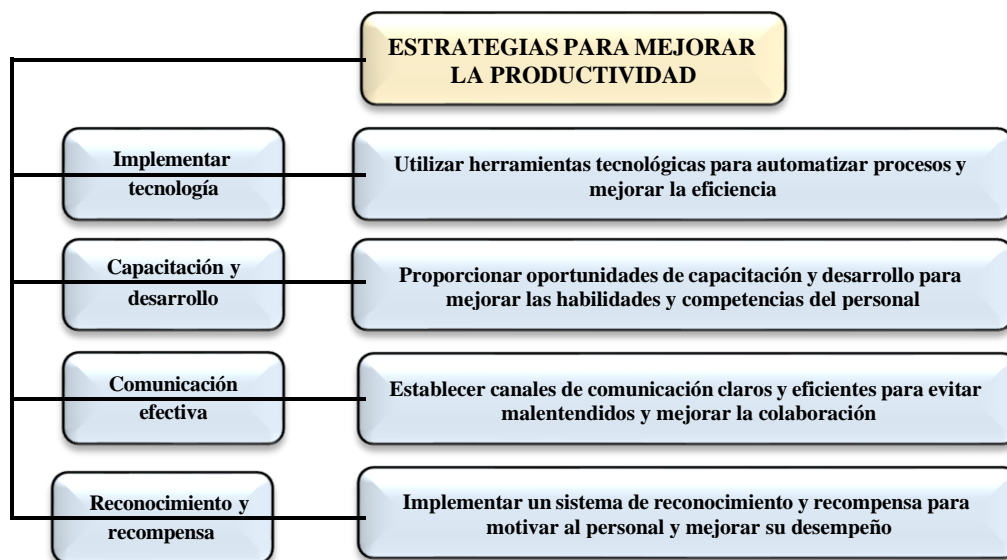


NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas

3.8.4.3. Estrategias para mejorar la productividad

Gráfico 13.

Estrategias para mejorar la productividad



NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas

3.8.4.4. Tipos de estructuras organizacionales

Gráfico 14.

Estructuras organizacionales



NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas

Considerando el contexto del GAD parroquial, una estructura organizacional que combine elementos de la estructura funcional y la estructura horizontal podría ser efectiva. Esto permitiría una clara definición de roles y responsabilidades, al mismo tiempo que fomenta la colaboración y la toma de decisiones de manera eficiente y productiva (Gómez, 2023).

Se debe tener presente que la estructura organizacional ideal dependerá de las necesidades específicas del GAD parroquial de Anconcito y de las necesidades de su personal. Es importante realizar un análisis exhaustivo y considerar las metas y objetivos de la organización antes de implementar cualquier cambio, porque de ello depende los cambios a implementarse (Aguilera, 2021).

3.8.4.5. Cambios a implementar

Para implementar la reingeniería del talento humano para mejorar la productividad del personal del GAD parroquial de Anconcito en el 2025, se puede considerar la siguiente estructura organizacional basada en comisiones, áreas y departamentos, a las cuales se las consideró como críticas:

Tabla 17

Cambios a implementarse

COMISIONES PERMANENTES	
Formadas por vocales para abordar temas específicos, como:	
Comisión de Planificación y Presupuesto	Encargada de planificar y gestionar el presupuesto del GAD parroquial
Comisión de Desarrollo Social	Se enfoca en programas sociales y comunitarios
Comisión de Infraestructura y Obras Públicas	Responsable de la planificación y ejecución de proyectos de infraestructura
ÁREAS	
Departamentos que atienden necesidades específicas del GAD parroquial, como:	
Área Técnica	Encargada de brindar apoyo técnico en proyectos y obras públicas
Área Administrativa	Se encarga de la gestión administrativa y financiera del GAD parroquial
Área de Comunicación	Responsable de la comunicación interna y externa del GAD parroquial
Departamentos	
Unidades que se enfocan en tareas específicas, como:	
Departamento de Desarrollo Económico	Promueve el desarrollo económico local a través de programas y proyectos
Departamento de Educación y Cultura	Se enfoca en programas educativos y culturales
Departamento de Salud y Bienestar	Brinda apoyo en programas de salud y bienestar comunitario

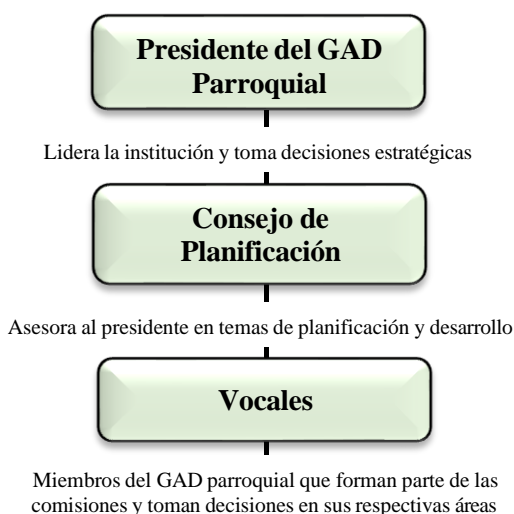
NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas

Estructura Jerárquica

Esta estructura organizacional puede variar según las necesidades y objetivos específicos del GAD parroquial. Es importante realizar un análisis exhaustivo y considerar las metas y objetivos de la institución antes de implementar cualquier cambio.

Gráfico 15.

Estructura Jerárquica




NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas

3.8.4.6. Funciones de la Nueva Estructura Organizacional

Tabla 18

Jefe de sistemas

PERFIL DEL CARGO: Jefe de sistemas				
EMPRESA: GAD Anconcito				
DEPENDE DE: Presidente y Coordinación Institucional.				
SUPERVISA A:				
MISIÓN DEL PUESTO: Brindar apoyo técnico de calidad, en la automatización de la información de los sistemas de trabajo para la optimización de los servicios.				
FUNCIONES DEL PUESTO	ACTIVIDADES DEL PUESTO			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar y ejecutar el plan anual de informática y controlar su ejecución 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proponer cambios al plan estratégico de informática y evaluar periódicamente su ejecución. ▪ Proponer los planes para el desarrollo de la informática de la institución. ▪ Actualizar versiones de los programas existentes en la Municipalidad. 			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brindar asistencia técnica a los diversos usuarios de los sistemas de información y herramientas de aplicación tecnológica en la Municipalidad y a la comunidad según requerimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definir y mantener la estandarización de las plataformas de software y hardware en toda la institución. ▪ Identificar las necesidades de tecnología informática de todas las dependencias municipales. ▪ Monitorea el servicio de internet a estudiantes y ciudadanos/as en las zonas de libre acceso. ▪ Mantener actualizado la página Web Institucional en coordinación interdepartamental. 			
REQUISITOS DEL PUESTO:				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profesional en Ingeniería en Sistemas, Tecnología en Diseño Gráfico o afines. ▪ Experiencia dos años. ▪ Indispensable manejo de programas informáticos: compras públicas, diseño y actualización de páginas web 				
COMPETENCIAS QUE REQUIERE EL PUESTO				
COMPETENCIAS CARDINALES	Nivel de requerimiento			
	A	B	C	D
Atención a ciudadanos			X	
Trabajo en equipo			X	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS				
Comunicación			X	
Búsqueda de información			X	
Autocontrol			X	
Liderazgo			X	
Autoconfianza			X	
Flexibilidad			X	

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas

Tabla 19

Jefe de compras públicas

PERFIL DEL CARGO: Jefe de compras públicas

EMPRESA: GAD Anconcito

DEPENDE DE: Gestión de Planificación Urbana y Rural

SUPERVISA A: Topógrafo y Técnico de planificación



MISIÓN DEL PUESTO: Planifica, organiza y dirige los procesos de contratación pública institucional, utiliza las herramientas y verifica el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y resoluciones expedidas sobre la materia de contratación pública. Asesora y lleva los archivos de los procesos de contratación pública, en forma ordenada y secuencial.

FUNCIONES DEL PUESTO

ACTIVIDADES DEL PUESTO

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirigir, coordinar y/o ejecutar los procesos de contratación y adquisiciones conforme a las disposiciones de la LOSNCP y su Reglamento, así como de las disposiciones internas. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Operar la ejecución del Plan Anual de Contrataciones de la institución de acuerdo a la normativa nacional e interna vigente. ▪ Solicitar en el mercado y portal de compras públicas ofertas de bienes, materiales, insumos, repuestos en función de la calidad, cantidad y precios requeridos, de acuerdo a los procedimientos de cotización y demás normas legales u ordenanzas establecidas. ▪ Verificar que la entrega de bienes y materiales por parte de los proveedores, se realice en los plazos previstos y conforme la calidad requerida. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinar y apoyar a la administración en los procesos de contratación e informar a la primera autoridad y/o a la respectiva comisión Técnica sobre el estado de los mismos. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantener una base de datos actualizada de los procesos de contratación tanto de forma digital y física y remitirla para su respectiva publicación en la página web institucional de acuerdo al establecido en la LOTAIP. ▪ Colaborar con la elaboración de los pliegos y presupuestos referenciales de las contrataciones (obras, bienes y servicios) que realice el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Anconcito |

REQUISITOS DEL PUESTO:

- Profesional en Derecho, Economía, Ingeniería en Finanzas, Sistemas Informáticos u otros afines.
- Experiencia dos años.
- Indispensable manejo de programas informáticos: SOCE, y Módulo Facilitador de Contratación – USHAY.

