



VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN JAMA, ECUADOR

María Paola Vera Solórzano¹

Email: maryver_86@hotmail.es

Laura Alexandra Arteaga Briones²

Email: laura.arteaga@utm.edu.ec

Nohemí Palacios Cedeño³

Email: nohemi.palacios@utm.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

María Paola Vera Solórzano, Laura Alexandra Arteaga Briones y Nohemí Palacios Cedeño (2020): "Valoración de la satisfacción del usuario en los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jama, Ecuador", Revista Caribeña de Ciencias Sociales, ISSN 2254-7630 (octubre 2020). En línea: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2020/10/servicios-gobierno.html>

RESUMEN

La gestión de las instituciones públicas sobre los recursos del territorio para la satisfacción de las necesidades de la población debe estar caracterizada por una mejora continua de los procesos administrativos y una permanente retroalimentación con la población acerca de lo que debe ser mejorado. El objetivo del presente artículo es plantear un análisis crítico a través de la investigación, que permita conocer la percepción del usuario, estableciendo su grado de satisfacción y las condiciones que intervienen en la prestación de los servicios públicos. El presente trabajo es realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jama, provincia Manabí, Ecuador. El alcance de la investigación fue descriptivo y explicativo con el uso de métodos inductivo-deductivo, el análisis y síntesis, sistémico-estructural, histórico-lógico y como técnicas reuniones de grupo, encuestas, entrevistas, diagnóstico de recursos humanos y el Diagrama causa efecto. De lo cual se ha obtenido como resultado la necesidad de potenciar la orientación estratégica del talento humano y su gestión por procesos, debido a que la satisfacción de la población se encuentra en un 32% de poca o ninguna con los resultados de la institución. Como conclusión es importante señalar que el diagnóstico de la satisfacción de la población a

¹ Estudiante de la Maestría Académica con Trayectoria de Investigación en Gestión de Talento Humano. Instituto de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.

² Tutora. Docente Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Universidad Técnica de Manabí. Ecuador.

³ Cotutora. Docente Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Universidad Técnica de Manabí. Ecuador.

través del uso de métodos y técnicas deriva a la propuesta de acciones para la mejora continua de las actividades administrativas de la institución en estudio.

Palabras claves: Satisfacción del usuario, servicios públicos, entorno laboral, procesos gubernamentales.

ASSESSMENT OF USER SATISFACTION IN THE SERVICES OF THE DECENTRALIZED AUTONOMOUS GOVERNMENT OF JAMA CANTON, ECUADOR

Abstract

The management of public institutions over the resources of the territory to satisfy the needs of the population must be characterized by continuous improvement of administrative processes and permanent feedback with the population about what should be improved. The objective of this article is to propose a critical analysis through research, which allows knowing the user's perception, establishing their degree of satisfaction and the conditions involved in the provision of public services. This work is carried out in the Decentralized Autonomous Government of the Jama canton, Manabí province, Ecuador. The scope of the research was descriptive and explanatory with the use of inductive-deductive methods, analysis and synthesis, systemic-structural, historical-logical and as technical group meetings, surveys, interviews, diagnosis of human resources and the cause-effect diagram. As a result, the need to enhance the strategic orientation of human talent and its management by processes has been obtained, since the satisfaction of the population is 32% of little or none with the results of the institution. In conclusion, it is important to point out that the diagnosis of the satisfaction of the population through the use of methods and techniques leads to the proposal of actions for the continuous improvement of the administrative activities of the institution under study.

Keywords: User satisfaction, public services, work environment, government processes.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas tienen el objetivo de brindar un servicio oportuno y de calidad utilizando las estructuras, los recursos y el talento humano que poseen para satisfacer las necesidades de la población y de manera especial en el servicio de gobernanza de las sociedades, debido al rol que tienen en la administración de los recursos del Estado. Dentro de esas organizaciones el talento humano se considera de vital importancia para atender los problemas internos de la organización y la atención a las problemáticas de la población.

Para Chiavenato (2005) la sociedad depende ampliamente de organizaciones e instituciones, donde el talento humano necesita de recursos financieros, materiales, y tecnológicos para contribuir con las aspiraciones a corto o largo plazo. Estas a su vez, independientemente de sus intereses abarcan a las personas (talento humano), que conlleva con el tiempo a una dependencia la una de la otra. Así mismo, para mantener la eficiencia y el cumplimiento del propósito fundamental y operacional de instituciones que a su vez promueven ventajas relacionadas con las habilidades y conocimientos de las personas que están dentro del régimen (Mondy y Noe, 2005).

