



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

INSTITUTO DE POSTGRADO

TEMA:

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO: CASO
GAD CANTÓN SANTA ELENA, 2022**

TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE

ARTÍCULO PROFESIONAL DE ALTO NIVEL

PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

MAGÍSTER EN GESTIÓN DEL

TALENTO HUMANO

AUTOR:

LCDO. COELLO SOTOMAYOR JOSÉ PATRICIO

TUTOR:

ING. CEDEÑO PINOARGOTE JAIRO MANUEL

SANTA ELENA – ECUADOR

2023



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

INSTITUTO DE POSTGRADO

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación “Gestión Del Talento Humano Y La Calidad Del Servicio: Caso Gad Cantón Santa Elena, 2022”, bajo la modalidad de titulación Artículo Científico de alto nivel, elaborado por el maestrando Lcdo. José Patricio Coello Sotomayor, de la **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CUARTA COHORTE**, de la **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, previo a la obtención del Título de Magíster en **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CUARTA 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,



Escaneado digitalmente por
**JAIRO MANUEL CEDEÑO
PINOARGOTE**

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, Ph.D.

Tutor.

TRIBUNAL DE SUSTENTACION



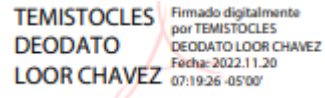
Ing. Herman Christian Zúñiga Muñoz, MSc.
COORDINADOR DEL PROGRAMA



PhD. Jairo Cedeño Pinoargote
DOCENTE TUTOR



PhD. Jacqueline Bacilio Bejegen
DOCENTE ESPECIALISTA 1



TEMISTOCLES
DEODATO
LOOR CHAVEZ

Firmado digitalmente
por TEMISTOCLES
DEODATO LOOR CHAVEZ
Fecha: 2022.11.20
07:19:26 -05'00'

PhD. Deodato Loor Chávez
DOCENTE ESPECIALISTA 2



MARIA MARGARITA
RIVERA GONZALEZ

Ab. María Rivera González, Mgr.
SECRETARIA GENERAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación constituye un requisito previo a la obtención del título de Magíster en Gestión del Talento Humano, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **José Patricio Coello Sotomayor** con cédula de identidad número 092591857-5, declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Lcdo. José Patricio Coello Sotomayor



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

INSTITUTO DE POSTGRADO

TEMA:

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO: CASO GAD
CANTÓN SANTA ELENA, 2022**

AUTOR:

LCDO. COELLO SOTOMAYOR JOSÉ PATRICIO

TUTOR:

ING. CEDEÑO PINOARGOTE JAIRO MANUEL

RESUMEN

La finalidad de la presente investigación es evidenciar la gestión y determinar si existen carencias en la atención al usuario por parte de los colaboradores del departamento de rentas en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, mediante el análisis científico de la investigación cuantitativa y cualitativa y sus herramientas que permitan identificar las estrategias y proceso del servicio de sus usuarios en el periodo 2022. Para el desarrollo de este trabajo se aplicó el instrumento de encuesta para identificar la relación de la gestión del talento humano con la calidad del servicio. El instrumento estuvo compuesto por un total de 14 preguntas con escala de Likert. En el sondeo se pudo evidenciar que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio. Mediante el análisis de Spearman se obtuvo el valor de, 316, lo que indica que existe una correlación aceptable entre las variables gestión y calidad en el departamento de rentas del GAD-M-SE. Este resultado nos da la pauta para tratar varias hipótesis sobre cada aspecto cubierto en esta investigación.

Palabras clave: Gestión, Talento Humano, calidad, servicio, Correlación



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

INSTITUTO DE POSTGRADO

TOPIC:

**HUMAN TALENT MANAGEMENT AND THE QUALITY OF SERVICE: CASE OF
GAD CANTON SANTA ELENA, 2022**

AUTOR:

LCDO. COELLO SOTOMAYOR JOSÉ PATRICIO

TUTOR:

ING. CEDEÑO PINOARGOTE JAIRO MANUEL

ABSTRACT

The purpose of the present investigation is to demonstrate the management and determine if there are deficiencies in the attention to the user by the collaborators of the department of income in the Decentralized Autonomous Government of the Canton Santa Elena, through the scientific analysis of the quantitative and qualitative investigation and its tools that allow to identify the strategies and process of the service of its users in the period 2022. For the development of this work, the survey instrument was applied to identify the relationship between human talent management and service quality. The instrument consisted of a total of 14 questions with a Likert scale. In the survey it was possible to show that the management of human talent is significantly related to the quality of the service. In the survey it was possible to show that the management of human talent is significantly related to the quality of the service. Through Spearman's analysis, the value of 316 was obtained, which indicates that there is an acceptable correlation between the management and quality variables in the GAD-M-SE revenue department. This result gives us the guideline to treat various hypotheses about each aspect covered in this research.

Keywords: Management, Human Talent, quality, service, Correlation

Quito, 12 de julio del 2023

Estimados

José Patricio Coello Sotomayor
Jairo Manuel Cedeño Pinoargote
Presente

V8-N5-1994

Reciban un cordial saludo del equipo de la revista 593 Digital Publisher CEIT, ISSN# 2588-0705, esta revista es indexada en Latindex con catálogo v2.0, su proceso contempla un arbitraje de pares ciegos y es multidisciplinar, evalúa la pertinencia en la calidad de investigación y sus dinámicas propias relacionadas al tema de estudio, con el fin de garantizar estándares de exigencia académica.

Este documento certifica que ha concluido la fase de revisión de pares, por lo tanto, el artículo es aceptado para la publicación en el V8-N5, edición de sep-oct/2023, por los autores José Coello, Jairo Cedeño, con el tema "Gestión del talento humano y la calidad del servicio: caso GAD Cantón Santa Elena, 2022", cuyos resultados obedecen a un proceso de investigación previo del/os autor/es.

doi.org/10.33386/593dp.2023.5.1994

Agradecemos su publicación y le deseamos éxitos en su carrera como investigador.



Philipp Altmann Ph.D
Director