COMPETENCIAS QUE REQUIERE EL PUESTO

COMPETENCIAS CARDINALES	Nivel de requerimiento			
	A	B	C	D
Atención a ciudadanos				X
Trabajo en equipo			X	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS				
Comunicación			X	
Búsqueda de información			X	
Autocontrol			X	
Liderazgo				X
Autoconfianza			X	
Flexibilidad			X	

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas

Tabla 20

Tesorero


PERFIL DEL CARGO: Tesorero.				
EMPRESA: GAD Anconcito				
DEPENDE DE: Gestión Financiera.				
SUPERVISA A: Área de Recaudación y área de Coactivas				
MISIÓN DEL PUESTO: Organiza, ejecuta y supervisa las tareas de recaudación, custodia de valores y pagos; y, ejercer acciones para la optimización de los servicios y la recuperación eficiente de la cartera.				
FUNCIONES DEL PUESTO		ACTIVIDADES DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar, organizar y supervisar las actividades de la Tesorería parroquial. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir y custodiar los valores, títulos de crédito, papeles fiduciarios, documentos de inversión y rentas, documentos en garantía, especies valoradas, acciones de la Institución y otros, e informar de su manejo. ▪ Llevar y presentar informes sobre las garantías, pólizas y demás documentos de su custodia y que se encuentren próximos a su vencimiento; y efectuar las devoluciones de conformidad con las órdenes y documentación de respaldo. 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar normas, políticas y procedimientos para mejorar el Sistema de Recaudación. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar el control previo a desembolsos y legalizar los pagos. ▪ Definir políticas e implementar mecanismos orientados a la disminución de la evasión tributaria Coordinar. 		
REQUISITOS DEL PUESTO:				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profesional en Contabilidad, Economía o Administración. ▪ Experiencia dos años. ▪ Indispensable manejo de programas informáticos: SEYCOB 				
COMPETENCIAS QUE REQUIERE EL PUESTO				
COMPETENCIAS CARDINALES	Nivel de requerimiento			
	A	B	C	D
Atención a ciudadanos			X	
Trabajo en equipo			X	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS				
Comunicación			X	
Búsqueda de información				X
Autocontrol			X	
Liderazgo			X	
Autoconfianza			X	
Flexibilidad			X	

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas



Tabla 21


Contadora,

PERFIL DEL CARGO: Contador.				
EMPRESA: GAD Anconcito				
DEPENDENCIA: Gestión Financiera.				
SUPERVISA A: Es supervisado por Comisión económica				
MISIÓN DEL PUESTO: Produce sistemática y estructuradamente información cuantitativa de las transacciones que realiza la municipalidad y de ciertos eventos económicos identificables que la afectan, con el objeto de facilitar a los diversos procesos y subprocesos el tomar decisiones en relación con la municipalidad.				
FUNCIONES DEL PUESTO	ACTIVIDADES DEL PUESTO			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar y mantener actualizado el Sistema automatizado de Contabilidad. ▪ Asesorar y apoyar a los entes financieros del Gobierno parroquial, a fin de asegurar la consistencia en el tratamiento de las transacciones y registros. ▪ Elaborar los Roles de Pago del personal parroquial observando sus procedimientos, reglamentación y leyes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantener actualizados los registros contables de las operaciones que realiza la institución, de acuerdo con los principios contables generalmente aceptados y la normativa vigente. ▪ Realizar el control previo de las transacciones contables, según la normativa vigente Efectuar. ▪ Presentar informes financieros de acuerdo a los requerimientos que le formule la Dirección Financiera. ▪ Llevar el control de las transferencias recibidas por el Gobierno Central, y los ingresos por servicios municipales. ▪ Proporcionar asesoramiento para el establecimiento de sistemas técnicos de administración de remuneración de talento humano en la parroquia. ▪ Reportar mensualmente los informes de pensiones alimenticias, descuentos (comisariato, farmacia, gestión social, cooperativas de ahorro y crédito y otros que se generen). 			
REQUISITOS DEL PUESTO:				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profesional en Contabilidad y Auditoría. ▪ Experiencia dos años. ▪ Indispensable manejo de programas informáticos: SIG-AME 				
COMPETENCIAS QUE REQUIERE EL PUESTO				
COMPETENCIAS CARDINALES	Nivel de requerimiento			
	A	B	C	D
Atención a ciudadanos				X
Trabajo en equipo			X	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS				
Comunicación			X	
Búsqueda de información				X
Autocontrol			X	
Liderazgo			X	
Autoconfianza			X	
Flexibilidad			X	

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas

Tabla 22


Jefe de gestión de riesgos,

PERFIL DEL CARGO: Jefe de gestión de riesgos.				
EMPRESA: GAD Anconcito				
DEPENDENCIA: Gestión de Riesgos.				
SUPERVISA A: Topógrafo y Técnico de planificación.				
MISIÓN DEL PUESTO: Proteger a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar vulnerabilidades.				
FUNCIONES DEL PUESTO		ACTIVIDADES DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar, proyectar, dirigir, supervisar e impulsar acciones de prevención frente a riesgos de origen natural o antrópico. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Levantar mapas de zonas de riesgos y socializarlos. ▪ Coordinar con otras Direcciones, estudios y presupuestos de los proyectos de obras de prevención. ▪ Elaborar planes anuales de reducción de riesgos con su respectivo presupuesto. 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinar políticas y acciones para reducir la vulnerabilidad de los ciudadanos de la parroquia Anconcito, frente a las amenazas de origen natural o antrópicas. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar acciones y obras para prevenir emergencias o desastres o a mitigar el impacto de las mismas. ▪ Promover la investigación, educación, capacitación y la difusión de temas de Gestión de Riesgos. ▪ Determinar las amenazas para preparar planes de contingencia y entrenar al personal para su aplicación. 		
REQUISITOS DEL PUESTO:				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profesional en arquitectura, ingeniería civil, o afines. ▪ Experiencia dos años. ▪ Indispensable manejo de programas informáticos: AutoCAD y PowerPoint o alguna ofimática open source como open office, QuatumGis, Google earth y estar habilitado para utilizar las redes sociales como Facebook y Twitter. 				
COMPETENCIAS QUE REQUIERE EL PUESTO				
COMPETENCIAS CARDINALES	Nivel de requerimiento			
	A	B	C	D
Atención a ciudadanos	X			
Trabajo en equipo	X			
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS				
Comunicación	X			
Búsqueda de información	X			
Autocontrol	X			
Liderazgo	X			
Autoconfianza	X			
Flexibilidad	X			

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas

Tabla 23

Técnico de fiscalización

PERFIL DEL CARGO: Técnico de fiscalización.				
EMPRESA: GAD Anconcito				
DEPENDE DE: Dirección de Obras Públicas.				
SUPERVISA A:				
MISIÓN DEL PUESTO: Controlar y verificar que las obras por administración directa, las realizadas a través de contratistas, o las de urbanizaciones particulares, se realicen de conformidad a los planos y especificaciones técnicas de construcción, de uso de materiales y más condiciones legales establecidas por la Junta parroquial.				
FUNCIONES DEL PUESTO	ACTIVIDADES DEL PUESTO			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar informes técnicos para conocimiento del presidente y de los vocales, con respecto a los avances y planillas de obras y resultados obtenidos de la verificación de las obras y determinar los casos de incumplimiento en cuanto al cronograma de trabajo determinado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intervenir en la entrega-recepción de las obras y elaborar las actas correspondientes en cuanto a recepción provisional y definitiva. 			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentar informes periódicos al presidente de la gestión de su trabajo y a los vocales cuando lo requiera. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantener actualizado los registros de las diferentes actividades e informar periódicamente al presidente y de los vocales 			
REQUISITOS DEL PUESTO:				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profesional en Ingeniería Civil. ▪ Experiencia dos años. ▪ Indispensable manejo de programas informáticos: AutoCAD, Arcgis. 				
COMPETENCIAS QUE REQUIERE EL PUESTO				
COMPETENCIAS CARDINALES	Nivel de requerimiento			
	A	B	C	D
Atención a ciudadanos			X	
Trabajo en equipo		X		
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS				
Comunicación		X		
Búsqueda de información			X	
Autocontrol			X	
Liderazgo			X	
Autoconfianza			X	
Flexibilidad			X	

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas

Tabla 24

Técnico general de obras públicas,

PERFIL DEL CARGO: Técnico general de obras públicas.					
EMPRESA: GAD Anconcito					
DEPENDE DE: Gestión de Obras Públicas.					
SUPERVISA A: Topógrafo y Técnico de planificación					
MISIÓN DEL PUESTO: Programar y dirigir las construcciones y obras civiles y demás actividades propias de la infraestructura física de la parroquia y realizar las acciones conducentes a su conservación y mantenimiento de conformidad con el Plan de Obras aprobado por el GAD parroquial.					
FUNCIONES DEL PUESTO		ACTIVIDADES DEL PUESTO			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirigir las construcciones y obras civiles y demás actividades propias de la infraestructura física de la parroquia y realizar las acciones conducentes a su conservación y mantenimiento de conformidad con el Plan de Obras aprobado por el GAD. ▪ Cuidar que las vías públicas se encuentren libres de obras y obstáculos que las deterioren o estorben su libre uso. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participar en la elaboración de proyectos de nuevas obras de acuerdo a las prioridades de la parroquia. ▪ Participar en diseños y especificaciones técnicas que serán observadas en las obras y demás reglamentación sobre la materia. ▪ Dirigir las actividades de rectificación, ampliación y mantenimiento de los caminos vecinales. 			
REQUISITOS DEL PUESTO:					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profesional en Ingeniería civil. ▪ Experiencia dos años. ▪ Indispensable manejo de programas informáticos: AutoCAD, Arcgis, Cartografía. 					
COMPETENCIAS QUE REQUIERE EL PUESTO					
COMPETENCIAS CARDINALES		Nivel de requerimiento			
		A	B	C	D
Atención a ciudadanos				X	
Trabajo en equipo				X	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS					
Comunicación				X	
Búsqueda de información			X		
Autocontrol			X		
Liderazgo			X		
Autoconfianza			X		
Flexibilidad			X		

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas



Tabla 25


Técnica de turismo

PERFIL DEL CARGO: Técnica de turismo.				
EMPRESA: GAD Anconcito				
DEPENDE DE: Gestión Ambiental.				
SUPERVISA A:				
MISIÓN DEL PUESTO: Desarrollar el modelo de turismo sustentable bajo los principios de las dimensiones Social, Ambiental, Económico e institucional. Fomentar la educación turística en la parroquia Anconcito.				
FUNCIONES DEL PUESTO		ACTIVIDADES DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar, organizar y ejecutar proyectos que impulsen el turismo comunitario local, aprovechando las potencialidades de la parroquia a través de la organización ciudadana y participación de organismos públicos y privados. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudiar, preparar y apoyar la ejecución de planes de desarrollo eco-turístico en coordinación con el sector privado y sector público de la localidad, provincial, nacional e internacional. ▪ Implementar tecnologías adecuadas como marketing, prácticas limpias, entre otras, a fin de posicionar a Anconcito como un destino eco-turístico. 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinar las acciones de desarrollo turístico, con instituciones gubernamentales, privadas, respecto de la variedad y oportunidad de destinos turísticos. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer normas y calificación de la oferta turística. ▪ Coordinar eventos y actividades turísticas que se realicen en la parroquia. 		
REQUISITOS DEL PUESTO:				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profesional en Ingeniería o tecnología en Administración Turística o profesiones afines al cargo. ▪ Experiencia dos años. ▪ Indispensable manejo de programas informáticos: básicos. 				
COMPETENCIAS QUE REQUIERE EL PUESTO				
COMPETENCIAS CARDINALES	Nivel de requerimiento			
	A	B	C	D
Atención a ciudadanos			X	
Trabajo en equipo			X	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS				
Comunicación			X	
Búsqueda de información			X	
Autocontrol			X	
Liderazgo			X	
Autoconfianza			X	
Flexibilidad			X	