El término recurso humano hace alusión a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones (Chiavenato, 2005). Según Gubman (1998), citado por (Lozano, 2007). *“cada mejora descansa en la gente que desea hacer algo mejor o diferente, donde se podrán implementar las estrategias y alcanzar los objetivos”*. Al respecto se entiende como talento humano a la capacidad de la persona para adoptar destrezas y aptitudes que mejoran el desenvolvimiento (Chiavenato, 2009).

Según (Werther y Davis, 2008), el principal desafío al interior de instituciones debe consistir en lograr un mejoramiento continuo de los recursos humanos, haciéndolos más eficientes y eficaces, considerándolo inmensamente valioso y al mismo tiempo escaso. Por otro lado, las condiciones del entorno laboral para la existencia de un ambiente favorable que induce al máximo rendimiento interno dependen de mecanismos de contratación y la relación entre el trabajador (Nigenda & Ruiz, 2010).

Para Cuesta (2010) gestionar a las personas dentro del trabajo en función del cumplimiento de los objetivos de la organización es una tarea que implica estudio, dedicación, persistencia y sensibilidad, enfocados en los valores humanos. Gestionar el recurso humano constituye una herramienta que puede significar la diferencia entre el éxito o el fracaso de organizaciones. Dadas las circunstancias actuales y pese a la urgencia de prestarle atención a este sistema, una gran parte de ejecutivos que dirigen la administración no le prestan la debida atención. De esta manera, se cree que esta actividad es exclusiva del departamento de Recursos Humanos y no son atendidos hasta que desencadenan en crisis difíciles de atenuar (Chiavenato, 2009; García López, 2011) que comprometen el porvenir de las instituciones y llevan a resultados negativos.

Un problema fundamental es reconocer a profundidad que el recurso humano requiere del entendimiento a todos los niveles de sus características (virtudes, sentimientos, actitudes y percepción del entorno (García López, 2011). La dinámica de las instituciones públicas en un mundo globalizado y en permanente evolución, donde prima la incertidumbre en la economía, el deterioro del medio ambiente y la existencia de virus letales exige la definición de políticas de gestión del talento humano que estén acorde con una serie de requerimientos para mantener la capacidad y voluntad competitiva en un contexto de eficiencia y eficacia (Bejarano Prieto, 2013). La teoría y práctica debe ser constante y debe incorporar una dimensión investigativa, donde se pueda demostrar los avances hacia la comprensión de conceptos y la capacidad de relacionarlos con la práctica cotidiana.

En las instituciones, el talento humano es considerado como un sistema que, gestionado correctamente se traduce en ventaja competitiva sostenible que ayuda a implementar mejoras en los procesos internos (Ibarra, 2015) y evidenciar sus resultados en la satisfacción de todos sus *stakeholders*.

En ese sentido el recurso humano es mucho más que un tema instrumental, donde se debe considerar la planeación como elemento clave dentro del sistema, el cual convergen características particulares que dan sustento y acción a toda organización para alcanzar objetivos vinculantes (Alles, 2017). No obstante, si este recurso está predispuesto a proporcionar esfuerzo, todo marchará bien, de lo contrario, existirán problemas de organización y rendimiento.

El presente trabajo de investigación se realizó en la dirección administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Jama, provincia Manabí, Ecuador. El GAD del cantón Jama está conformado por 9 direcciones, 2 unidades de apoyo, 2 empresas y el registro de la propiedad. Es una institución pública al servicio de la ciudadanía Jamense. De la cual su gestión incide en la calidad de los servicios de la institución y por ende en la satisfacción de la población acerca de los servicios que les brindan.

A través del análisis efectuado a la dirección administrativa del GAD Municipal del cantón Jama resalta la falta de pensamiento estratégico y aparece la necesidad de buscar estrategias que permitan mejorar la gestión del talento humano y la satisfacción de toda la comunidad Jamense.

Al igual que en varias organizaciones, ocurre que con los servidores públicos haya un ambiente de inconformidad por sus condiciones de trabajo actuales, o con el clima organizacional en algunas circunstancias. Por otra parte, los dirigentes de las instituciones han tenido evidencias de estas situaciones proyectadas por la fluctuación del personal, y el crecimiento de los problemas. Rol que juega en tal caso la correcta administración del talento humano creando un compendio entre las instituciones y sus funcionarios.

A partir de ahí, el objetivo del presente trabajo de investigación consistió en plantear un análisis crítico a través de la investigación, que permita conocer la percepción del usuario, estableciendo su grado de satisfacción y las condiciones que intervienen en la prestación de los servicios públicos en el GAD del canton Jama para mejorar la gestión del talento humano.

METODOLOGÍA

La investigación ha sido descriptiva y explicativa. Cada alcance de la investigación está dado por el momento y las condiciones en que se ha ejecutado la investigación.