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas

Tabla 26


Administrador de mercado

PERFIL DEL CARGO: Administrador de mercado.				
EMPRESA: GAD Anconcito				
DEPENDE DE: Gestión Ambiental.				
SUPERVISA A:				
MISIÓN DEL PUESTO: Organizar, supervisar y controlar el funcionamiento administrativo y operativo de los mercados y ferias, aplicando Leyes, Ordenanzas y Reglamentos.				
FUNCIONES DEL PUESTO	ACTIVIDADES DEL PUESTO			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prestar un servicio eficiente para la compra y venta de mercaderías especialmente de productos de primera necesidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distribuir los puestos de venta de acuerdo con la clasificación de sectores por productos previamente establecidos. ▪ Llevar el control de comerciantes que expenden en mercados ferias. ▪ Dar facilidad y garantías para la comercialización directa entre el productor y consumidor. ▪ Mantener el orden necesario del servicio de acuerdo con las normas sanitarias y buen comportamiento de comerciantes y consumidores. 			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controlar la calidad, cantidad, precios y medidas de los productos que se expenden en los mercados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar controles permanentes de la calidad, cantidad, precios y medidas de los productos que se expenden en los mercados. ▪ Retirar los productos que no presenten condiciones higiénicas para el consumo humano. 			
REQUISITOS DEL PUESTO:				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profesional con título de tercer nivel. ▪ Experiencia dos años. ▪ Indispensable manejo de programas informáticos: básicos. 				
COMPETENCIAS QUE REQUIERE EL PUESTO				
COMPETENCIAS CARDINALES	Nivel de requerimiento			
	A	B	C	D
Atención a ciudadanos	X			
Trabajo en equipo	X			
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS				
Comunicación	X			
Búsqueda de información	X			
Autocontrol	X			
Liderazgo	X			
Autoconfianza	X			
Flexibilidad	X			

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas

Tabla 27

Técnico de Recursos Naturales-Biodiversidad,

PERFIL DEL CARGO: Técnico de Recursos Naturales-Biodiversidad				
EMPRESA: GAD Anconcito				
DEPENDENCIA: Gestión Ambiental.				
SUPERVISADO:				
MISIÓN DEL PUESTO: Conservar y manejar los recursos naturales de la parroquia y su Biodiversidad, aplicando leyes, ordenanzas y reglamentos para su buena preservación				
FUNCIONES DEL PUESTO		ACTIVIDADES DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proponer ordenanzas que permitan la ampliación o creación de nuevas áreas de reservas parroquiales. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participar en el establecimiento de plantaciones forestales. ▪ Realiza actividades de recuperación y desarrollo forestal, áreas de interés y áreas degradadas. 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementa sistemas de aprovechamiento de recursos naturales con visión de fortalecimiento del Ecoturismo. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseña, organiza y maneja viveros. ▪ Maneja y aprovecha reservas de fauna silvestre. 		
REQUISITOS DEL PUESTO:				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profesional en Ingeniería Forestal, Ambiental, Agropecuaria o afines al cargo. ▪ Experiencia dos años. ▪ Indispensable manejo de programas informáticos: SIG. 				
COMPETENCIAS QUE REQUIERE EL PUESTO				
COMPETENCIAS CARDINALES	Nivel de requerimiento			
	A	B	C	D
Atención a ciudadanos		X		
Trabajo en equipo		X		
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS				
Comunicación		X		
Búsqueda de información		X		
Autocontrol		X		
Liderazgo		X		
Autoconfianza		X		
Flexibilidad		X		

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas

Tabla 28

Jefe de arte, cultura, recreación y deportes

PERFIL DEL CARGO: Jefe de arte, cultura, recreación y deportes.

EMPRESA: GAD Anconcito

DEPENDE DE: Gestión Social y ciudadana.

SUPERVISA A:



MISIÓN DEL PUESTO: Planear y diseñar proyectos conducentes a la promoción y patrocinio de la cultura, las artes, actividades deportivas y recreativas; apoyo a la salud e inclusión social, que coadyuven a mejorar la calidad de vida de la población.

FUNCIONES DEL PUESTO

ACTIVIDADES DEL PUESTO

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fomentar, dirigir y supervisar las labores de arte, cultural, deporte y recreación en la parroquia Anconcito. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudiar y auspiciar programas culturales, de arte, deportivos y recreacionales dentro del plan de actividades establecido por el GAD. ▪ Fomentar las artes manuales, artesanías, talleres ocupacionales, la música, bandas y demás organizaciones que desarrolle la creatividad y participación popular. ▪ Organizar talleres participativos en varios temas de arte, cultura y recreación y deporte |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fomentar la lectura en la población, el conocimiento de obras y publicaciones existentes. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyar al estudiantado con la lectura de textos de acuerdo a los programas de enseñanza, promoviendo concursos con respecto al “libro leído”. |

REQUISITOS DEL PUESTO:

- Profesional en Pedagogía, Ciencias de la Educación o afines al cargo.
- Experiencia dos años.
- Indispensable manejo de programas informáticos: básicos.


COMPETENCIAS QUE REQUIERE EL PUESTO

COMPETENCIAS CARDINALES	Nivel de requerimiento			
	A	B	C	D
Atención a ciudadanos			X	
Trabajo en equipo			X	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS				
Comunicación			X	
Búsqueda de información			X	
Autocontrol			X	
Liderazgo			X	
Autoconfianza			X	
Flexibilidad			X	

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas

Tabla 29

Técnico de gerontología

PERFIL DEL CARGO: Técnico de gerontología				
EMPRESA: GAD Anconcito				
DEPENDENCIA: Gestión Social y ciudadana				
SUPERVISA A: Coordinadora del Programa de Adulto Mayor y Promotora social				
				
MISIÓN DEL PUESTO: Cuidar de la salud del adulto mayor, desde un enfoque de fortalecimiento de la capacidad funcional, multidimensional, a lo largo del curso de vida con sentido humano y desde intervenciones orientadas a fortalecer el Envejecimiento Activo y Saludable que permita óptimos niveles de autonomía e independencia en el individuo.				
FUNCIONES DEL PUESTO	ACTIVIDADES DEL PUESTO			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar, organizar y aplicar estrategias de atención gerontológica en salud, educación, recreación, segunda ocupación y autogestión comunitaria con personas adultas mayores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expresar de manera responsable y respetuosa información sobre el proceso de envejecimiento humano, salud y cuidados. ▪ Desarrollo de acciones de atención gerontológica en salud, educación, recreación, segunda ocupación y autogestión comunitaria. ▪ Ejecuta planes de control, seguimiento a proyectos de atención gerontológica. 			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecer las redes de apoyo familiar, social y comunitario de la persona mayor en la etapa final de la vida, optimizando recursos disponibles. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa charlas con familiares de personas adultas mayores. ▪ Capacita a familiares que conviven con el adulto mayor, en temas de alimentación, nutrición, afectividad. 			
REQUISITOS DEL PUESTO:				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profesional de la Salud, titulado de instituciones de Educación Superior. ▪ Experiencia dos años. ▪ Indispensable manejo de programas informáticos: básicos 				
COMPETENCIAS QUE REQUIERE EL PUESTO				
COMPETENCIAS CARDINALES	Nivel de requerimiento			
	A	B	C	D
Atención a ciudadanos	X			
Trabajo en equipo	X			
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS				
Comunicación	X			
Búsqueda de información	X			
Autocontrol	X			
Liderazgo	X			
Autoconfianza	X			
Flexibilidad	X			

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas

Tabla 30

Administrador del centro de desarrollo infantil,


PERFIL DEL CARGO: Administrador del centro de desarrollo infantil.	
EMPRESA: GAD Anconcito	
DEPENDE DE: Gestión Social y ciudadana.	
SUPERVISA A:	
MISIÓN DEL PUESTO: Planear, ejecutar, dirigir y controlar las labores del centro de desarrollo infantil.	
FUNCIONES DEL PUESTO	ACTIVIDADES DEL PUESTO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hacer planificaciones anuales que permitan estimulación temprana y desarrollo de los niños del centro de desarrollo infantil ▪ Coordinar actividades encaminadas a la defensa de los derechos de los niños y niñas de la parroquia Anconcito. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificar y ejecutar de manera técnica planes de estimulación temprana. ▪ Potenciar el desarrollo del niño de cero a cinco años. ▪ Liderar y dirigir grupos de trabajo con padres de familia y/o compañeros. ▪ Participar en ferias y casas abiertas donde se pueda informar de los derechos de los niños y niñas.
REQUISITOS DEL PUESTO:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profesional en psicología, trabajo social o afines. ▪ Experiencia dos años. ▪ Indispensable manejo de programas informáticos: básicos. 	
COMPETENCIAS QUE REQUIERE EL PUESTO	
COMPETENCIAS CARDINALES	Nivel de requerimiento
	A B C D
Atención a ciudadanos	X
Trabajo en equipo	X
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	
Comunicación	X
Búsqueda de información	X
Autocontrol	X
Liderazgo	X
Autoconfianza	X
Flexibilidad	X

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas



Tabla 31


Técnica de discapacidad

PERFIL DEL CARGO: Técnica de discapacidad.				
EMPRESA: GAD Anconcito				
DEPENDENCIA: Gestión Social y ciudadana.				
SUPERVISADO:				
MISIÓN DEL PUESTO: Planear, ejecutar, dirigir y controlar el tratamiento de discapacidades de las personas con discapacidad de la parroquia Anconcito.				
FUNCIONES DEL PUESTO	ACTIVIDADES DEL PUESTO			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar y tratar las capacidades motrices perceptivas y cognitivas de personas con discapacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar las fichas personales de acuerdo al tipo de discapacidad. ▪ Programar actividades lúdicas para las diferentes discapacidades. 			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reentrenamiento en las actividades de la vida diaria en las personas con discapacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programar visitas domiciliarias a las personas con discapacidad. ▪ Acompañamiento en actividades de la vida diaria en personas con discapacidad. 			
REQUISITOS DEL PUESTO:				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profesional en psico/rehabilitación o carreras afines. ▪ Experiencia dos años. ▪ Indispensable manejo de programas informáticos: básicos. 				
COMPETENCIAS QUE REQUIERE EL PUESTO				
COMPETENCIAS CARDINALES	Nivel de requerimiento			
	A	B	C	D
Atención a ciudadanos	X			
Trabajo en equipo	X			
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS				
Comunicación	X			
Búsqueda de información	X			
Autocontrol	X			
Liderazgo	X			
Autoconfianza	X			
Flexibilidad	X			

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas

Tabla 32

Técnica de gestión social.

PERFIL DEL CARGO: Técnica de gestión social.				
EMPRESA: GAD Anconcito				
DEPENDE DE: Gestión Social y ciudadana.				
SUPERVISA A:				
MISIÓN DEL PUESTO: Planea y dirige proyectos de desarrollo económico sustentable y promueve procesos asociativos para alcanzar la participación activa y efectiva de la población en el desarrollo económico, comercial, artesanal, y otros relacionados a fin de mejorar la calidad de vida de la población.				
FUNCIONES DEL PUESTO		ACTIVIDADES DEL PUESTO		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover alianzas estratégicas entre el sector público y privado a nivel nacional e internacional de ser necesario, para impulsar el desarrollo económico local. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definir nuevos polos de desarrollo económico y social, que orienten a la población en las inversiones y en las acciones económico-comunitarias, micro empresarial. ▪ Integrar al sector comercial, agropecuario, actividades productivas, artesanales, semiindustriales o industriales, mediante pequeñas unidades productivas para transformar materias primas, producir bienes y servicios y crear nuevas plazas de trabajo 			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propiciar proyectos, estrategias y acciones que permitan la generación de empleo productivo y de ingresos para aquellos grupos sociales que muestran rezagos sociales evidentes y puesta en funcionamiento de microempresas rurales o empresas comunitarias. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar estudios y proyectos con participación ciudadana en los diferentes programas a ser ejecutados por la municipalidad, así como alcanzar el apoyo de instituciones públicas y privadas afines con la materia, y someterlas a la aprobación de los vocales y de la presidencia del GAD ▪ Brindar asistencia técnica a las comunidades, agrupaciones, otros grupos de interés social y apoyar en la formulación de normas, estatutos, planes, proyectos que permitan la integración y desarrollo social. 			
REQUISITOS DEL PUESTO:				
<ul style="list-style-type: none"> • Profesional en Ingeniería Comercial, Economía, Ingeniería Agronómica o afines a las funciones del cargo. • Experiencia dos años. • Indispensable manejo de programas informáticos: básicos. 				
COMPETENCIAS QUE REQUIERE EL PUESTO				
COMPETENCIAS CARDINALES	Nivel de requerimiento			
	A	B	C	D
Atención a ciudadanos			X	
Trabajo en equipo			X	
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS				
Comunicación			X	
Búsqueda de información			X	
Autocontrol			X	
Liderazgo			X	
Autoconfianza			X	
Flexibilidad			X	

NOTA: Elaborado por Martha Inés Morán Plúas

3.8.4.7. Beneficios

- Mejora de la productividad: La nueva estructura organizacional puede mejorar la productividad del personal del GAD parroquial.
- Mejora de la eficiencia: La nueva estructura organizacional puede mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos y proyectos.
- Mejora de la comunicación: La nueva estructura organizacional puede mejorar la comunicación interna y externa del GAD parroquial.
- Mejora de la toma de decisiones: La nueva estructura organizacional puede mejorar la toma de decisiones estratégicas y operativas.

3.8.4.8. Responsabilidades Compartidas

- Trabajo en equipo: Colaborar con otros departamentos y personal para asegurar la coherencia y efectividad de los proyectos y programas.
- Comunicación efectiva: Comunicar de manera clara y efectiva con la comunidad, los medios de comunicación y otros stakeholders.
- Evaluación y seguimiento: Evaluar y seguir el desempeño de los proyectos y programas para asegurar la efectividad y eficiencia.
- Desarrollo de capacidades: Desarrollar y fortalecer las capacidades del personal y de la organización para mejorar la productividad y la efectividad.

Los puestos requeridos deben cumplir requisitos que se contemplan en las competencias, las cuales deben ser dadas a conocer a los interesados, pero analizándolas y que esta búsqueda sea flexible, que este acompañada de un buen desempeño de quienes sean escogido para desempeñar una función para mantener el orden en los servicios que oferta el GAD parroquial y que se cumplan los objetivos propuestos en cada una de las áreas de que dispone la institución.

3.8.4.9. Definición de los grados de competencia

Es importante para la selección del personal que se necesita mediante la reingeniería de talento humano y mejorar la productividad se debe conocer cuáles son los grados de competencias se debe tener para ocupar cada una de las vacantes a ser seleccionadas:

Tabla 33

Grados de Competencias

COMPETENCIA	GRADOS	DEFINICIÓN
Atención a ciudadanos	A	Muestra inquietud por conocer con exactitud el punto de vista y las necesidades de los ciudadanos
	B	Identifica las necesidades de los ciudadanos
	C	Actúa a partir de los pedidos de los ciudadanos
	D	Provoca quejas. Tiene escaso deseo de atender con rapidez y/o satisfacer las necesidades de los ciudadanos
Trabajo en equipo	A	La empresa es un solo equipo
	B	Promueve el trabajo en equipo con otros departamentos del GAD
	C	Se compromete en la búsqueda de logros compartidos
	D	Prioriza los objetivos personales por encima de los del equipo y tiene dificultades para involucrarse en la tarea grupal
Comunicación	A	Es reconocido por su habilidad para identificar los momentos y la forma adecuada para exponer diferentes situaciones en las políticas de la organización y llamado por otros para colaborar en estas situaciones
	B	Es reconocido en su área de incumbencia por ser un interlocutor confiable y por su habilidad para comprender diferentes situaciones y manejar reuniones
	C	Se comunica sin ruidos evidentes con otras personas tanto de forma oral como escrita
	D	En ocasiones sus respuestas orales o escritas no son bien interpretadas
Búsqueda de información	A	Pone en marcha personalmente sistemas o prácticas que permiten recoger información de manera habitual
	B	Realiza un trabajo sistemático en un determinado lapso para obtener la máxima y mejor información posible de todas las fuentes disponibles
	C	Aborda personalmente el esclarecimiento de una situación o problema cuando lo normal es no hacerlo
	D	Hace preguntas directas tanto a las personas que están presentes o que se supone conocen la situación como a las directamente implicadas, aunque no estén presentes
Autoconfianza	A	Se enfrenta a sus superiores o ciudadanos con convicción y firmeza; no es brusco ni maleducado
	B	Busca nuevas responsabilidades
	C	Toma decisiones o actúa sin necesidad de consultar o a pesar de un desacuerdo manifestado por compañeros o subordinados
	D	Trabaja sin requerir supervisión. Muestra confianza en sí mismo aparece seguro ante los demás
Liderazgo	A	Orienta la acción de su grupo en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios
	B	El grupo lo percibe como líder, fija objetivos y realiza un adecuado seguimiento brindando feedback a los distintos integrantes
	C	Puede fijar objetivos que son aceptados por el grupo y analiza un adecuado seguimiento de lo encomendado
	D	El grupo no lo percibe como líder
Autocontrol	A	Maneja efectivamente sus emociones
	B	Actúa con calma
	C	Controla sus emociones
	D	No se involucra. Siente la presión de la situación y se mantiene al margen de la discusión

Flexibilidad	A	Alta adaptabilidad a contextos cambiantes
	B	Se adapta a situaciones cambiantes
	C	Puede poner en marcha cambios en situaciones cambiantes cuando los mismos le son sugeridos
	D	Tiene escasa capacidad para instrumentar cambios y revisar críticamente su accionar

Nota: Tomado y Adaptado de (Arcila, 2022).

Es de mencionar que estas competencias se las clasificó como: Cardinales, y específicas. Se detalla que las competencias cardinales, son identificadas en la Tabla 33, las mismas que se realizan como trabajo de campo, a través de las planificaciones anuales y que deben ser ejecutadas y evaluadas por los mandos medios y/o jefes departamentales del GAD parroquial de Anconcito, los cuales se mencionan a continuación:

Competencias Cardinales

- Atención a ciudadanos
- Trabajo en equipo

Competencias Específicas

- Comunicación.
- Búsqueda de información
- Autoconfianza
- Liderazgo
- Autocontrol
- Flexibilidad

3.8.5. Diseño por competencias de los procesos de recursos humanos

Para definir y validar las competencias de los procesos que se deben llevar a cabo para seleccionar al nuevo personal o redistribuir al personal existente en el GAD parroquial de Anconcito, se lo hará de acuerdo a las características presentadas en el ítem 3.8.4.6. Funciones de la Nueva Estructura Organizacional, la cual menciona el cargo y demás especificaciones sobre las capacidades que deben reunir para desempeñarse en sus cargos actuales, la misma que requiere: atención a ciudadanos, trabajo en equipo, comunicación, búsqueda de información, autoconfianza, liderazgo, autocontrol y flexibilidad, las cuales tendrán el soporte técnico y tecnológico requerido para llevar a cabo una atención de calidad, pero basados en el cumplimiento de las normativas legales vigentes, además de recibir

capacitación y que ellas deriven en una evaluación relativa a su productividad en el desempeño de su cargo.