La investigación **descriptiva** se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación. En ese caso es la observación y evaluación de la situación del talento humano en el GAD del canton Jama y en la evaluación de la satisfacción con los servicios que presta esa institución. En otras palabras, su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Es decir, “describe” el tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre. Entonces, la investigación descriptiva se refiere al diseño de la investigación, creación de preguntas y análisis de datos que se llevarán a cabo sobre el tema. Se conoce como método de investigación observacional porque ninguna de las variables que forman parte del estudio está influenciada.

Los estudios **explicativos** van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. Los **métodos** utilizados en la investigación son el **inductivo-deductivo**, la **inducción** para estudiar los aspectos teóricos desde lo particular a lo general de los hechos y la **deducción** para comparar las

características del objeto estudiado con definiciones válidas; **análisis y síntesis** realizado a la información obtenida de la literatura científica; el **sistémico-estructural** para abordar las características y el carácter holístico del proceso de gestión del talento humano; el **histórico-lógico** para estudiar autores clásicos referenciados por sus aportes en la gestión del talento humano en instituciones públicas; las condiciones históricas que determinaron el problema.

Como parte de las **técnicas** utilizadas se detallan las reuniones de grupo, la entrevista y las encuestas.

Reuniones de grupo: una dinámica de grupo es una reunión de 6 a 10 personas, que pasan varias horas con un entrevistador adiestrado para discutir un proyecto, servicio, organización u otro problema, en el presente caso, relacionado con la capacitación y el desarrollo. Se requiere que el investigador conozca objetivamente el tema tratado e igualmente sepa cómo funciona la dinámica de grupo y el comportamiento de sus integrantes porque de otra forma, los resultados podrían ser poco fiables. El entrevistador anima una discusión fácil y libre, esperando que la dinámica de grupo revele sentimientos y creencias profundas al mismo tiempo que centra la discusión, de ahí el nombre “dinámica de grupo centrada”. La discusión se graba a través de notas, en audio o vídeo y posteriormente, se estudia para comprender las percepciones, actitudes y comportamiento de los trabajadores.

Entrevista: esta técnica se utilizó para obtener información necesaria y diagnosticar la situación actual de la dirección administrativa del GAD del cantón Jama.

Encuesta para medir y evaluar la percepción de la calidad de los servicios públicos realizados por la dirección administrativa del GAD del cantón Jama.

RESULTADOS

Para definir la satisfacción del usuario es necesario conocer previamente cuál es la conceptualización de expectativa y percepción. La expectativa es la imagen previa, consciente o inconsciente, que los usuarios tienen respecto de la experiencia que tendrán, al recibir un producto o servicio, mientras que la percepción es proceso mental, mediante el cual una persona organiza e interpreta la información proveniente de las sensaciones generadas durante la recepción del servicio a partir de su expectativa y su experiencia personal.

La satisfacción de las necesidades se convierte en una estrategia competitiva, basada en la mejora continua, que orienta las actividades de todas las personas de la organización hacia la satisfacción del cliente. La satisfacción de las necesidades de los usuarios constituye una necesidad indiscutible debido a los cambios que se producen en el mundo. Las organizaciones se mueven en un entorno puramente de cambios, lo que significa que su funcionamiento interno dependerá de su capacidad para adaptarse, prevenir y enfrentar esos cambios y de forma constante provocar los cambios para contribuir a la cultura de este.

Caracterización del GAD del canton Jama, provincia Manabí, Ecuador

En la actualidad en el Ecuador existen diferentes normativas y regulaciones, La Constitución del Ecuador (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008) expresa en su art. 1 es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se

organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada. La organización territorial Art. 242.- El Estado se organiza territorialmente en regiones, provincias, cantones y parroquias rurales.

En el Art. 238-241, de la Constitución del Ecuador (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008), los GAD son instituciones descentralizadas que gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y están regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana.

Los GAD están organizados de la siguiente manera:

- ✓ GAD Regionales
- ✓ GAD Provinciales
- ✓ GAD Cantonales
- ✓ GAD Parroquiales

Regímenes especiales

- ✓ GAD de Distritos Metropolitanos
- ✓ Gobierno de régimen especial de la provincia de Galápagos
- ✓ Circunscripciones territoriales de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, afroecuatorianos y montubios

Art. 253.- Cada cantón tendrá un concejo cantonal, que estará integrado por la alcaldesa o alcalde y las concejalas y concejales elegidos por votación popular, entre quienes se elegirá una vicealcaldesa o vicealcalde.

Art. 270.- Los gobiernos autónomos descentralizados generarán sus propios recursos financieros y participarán de las rentas del Estado, de conformidad con los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad.