Tabla 34

Temas de capacitación para potenciar las competencias

Temas de capacitación para potenciar las competencias			
Competencia a potenciar	Dirigido a:	Temas de capacitación	Dictado por
Atención a ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de gerontología ▪ Jefe de cultura, recreación y deportes ▪ Administrador de mercado ▪ Jefe de compras públicas ▪ Jefe de gestión social ▪ Jefe de gestión de riesgos ▪ Jefe de turismo ▪ Jefe de mercado ▪ Contadora ▪ Tesorera ▪ Jefe de área de discapacidad ▪ Jefe del centro de desarrollo infantil 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención y Servicio al cliente ▪ Tipos de clientes ▪ Relaciones humanas ▪ Comunicación efectiva ▪ Inteligencia emocional ▪ Servicio de calidad y atención preferencial (incluyendo el manejo de quejas) ▪ Ética pública, transparencia, y habilidades digitales para la gestión de trámites y la participación ciudadana en línea. ▪ Capacitación en derechos humanos, control social, y gestión pública para el funcionamiento de la administración 	Profesionales de entidades públicas o privadas
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de gerontología ▪ Jefe de cultura, recreación y deportes ▪ Jefe de compras públicas ▪ Jefe de fiscalización ▪ Jefe de obras públicas ▪ Jefe de sistemas ▪ Jefe de gestión social ▪ Jefe de gestión de riesgos ▪ Jefe de turismo ▪ Jefe de mercado ▪ Contadora ▪ Jefe de área de discapacidad ▪ Técnico de Recursos Naturales ▪ Jefe del centro de desarrollo infantil 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo en equipo ▪ Equipos de trabajo eficaces ▪ El proceso de comunicación grupal ▪ División técnica y social del trabajo ▪ Visión compartida ▪ Sinergia organizacional ▪ Clima organizacional ▪ Paradigmas de interacción humana ▪ Empoderamiento ▪ Técnicas para la organización de grupos 	Profesionales de entidades públicas o privadas
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de gerontología ▪ Administrador de mercado ▪ Jefe de compras públicas ▪ Técnico de Recursos Naturales ▪ Jefe de fiscalización ▪ Jefe de obras públicas ▪ Jefe de sistemas ▪ Jefe de gestión social ▪ Jefe de gestión de riesgos ▪ Jefe de turismo ▪ Jefe de mercado ▪ Contadora ▪ Tesorera ▪ Jefe de área de discapacidad ▪ Jefe del centro de desarrollo infantil 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de emociones ▪ Técnicas de Relajación ▪ Control de los problemas de ansiedad ▪ Inteligencia emocional 	Profesionales de entidades públicas o privadas



Búsqueda de información	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de compras públicas ▪ Jefe de sistemas ▪ Jefe de obras públicas ▪ Jefe de gestión social ▪ Jefe de gestión de riesgos ▪ Jefe de turismo ▪ Tesorera ▪ Jefe de área de discapacidad ▪ Jefe del centro de desarrollo infantil 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Delegación de funciones ▪ Evaluación de clima organizacional ▪ Manejo de conflictos ▪ Cómo fijar objetivos personales dentro de la organización ▪ Tipos de liderazgo 	Profesionales de entidades públicas o privadas
Autoconfianza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de gerontología ▪ Administrador de mercado ▪ Técnico de Recursos Naturales ▪ Jefe de fiscalización ▪ Jefe de obras públicas ▪ Jefe de sistemas ▪ Jefe de gestión social ▪ Jefe de gestión de riesgos ▪ Contadora 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación asertiva ▪ Autoconocimiento y la autoaceptación ▪ Manejo de pensamientos negativos y diálogo positivo ▪ Establecimiento de metas alcanzables ▪ Desarrollo de habilidades de comunicación y escucha ▪ Autocuidado ▪ Identificación y alineación de valores con acciones concretas 	Profesionales de entidades públicas o privadas
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de cultura, recreación y deportes ▪ Administrador de mercado ▪ Jefe de compras 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inteligencia emocional ▪ Comunicación efectiva (escucha activa, asertividad) ▪ Gestión del cambio ▪ Pensamiento estratégico ▪ Toma de decisiones ▪ Motivación del equipo ▪ Resolución de conflictos ▪ Liderazgo con propósito 	Profesionales de entidades públicas o privadas
Autocontrol	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico de Recursos Naturales ▪ Jefe de obras públicas ▪ Jefe de gestión de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de cualidades de otras personas ▪ Motivación personal y grupal ▪ Cómo ser positivo 	Profesionales de entidades públicas o privadas
Flexibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico de Recursos Naturales ▪ Jefe de gestión de riesgos ▪ Jefe de turismo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cómo trabajar con horarios flexibles ▪ Flexibilidad, para adaptarse a las necesidades del grupo y las circunstancias de trabajo 	Profesionales de entidades públicas o privadas

NOIA: Tomado y Adaptado de (González, 2020) – Martha Inés Morán Plúas.

Es importante mantener una evaluación de desempeño constante de las actividades que realiza el talento humano en cada una de las áreas y establecer que tan productivo es para beneficio del GAD, por lo que se requiere tener claro los objetivos a evaluar, cada qué periodo de tiempo y saber si el elemento contratado es necesario mantenerlo o cambiarlo porque no cumple con las expectativas creadas y de acuerdo al perfil que se necesita para el cargo que desempeña.

Para esta evaluación también es necesario tener definido el perfil por competencias, para poder determinar si se están o no cubriendo por las personas que ocupan los cargos, por lo que se sugiere realizar esta evaluación trimestralmente para ir corrigiendo errores de manera puntual y oportunamente, para enmendar las deficiencias o falencias encontradas, de acuerdo al puesto y al perfil establecidas, por lo que se establece las siguientes acciones:

Tabla 35

Comportamientos a evaluar de acuerdo a las competencias

Competencia	Comportamientos para competencias	Comportamientos a evaluar
Atención a ciudadanos	Comportamientos habituales frente a los clientes (internos y externos), tanto en situaciones cotidianas como en momentos críticos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planifica sus acciones y las de su empresa o equipo ▪ Indaga y se informa sobre necesidades actuales y potenciales de ciudadanos internos, externos y proveedores ▪ Prioriza la relación de largo plazo con el ciudadano, por sobre beneficios inmediatos u ocasionales ▪ Incluye en la relación con el ciudadano el conocimiento y la preocupación de éste en relación con sus propios ciudadanos ▪ Es referente interno y externo cuando se busca solucionar o satisfacer necesidades de ciudadanos
Trabajo en equipo	Comportamientos habituales vinculados con el equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alienta y fomenta el espíritu de equipo en toda la organización ▪ Expresa satisfacción personal por éxitos de los demás ▪ Apoya el desempeño de otras áreas de la compañía y fomenta el intercambio de información y experiencias ▪ Prioriza los objetivos organizacionales de largo plazo sobre los propios o los de su departamento en el corto plazo ▪ Idea e implementa modalidades alternativas de trabajo en equipo, a fin de añadir valor a los resultados grupales ▪ Es un referente en el manejo de equipo de trabajo
Comunicación	Comportamientos cotidianos orientados a escuchar y expresar ideas de manera efectiva	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comparte información relevante con sus colaboradores y con otras áreas del GAD parroquial Anconcito ▪ Comunica sus ideas de forma clara, eficiente y fluida ▪ Expresa claramente a sus colaboradores los objetivos y estrategias organizacionales, cuáles son sus responsabilidades, h lo que se espera de ellos ▪ Prepara sus instrucciones antes de transmitir las ▪ Maneja las reglas adecuadas del lenguaje, la gramática y la sintaxis al transmitir sus ideas, tanto oralmente como por escrito ▪ Ajusta el lenguaje a la terminología, las características y las necesidades de su interlocutor o el grupo con el cual está interactuando ▪ Verifica que los demás hayan comprendido lo que quiso significar ▪ Obtiene y conoce información proveniente de otros, necesaria para tomar decisiones, solucionar problemas, plantear objetivos o definir estrategias para el cumplimiento de las metas ▪ Escucha atentamente a los demás, esforzándose por comprender el significado de la información que recibe ▪ Detecta los sentimientos que subyacen a un mensaje, interpretando el lenguaje verbal y no verbal ▪ Reconoce públicamente sus equivocaciones ▪ Ofrece retroalimentación para ayudar a sus empleados y pares a actuar de forma exitosa ▪ Escucha a los demás con empatía, ocupándose en entender sus puntos de vista y evitando ideas preconcebidas y juicios ▪ Tiene influencia sobre los demás para cambiar sus ideas o acciones, basándose en aportes positivos y objetivos
Búsqueda de información	Comportamientos habituales referidos a la actualización y la búsqueda de nueva información	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establece procedimientos permanentes de recopilación y revisión de información necesaria para situaciones futuras ▪ Es referente dentro de la organización por mantenerse al tanto de toda información clave referida a la competencia y al mercado en general ▪ Es consultado sobre datos críticos cuando un proyecto se desvía de su cauce, para poder hacer los cambios necesarios y lograr llegar al objetivo en tiempo y forma y con la calidad esperada ▪ Organiza bases de datos novedosas, disponibles para toda la organización, con información que procura recibir habitualmente por diferentes medios

<p>Autoconfianza</p> <p>Comportamientos cotidianos de seguridad y firmeza frente a las tareas y problemas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica con destreza fuentes de recopilación de datos poco comunes con información altamente valiosa para la organización ▪ Es referente dentro de la organización por la seguridad y confianza que demuestra a la hora de abordar desafíos y tareas, y por desarrollar esta actitud en todos sus colaboradores ▪ Se ofrece con genuino entusiasmo en ocasiones de mantener delicadas negociaciones con ciudadanos y proveedores ▪ Se conduce con seguridad ante superiores en el tratamiento de temas que pueden exceder su trabajo cotidiano, abordando la situación con elementos de su capacitación personal que tal vez no necesita en el desarrollo habitual de su puesto y que sabe utilizar en las ocasiones que lo requieran ▪ Sostiene sus ideas y puntos de vista con fundamento crítico, ante interlocutores internos y externos de todos los niveles y es capaz de incorporar nuevas ideas o aportes, reconociendo el mérito de quien los realiza ▪ Toma decisiones y realiza acciones que otros evitarían, asumiendo con responsabilidad las consecuencias y dando las explicaciones convenientes a la hora de rendir cuentas ▪ Motiva a sus compañeros y colaboradores para que desarrollen su seguridad y firmeza en el momento de enfrentar sus tareas, animándolos a asumir riesgos en contribución a su crecimiento como profesionales ▪ Da coaching a sus colaboradores y les delega responsabilidades de manera que progresivamente puedan enfrentar situaciones más complejas, en entornos de bajo riesgo, a fin de fomentar la confianza en sí mismos
<p>Liderazgo</p> <p>Comportamientos habituales referidos a la orientación y motivación brindadas a un grupo humano determinado</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orienta la acción de su departamento en la dirección necesaria para el logro de los objetivos ▪ Inspira con su ejemplo al resto del equipo ▪ Anticipa los escenarios posibles de desarrollo de la acción para su departamento ▪ Fija objetivos, los transmite claramente, realiza su seguimiento y da coaching y feedback sobre el ▪ avance registrado, integrando las opiniones de los diversos integrantes de su departamento ▪ Tiene energía y perseverancia y las transmite con su ejemplo a los demás ▪ Motiva a cada uno de acuerdo con sus necesidades, y en pos del logro de los objetivos generales ▪ e individuales de desarrollo ▪ Es confiable, y un referente que genera lealtad ▪ Defiende y promueve la defensa de creencias, ideas y valores
<p>Autocontrol</p> <p>Comportamientos habituales respecto de las propias emociones y reacciones, aun ante provocaciones, oposición u hostilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se expresa con precisión y calma en toda circunstancia, aun en situaciones difíciles o de confrontación ▪ Es moderado y sensato en todos sus actos, tanto en su vida laboral como personal ▪ Da coaching a su gente para desarrollar su capacidad de actuar con prudencia, y premia sus logros en este sentido ▪ Se maneja con seguridad y solvencia. ▪ Siempre prioriza la imagen y reputación de la organización, independientemente de sus propios intereses y emociones ▪ Tiene una lata resistencia al estrés, que conserva, aunque las circunstancias adversas se mantengan largos periodo de tiempo ▪ Explica problemas complejos, fracasos propios o ajenos, sin perder la calma, el realismo y el Optimismo ▪ No sobredimensiona logros propios ni de su equipo y puede evaluar objetivamente su desempeño y el de su grupo ▪ Mantiene alto y constante su nivel de performance, más allá de situaciones o entornos desfavorables, tanto personales como laborales. ▪ Su ánimo es estable, aun en situaciones cambiantes, alternativas o adversas ▪ Sus reacciones son siempre equilibradas y controladas, aun ante situaciones imprevistas

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiene una gran capacidad de reflexión que le permite dilucidar fácilmente cuál puede ser la mejor alternativa de acción
Flexibilidad	Comportamientos frente a situaciones, personas y puntos de vista variados, complejos y/o cambiantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiene un conocimiento del mercado y del negocio que le permite anticipar con facilidad los cambios de contexto, de prioridades y de relaciones ▪ Analiza las situaciones y las características de las personas o grupos con el fin de adaptarse o adaptarlos de acuerdo con las circunstancias ▪ Modifica los objetivos de efectuar cambios de estrategia ante nuevos retos o requerimientos ▪ Evalúa la necesidad de efectuar cambios de estrategia ante nuevos retos o requerimientos ▪ Adapta la marcha de los proyectos en función de las perspectivas actuales y potenciales ▪ Comprende y valora puntos de vista y criterios diversos, e integra el nuevo conocimiento con facilidad ▪ Promueve actitudes flexibles en sus colaboradores, y les brinda coaching para que sean a su vez promotores de la flexibilidad en sus respectivos equipos de trabajo

NOIA: Tomado y Adaptado de (García J. , 2022) – Martha Inés Morán Plúas.

Es de mencionar que en la actualidad, en la mayoría de las Instituciones públicas, cada vez que llega una nueva directriz, siempre existe la cuota política, lo que trastoca el desarrollo de las actividades de estos organismos públicos, porque en ciertos cargos técnicos se involucra a personas que no tienen los conocimientos para desempeñar esta actividad o se crean cargos sin ningún tipo de fundamentos técnicos, lo que engrosa de servidores públicos que no generan productividad y ocasionan despilfarro de recursos económicos que pueden ser usados para otros fines.

Por lo que, el diseño de un perfil de cargos y su socialización con las personas involucradas aportará a un mejor desempeño laboral de los colaboradores del GAD parroquial Anconcito; la cual no cuenta con una Coordinación de gestión del Talento Humano por competencias, si bien tienen definidas sus funciones, estas no siempre se cumplen, ya que el personal es puesto a ejecutar otras funciones totalmente diferentes al cargo que tiene y que por ende desconocen y que ocasiona retrasos al querer cumplir dos o más actividades a la vez.

Además, el GAD Anconcito sostiene programas de CDI y Proyectos de Adultos Mayores, pero esta cobertura no cubre los grupos de la población infantil y de los adultos mayores debido a factores económicos, de personal y de infraestructura, pero que, a través del GAD Municipal de Salinas, les está proporcionando la ayuda necesaria a través de convenios y poco a poco se está llegando a más personas de estos grupos vulnerables que requieren de la atención inmediata para mejorar la calidad de vida.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se concluye lo siguiente:

De acuerdo al objetivo específico uno en relación a lograr identificar los procesos en la atención ciudadana del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito. se menciona que no se los pudo identificar, debido a que esta función recae en la secretaria, quien se encarga de recibir documentos, establecer citas, es decir cumple la labor de recepcionista, lo que desvía su atención a otras funciones, totalmente diferentes al cargo que tiene y que por ende desconocen.

En relación al nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención ciudadana proporcionada por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Anconcito, esta no se cumple, debido a que no existe un diseño de perfiles de cargos y su socialización con las personas involucradas, lo que genera incertidumbre y malestar entre los usuarios, por el exceso de tiempo que se genera, porque a veces son acciones sencillas, y que deben ser atendidas con prontitud y esmero, otorgando un mejor desempeño laboral de los colaboradores del GAD parroquial.

El GAD parroquial no cuenta con una reingeniería de recursos humanos y productividad, que permitan proponer estrategias que fortalezcan la gestión administrativa y la atención ciudadana que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado, donde se presenten perfiles de acuerdo al cargo y que los colaboradores sean evaluados de manera periódica a fin de conocer características como liderazgo, autoconfianza, flexibilidad, empatía, trato afectivo en el desempeño de sus labores internas como de campo donde se visualice el cumplimiento de objetivos, misión y visión de la institución.

4.2. Recomendaciones

Se deben planificar procesos en la atención ciudadana del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito, a fin de dinamizar la estructura organizacional de este organismo, con la finalidad de ser empáticos, cordiales, con los usuarios a fin de demostrar que ellos son parte fundamental de esta entidad y así promover un mejor servicio que eleve la autoestima de quienes son parte de él.

Realizar evaluaciones de desempeño periódicas a todos los actores de la entidad para conocer el cumplimiento de las competencias y tomar medidas de corrección de ser necesarias, y elaborar un cronograma de capacitación anual en función de los requerimientos que se conocieron de las evaluaciones realizadas al talento humano, para promover el desarrollo de las capacidades en función de los requerimientos que los cargos necesiten y que aún no desarrolla el personal contratado.

Ejecutar la presente propuesta en bienestar del GAD parroquial de Anconcito, y de la ciudadanía en general. Además, capacitar al Coordinador de talento humano en temas de reclutamiento, selección, contratación, capacitación y evaluación de desempeño en competencias, para que pueda aportar al proceso de gestión administrativa, manejo de los CDI, Programas de Adulto Mayor y de las diferentes áreas de reingeniería que se ejecuta a fin de otorgar un mejor servicio a la ciudadanía.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adrianzén, P. (2022). El Talento Humano como Recurso para la Competitividad en la Gestión Pública. *Social Science Journal*, 98.
- Aguilera, P. (2021). Reingeniería de procesos, una mirada a las instituciones públicas. *Ciencia y desarrollo*, 37.
- Andrade, J. (2023). El Capital Intelectual y su Relación con los Resultados de la Empresa. *Social Science Journal*, 87.
- Arcila, D. (2022). Innovación en la gestión del talento humano . *Fundación Universitaria del Área Andina*, 197.
- Arcila, D. (2022). Innovación en la gestión del talento humano para mejorar productividad en el sector público. *Fundación Universitaria del Área Andina*, 69.
- Arévalo, L. (2020). Aproximación a los lineamientos para la implementación de la gestión del conocimiento en las entidades del sector público en Colombia. *SIGNOS- Investigación En Sistemas de Gestión*, 12(1), 181-197, 188.
- Asamblea Nacional, d. E. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)*. Quito - Ecuador: Ediciones Legales.
- Asamblea Nacional, d. E. (2010). *Ley Orgánica del Servicio Público*. Wuito - Ecuador: Ediciones Legales.
- Asamblea Nacional, d. E. (2010). *Ley Orgánica del Servicio Público – LOSEP*. Quito - Ecuador: Ediciones Legales.
- Asamblea Nacional, d. E. (2016). *Ley Orgánica de las Juntas parroquiales, Capítulo III de la Estructura Orgánica y funcional de la junta parroquial y de la asamblea parroquial*. Quito - Ecuador: Ediciones Legales.
- Bacilio, J. (2022). Gestión estratégica de talento humano y su vínculo con la responsabilidad social y ética de las empresas públicas de Ecuador. *Ciencias Pedagógicas e Innovación* pp. 91-98, 97.
doi:<https://incyt.upse.edu.ec/pedagogia/revistas/index.php/rcpi/article/view/447/52>
2
- Baena., G. (2020). *Metodología de la investigación (3a. ed.)*. Colombia: Grupo Editorial Patria.
- Bernal, Z. (2020). Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(1), 3-15, 12.

- Carvache, U., Carvache, M., Bustamante, M., Carvache, W., Franco, U., & Ubilla, S. (2022). Incidencia del capital humano en el desempeño innovador de las empresas de servicios: un estudio en Ecuador. *La Innovación como Fuente de Emprendimiento, Competitividad y Estrategia*, 187.
- Carvajal, H. (2024). *¿Qué debe hacer la administración pública colombiana para ser exitosa?*
- Cavalcante, J. (2022). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias*. Barcelona, España: Pearson.
- Chiang, M. (2020). *Relaciones entre clima y la satisfacción laboral*. Madrid, España: McGraw Hill.
- Congreso Nacional, d. E. (2005). *Código del Trabajo - Codificación*. Quito - Ecuador: Ediciones Legales.
- Congreso Nacional, d. E. (2008). *Constitución del Ecuador*. Quito - Ecuador: Ediciones Legales.
- Dueñas, H. (2024). La gestión del talento humano como impulsor de la eficiencia en la administración pública y el desempeño organizacional. *Revista Científica Multidisciplinaria G-Nerando*, 5(2), 347.
- Escobar, I. (2019). *Procedimiento para auditar la efectividad del proceso de selección en la sucursal CUBALSE Las Tunas*. Bolivia.
- Fernandez, H. (2019). *Estadística de investigación*. Mexico: Pearson.
- Fernandez, H. (2020). *La investigación y el proceso estadístico*. Cali, Colombia: Pearson.
- GAD, A. (2023). *Reglamento Orgánico Funcional del Gobierno Autónomo Descentralizado rural de Anconcito*. Anconcito - Salinas - Santa Elena.
- García, J. (2021). La Nueva Gestión Pública: Evolución y Tendencias. S. *Universidad de Salamanca*, 68.
- García, J. (2022). Gestión del talento humano: qué es, características, importancia y objetivos de la administración del talento humano. *MUNDO EMPRESARIAL*.
- García, J. (2022). Gestión del talento humano: qué es, características, importancia y objetivos de la administración del talento humano. *MUNDO EMPRESARIAL*.
- García, L. (2022). Gestión del talento humano: qué es, características, importancia y objetivos de la administración del talento humano. *MUNDO EMPRESARIAL*.
- García, M., García, J., García, P., & Maheut, N. (2024). Factores relevantes para implementar la mejora continua en los servicios administrativos de universidades

- públicas: un estudio de investigación-acción. *Planificación y control de la producción*, 36 (9), 1247–1267., 374.
- Gómez, J. (2023). *La mejora de la productividad en la administración pública*. Mexico: Pearson.
- González, M. (2020). *Selección de personal: buscando al mejor candidato*. Mexico: Alfaomega.
- Hernández, R. (2020). *Metodología de la investigación*. México: : McGraw-Hill.
- Hernández, R. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mcgraw-Hill.
- Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, M. (2016). *Metodologia de la investigacion*. mÉXICO: Mc Graw- Hill.
- Herrera, J. (2020). *Escala valorativa para medir el nivel de confiabilidad de un instrumento*. México: Pearson.
- Jara, A. (2020). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 23, núm. 83, pp. 740-760:, 755.
- Jiménez, E. (2022). Mejoramiento de la gestión del talento humano en empresas del sector privado. *CIENCIAMATRIA*, 8(15), 80-97:, 91.
- Jiménez, L. (2023). Perspectivas de la gestión del talento humano en el sector público de Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(1), 277-288., 281.
- Lerma, H. (2021). *Metodología de la investigación*: . Pereira - Colombia : Universidad tecnológica de Pereira.
- Malavé, D., & Benavides, R. (2025). Competencias laborales y su impacto en el desempeño del personal de los GADS parroquiales de la provincia de Santa Elena. *Revista de Estudios Empresariales y Empresariales* , 9 (1)., 18.
- Marin, T. (2021). El proceso de modernización de la gestión Pública en Colombia. *Revista Universidad de Medellín N° 61. Medellín*, 99.
- Méndez, J. (2022). La planificación estratégica en el sector público. Estado del arte y reflexiones generales. *Estado Abierto*, Vol. 6, N.01, 2021, pp. 59-80, 77.
- Mohammad, N. (2019). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Noriega Editores .
- Molina, N. (2020). Gestión de personas en la Administración Central del Estado y asesoría de la Dirección Nacional del Servicio Civil. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 3(2), 140-160., 153.

- Morales, H. (2021). *Reingeniería del talento humano en el GAD Colonche*. Santa Elena.
- Navarro, J. (2021). *La Nueva Gestión Pública*. Prentice, Madrid:, 94.
- Nieto, F. (2022). La gestión de recursos humanos como herramienta para controlar la corrupción: Evidencia de los gobiernos municipales mexicanos. *Public Administration Volumen 100 , Número 4*, 119.
- Noguera, I. (2020). Trabajo en equipo y cooperación. *Escuela de Administración Pública*, 119.
- Padilla, L. (2021). El Talento Humano como Recurso para la Competitividad en la Gestión Pública. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie.*, 119.
- Palacios, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(Extra 3), 748-778., 757.
- Pintado, N. (2020). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-780, 778.
- Quijije, J. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2015-2020. *Revista Politécnica*, 47(1), 17–26., 22.
- Quintero, J. (2022). *Gestión del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Tchina, Esmeraldas, 2022*. Esmeraldas.
- Quiñonez, M. (2023). La gestión estratégica en la administración pública: retos y oportunidades. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas. Vol. 27 (1), pp. 68 – 76., 72.*
- Ramírez, T. (2022). Gestión del capital humano por competencias laborales en el contexto empresaria. *LÚMINA, ISSN-e 2619-6174, ISSN 0123- 4072, Vol. 23, N°. 1, 167.*
- Ramos, C. (2021). Diseño de investigación experimental. *Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 10(1), 1-7., 8.
- Rivera, M. (2020). *El trabajo en equipo y su incidencia en el clima organizacional en los colaboradores del Ministerio de Trabajo y Servicio Público del cantón Ambato*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Robbins, S. (2024). *Administración. en Educación*. México: Pearson .
- Rojas, J. (2021). Las habilidades gerenciales en la gestión pública. *Revista Investigación y Negocios*, 14(24), 149-156, 155.

- Sánchez, C. (2022). Diagnóstico de la gestión de talento humano como estrategia para el desarrollo organizacional. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico-Profesional*, 6(19), 17.
- Sanchez, L. (2022). Una mirada a la administración pública. *Scielo*, 64.
- Sandoval, F. (2021). Modelo de gestión de perfiles de cargos por competencia bajo un enfoque ontológico. *Visión Gerencial*, 427-450., 433.
- Valero, J. (2022). Competencias y desempeño laboral de los gerentes. *Públicos*, vol. 17, núm. 39, enero-abril, 2022, pp. 159-188, 175.
- Vera, H. (2025). GAD Anconcito, proyecciones de desarrollo. *GAD Anconcito*, 7.
- Vergara, A. (2021). Capital humano: Actor central para la sostenibilidad organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia* vol. 26, núm. 93, 77.

6. ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

TEMA: REINGENIERÍA DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD, GAD PARROQUIAL ANCONCITO

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿De qué manera la reingeniería de recursos humanos produce mejoras en la productividad del GAD parroquial de Anconcito?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuáles son los procesos en la atención ciudadana del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito? ▪ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención ciudadana proporcionada por el Gobierno 	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar la evaluación del impacto de la reingeniería de recursos humanos en la mejora de la productividad, en el GAD parroquial de Anconcito. 	<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar los procesos en la atención ciudadana del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito. ▪ Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención ciudadana proporcionada por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Anconcito. 	<p>Variable Independiente: Reingeniería de recursos humanos</p> <p>Variable Dependiente: Mejora de la productividad</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Población</p> <p>Muestra y tipo de muestreo</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>Métodos</p> <p>Técnicas e instrumentos</p>

<p>Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué estrategias fortalecen la gestión administrativa y la atención ciudadana que brindan el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Anconcito? 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proponer estrategias que fortalezcan la gestión administrativa y la atención ciudadana que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado de Anconcito. 		
--	--	--	--	--

Anexo 2 Matriz de datos de la variable: reingeniería de recursos humanos

N° Encuestados	N° Items		Planificación		Organización		Dirección		Control		Talento humano		Áreas administrativas	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
COD: 0001	4	3	1	2	3	1	2	2	2	1	1	2		
COD: 0002	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2		
COD: 0003	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2		
COD: 0004	4	4	4	4	4	3	3	1	2	3	3	3		
COD: 0005	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2		
COD: 0006	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1		
COD: 0007	3	1	2	2	1	3	1	2	2	3	1	1		
COD: 0008	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
COD: 0009	3	4	4	3	4	3	3	1	2	3	4	4		
COD: 00010	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	1	2		
COD: 00011	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	1	2		
COD: 00012	4	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3		
COD: 00013	4	3	4	4	4	3	3	1	2	3	3	1		
COD: 00014	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1		
COD: 00015	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2		
COD: 00016	4	4	4	4	4	3	1	4	3	3	4	3		
COD: 00017	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4		
COD: 00018	3	3	4	4	4	3	3	1	2	3	3	1		
COD: 00019	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3		
COD: 00020	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	1		
COD: 00021	4	4	4	3	4	3	3	1	4	2	4	4		
COD: 00022	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	1	2		
COD: 00023	3	2	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2		
COD: 00024	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
COD: 00025	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4		
COD: 00026	4	4	4	4	4	3	2	4	3	2	3	3		
COD: 00027	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	1	2		
COD: 00028	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3		
COD: 00029	4	3	4	3	4	3	3	1	2	3	3	1		
COD: 00030	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3		
COD: 00031	4	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3		
COD: 00032	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	1	2		
COD: 00033	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	1	2		
COD: 00034	3	2	4	4	4	3	3	1	2	3	3	1		
COD: 00035	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	1	2		
COD: 00036	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	1	2		
COD: 00037	4	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3		
COD: 00038	4	3	4	3	4	3	3	1	2	3	3	1		
COD: 00039	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3		
COD: 00040	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	1	2		
COD: 00041	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	1	2		
COD: 00042	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	1		
COD: 00043	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4		
COD: 00044	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	1	2		
COD: 00045	4	2	3	2	4	3	2	2	3	2	1	2		

Anexo 3: Matriz de datos de la variable: Mejora de la productividad

N° Encuestados	Satisfacción de las necesidades		Exceder en el servicio		Espíritu de servicio		Servicio de calidad		Participación Social		Satisfacción del usuario	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
COD: 0001	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2
COD: 0002	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
COD: 0003	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1
COD: 0004	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4
COD: 0005	1	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	3
COD: 0006	1	2	2	4	2	1	2	2	2	2	1	2
COD: 0007	1	2	2	3	1	1	2	2	3	3	1	2
COD: 0008	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
COD: 0009	2	3	4	3	1	4	4	3	4	4	2	3
COD: 00010	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2
COD: 00011	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2
COD: 00012	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3
COD: 00013	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2
COD: 00014	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
COD: 00015	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1
COD: 00016	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4
COD: 00017	1	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	3
COD: 00018	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
COD: 00019	1	2	2	3	1	1	2	2	3	3	1	2
COD: 00020	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
COD: 00021	2	3	4	3	1	4	4	3	4	4	2	3
COD: 00022	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	4
COD: 00023	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2
COD: 00024	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3
COD: 00025	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2
COD: 00026	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
COD: 00027	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
COD: 00028	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4
COD: 00029	1	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	3
COD: 00030	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
COD: 00031	1	2	2	3	1	1	2	2	3	3	1	2
COD: 00032	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
COD: 00033	2	3	4	3	1	4	4	3	4	4	2	3
COD: 00034	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2
COD: 00035	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	4
COD: 00036	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3
COD: 00037	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2
COD: 00038	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
COD: 00039	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
COD: 00040	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4
COD: 00041	1	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	3
COD: 00042	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4
COD: 00043	1	2	2	3	1	1	2	2	3	3	1	4
COD: 00044	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
COD: 00045	2	3	4	3	1	4	4	3	4	4	2	3



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

**ENCUESTA DE REINGENIERÍA DE RECURSOS HUMANOS Y PRODUCTIVIDAD,
GAD PARROQUIAL ANCONCITO**

Introducción:

La presente encuesta tiene como objetivo Analizar la evaluación del impacto de la reingeniería de recursos humanos en la mejora de la productividad, en el GAD parroquial de Anconcito.

Instrucciones: Por favor, seleccione la opción que mejor refleje su opinión para cada una de las siguientes preguntas.

OPCIONES Nunca = 1 Pocas ocasiones = 2 Casi Siempre = 3 Siempre = 4

N°	ÍTEMS	Opciones			
		1	2	3	4
	REINGENIERÍA DE RECURSOS HUMANOS				
	Planificación				
1	¿Está familiarizado con la actividad de reingeniería de procesos?				
2	¿La actividad de atención al cliente que realiza el GAD presenta una orden al momento de ejecutarla				
	Organización				
3	¿Cree usted que, implementando procesos específicos direccionados a la atención al cliente, mejoraría el servicio del GAD parroquial?				
4	¿Percibe que el GAD presenta una estructura funcional correctamente diseñada?				
	Dirección				
5	¿El líder del equipo ha sido aceptado por todos los miembros?				
6	¿Existe colaboración de parte de todos los miembros del equipo?				
	Control				
7	¿Los directivos del GAD le da solución a su requerimiento?				
8	En la institución se realizan evaluaciones de desempeño laboral				
	Talento humano				
9	Se realizan capacitaciones en la institución que permitan el desarrollo profesional de los empleados.				
10	Considera usted que la gestión efectiva del talento humano contribuye al rendimiento laboral de los empleados en el GAD				
	Áreas administrativas				
11	¿El GAD parroquial de Anconcito tiene una estructura orgánica definida?				
12	¿El GAD parroquial de Anconcito tiene un organigrama posicional definido?				

Gracias por su colaboración....



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

INSTITUTO DE POSTGRADO

ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD, GAD PARROQUIAL ANCONCITO

Introducción:

La presente encuesta tiene como objetivo Analizar la evaluación del impacto de la reingeniería de recursos humanos en la mejora de la productividad, en el GAD parroquial de Anconcito.

Instrucciones: Por favor, seleccione la opción que mejor refleje su opinión para cada una de las siguientes preguntas.

OPCIONES Nunca = 1 Pocas ocasiones = 2 Casi Siempre = 3 Siempre = 4

N°	ÍTEMS	Opciones			
		1	2	3	4
	PRODUCTIVIDAD				
	Satisfacción de las necesidades				
1	¿Considera tener las herramientas necesarias para realizar correctamente su trabajo?				
2	¿El GAD parroquial Anconcito realiza capacitaciones destinadas a la actividad de Servicio al Cliente?				
	Exceder en el servicio				
3	Cuando se presenta una inquietud o requerimiento, ¿el GAD cuenta con un área de atención al cliente que la necesite?				
4	Cuando un compañero de trabajo le solicita un favor, es capaz de negarse a realizarlo cuando siente, que lo que le han solicitado es injusto.				
	Espíritu de servicio				
5	¿Los miembros del equipo comprenden claramente las tareas a realizar?				
6	¿Los criterios de evaluación se han transmitido bien al equipo y han sido comprendidos al inicio del trabajo?				
	Servicio de calidad				
7	¿Existen documentos manuales, flujograma de procesos o políticas que regulen las normativas de las acciones a seguir dentro del Área de Servicio al Cliente?				
8	¿El GAD parroquial Anconcito está en constante medición de la calidad del servicio brindada por la institución?				
	Participación Social				
9	¿Se toma en cuenta la opinión de todos los miembros al tomar una decisión?				
10	Dentó de su entono laboral en el GAD municipal le resulta difícil tomar la iniciativa en expresar sus deseos				
	Satisfacción del usuario				
11	Según su experiencia en el área de atención al cliente, ¿los usuarios atendidos por el GAD parroquial Anconcito satisfechos por el servicio?				
12	¿Considera que su nivel de satisfacción por la atención que les brindan es alto?				

Gracias por su colaboración....

Anexo 5: Instrumentos de medición

Variable: Reingeniería de recursos humanos

Programa Estadístico SPSS - 23

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Codigo	Numérico	8	0	Codigo	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Actividad	Numérico	8	0	Actividad	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	Atención	Numérico	8	0	Atención	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	Procesos	Numérico	8	0	Procesos	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	Estructura	Numérico	8	0	Estructura	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	Lider	Numérico	8	0	Lider	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	Colaboración	Numérico	8	0	Colaboración	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	Directivos	Numérico	8	0	Directivos	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	Institución	Numérico	8	0	Institución	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	Capacitació...	Numérico	8	0	Capacitaciones	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	Gestión	Numérico	8	0	Gestión	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	GAD	Numérico	8	0	GAD	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	Organización	Numérico	8	0	Organización	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14											

Programa Estadístico SPSS - 23

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1	Código	Numérico	8	0	Código	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
2	Herramientas	Numérico	8	0	Herramientas	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
3	GAD	Numérico	8	0	GAD	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
4	Requerimie...	Numérico	8	0	Requerimientos	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
5	Trabajo	Numérico	8	0	Trabajo	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
6	Equipo	Numérico	8	0	Equipo	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
7	Evaluación	Numérico	8	0	Evaluación	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
8	Documentos	Numérico	8	0	Documentos	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
9	Servicio	Numérico	8	0	Servicio	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
10	Opinión	Numérico	8	0	Opinión	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
11	Entorno	Numérico	8	0	Entorno	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
12	Experiencia	Numérico	8	0	Experiencia	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
13	Nivel	Numérico	8	0	Nivel	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala

Programa Estadístico SPSS - 23

Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
7	Reingeniería	Númérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	Dimensión_...	Númérico	8	0	Dimensión_Pla...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	Dimensión_...	Númérico	8	0	Dimensión_Org...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	Dimensión_...	Númérico	8	0	Dimensión_Dire...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	Dimensión_...	Númérico	8	0	Dimensión_Con...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	Dimensión_...	Númérico	8	0	Dimensión_Tal...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	Dimensión_...	Númérico	8	0	Dimensión_Áre...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	Variable_Re...	Númérico	8	0	Variable_Reing...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	Satisfacción...	Númérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	Exceder_se...	Númérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	Espíritu_ser...	Númérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	Servicio_cal...	Númérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	Participació...	Númérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	Satisfacción...	Númérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	Productividad	Númérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	Dimensión_...	Númérico	8	0	Dimensión_Sati...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	Dimensión_...	Númérico	8	0	Dimensión_Exc...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24	Dimensión_...	Númérico	8	0	Dimensión_Esp...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
25	Dimensión_...	Númérico	8	0	Dimensión_Ser...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
26	Dimensión_...	Númérico	8	0	Dimensión_Par...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
27	Dimensión_...	Númérico	8	0	Dimensión_Sati...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
28	Variable_Pr...	Númérico	8	0	Variable_Produ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

18:26 23/8/2025

Anexo 6: Instrumento de Validación

ENCUESTA DE REINGENIERÍA DE RECURSOS HUMANOS

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN							
FICHA DE OBSERVACIÓN DE ENCUESTA APLICADA A PERSONAL DEL GAD ANCONCITO TÍTULO DEL TRABAJO: REINGENIERÍA DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD, GAD PARROQUIAL ANCONCITO							
Ítems	Congruencia		Claridad		Tendenciosidad		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
TOTAL	X		X		X		
%	X		X		X		

EVALUADO POR	Apellidos y Nombres: VILLO LAYLEL LAURA JACQUELINE
	Cédula de Identidad: 0906825831
	Fecha: 31 de AGOSTO 2025
	Profesión: DOCTORA EN EDUCACIÓN
	Cargo: Docente
	Dirección: Santa Elena – Ecuador
	Registro Senescyt: 2019-11-27
	TÍTULO DE DOCTOR O PHD VÁLIDO PARA EL EJERCICIO DE LA DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR
Criterios de Evaluación	a) Congruencia – Claridad – No tendenciosa = 100 % positiva b) No congruencia – No claridad – tendenciosa = 100 % negativa c) Variación de opinión – Divergencia = % más alto

ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD, GAD PARROQUIAL ANCONCITO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN							
FICHA DE OBSERVACIÓN DE ENCUESTA APLICADA A PERSONAL DEL GAD ANCONCITO TÍTULO DEL TRABAJO: REINGENIERÍA DE RECURSOS HUMANOS Y LA PRODUCTIVIDAD, GAD PARROQUIAL ANCONCITO							
Ítems	Congruencia		Claridad		Tendenciosidad		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
TOTAL	X		X		X		
%	X		X		X		

EVALUADO POR	Apellidos y Nombres: VILLAGO LAYLEL LAURA JACQUELINE
	Cédula de Identidad: 0906825831
	Fecha: 31 de AGOSTO 2025
	Profesión: DOCTORA EN EDUCACIÓN
	Cargo: Docente
	Dirección: Santa Elena – Ecuador
	Registro Senescyt: 2019-11-27
	TÍTULO DE DOCTOR O PHD VÁLIDO PARA EL EJERCICIO DE LA DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR
Criterios de Evaluación	a) Congruencia – Claridad – No tendenciosa = 100 % positiva b) No congruencia – No claridad – tendenciosa = 100 % negativa c) Variación de opinión – Divergencia = % más alto