Dentro de ese orden regulatorio, el presente trabajo de investigación se realizó en la dirección administrativa del GAD del cantón Jama provincia Manabí ubicado en la av. 20 de marzo y Pacífico Centeno. El GAD del cantón Jama está conformado por 9 direcciones, 2 unidades de apoyo, 2 empresas y el registro de la propiedad. Es una institución pública al servicio de la ciudadanía Jamense.

La dirección administrativa tiene como función la custodia de los bienes del municipio, compras públicas, justicia policía y vigilancia y el área de sistemas, tiene a su cargo 35 colaboradores incluido el director, distribuidos en las 4 áreas, el 30% tiene estudios universitarios 45% bachillerato y el 25% educación primaria.

Diagnóstico de los recursos humanos en el area administrativa en el GAD del canton Jama

El estudio de la situación actual de la dirección administrativa del GAD como resultado de la aplicación del diagnóstico de los Recursos Humanos nos muestra falta de orientación estratégica para el cumplimiento de los objetivos y baja integración externa hacia la prestación de los servicios enfocados a la satisfacción de la ciudadanía quienes son el motor de la economía del cantón, así como un bajo liderazgo en recursos humanos. Lo cual se obtuvo a través del análisis estadístico cuantificable a través de la aplicación del diagnóstico de Recursos humanos mediante la observación, comprobación y

experiencias, para conocer la situación actual de la dirección administrativa del GAD Municipal del cantón Jama (Tabla 1).

Tabla 1. Valoración de la orientación estratégica de los recursos humanos

<i>PREMISAS</i>		<i>EVALUACIÓN PLAN</i>		
1	<i>Orientación estratégica</i>	50	75	66,67%
2	<i>Participación efectiva de los trabajadores</i>	30	75	40,00%
3	<i>Competencias de los dirigentes y técnicos que atienden las actividades de recursos humanos</i>	30	45	66,67%
4	<i>Clima Laboral Satisfactorio</i>	25	45	55,56%
5	<i>Liderazgo en la Gestión de Recursos Humanos</i>	20	45	44,44%
INTEGRACION EXTERNA		155	285	54,39%

Fuente: Elaboración propia (2020).

Por su parte, con la misma tecnología se evaluó la integración interna de los procesos de talento humano en la dirección administrativa la que resultó con los valores que aparecen en la Tabla 2.

Tabla 2. Valoración de la integración interna de los procesos de talento humano

<i>MÓDULOS</i>		<i>EVALUACIÓN PLAN</i>		
<i>I</i>	<i>Competencias Laborales</i>	20	45	44,44%
<i>II</i>	<i>Organización del Trabajo</i>	15	45	33,33%
<i>III</i>	<i>Selección e Integración</i>	25	45	55,56%
<i>IV</i>	<i>Capacitación y Desarrollo</i>	25	45	55,56%
<i>V</i>	<i>Estimulación material y moral</i>	25	45	55,56%
<i>VI</i>	<i>Seguridad y Salud en el Trabajo</i>	30	45	66,67%
<i>VII</i>	<i>Evaluación del Desempeño</i>	15	45	33,33%
<i>VIII</i>	<i>Comunicación Institucional</i>	30	45	66,67%
<i>IX</i>	<i>Autocontrol</i>	30	45	66,67%
INTEGRACION INTERNA		215	405	53,09%

Fuente: elaboración propia (2020).

El estudio de la situación actual de la dirección administrativa del gobierno autónomo descentralizado como resultado de la aplicación del diagnóstico de los Recursos Humanos nos muestra un bajo índice en la organización del trabajo del 33,33% al igual que una deficiente evaluación del desempeño, que permita el cumplimiento de los objetivos y mejorar la prestación de los servicios enfocados a la satisfacción de la ciudadanía quienes son el motor de la economía del cantón.

En el área en estudio se profundizó en el diagnóstico del talento humano donde se observa:

- la insatisfacción de la ciudadanía ante la gestión del GAD del cantón Jama;
- la fluctuación del personal con frecuencia;

- el incumplimiento de varios procesos;
- el personal no labora por competencias;
- es insuficiente el sentido de pertenencia;
- deficiente proceso de reclutamiento y selección del personal;
- no existe una adecuada rotación de puestos y
- no está visible la misión y visión en la institución.

De lo cual se determinó mediante el método de expertos las causas de mayor importancia para establecer las estrategias de mejora de la gestión del talento humano. Para jerarquizar y determinar la concordancia se utilizó el coeficiente de Kendall.

La selección de los expertos se realizó a través de método de evaluación de competencias, en la que se tomaron especialistas en el trabajo docente, administrativo y funcionarios, basados en los siguientes criterios: competencia, creatividad, disposición a participar en la encuesta, conformidad, capacidad de análisis, espíritu colectivista y autocrítico, efectividad de su actividad profesional.

Se confeccionó un listado de personas que cumplieran con las mencionadas características a las cuales se les solicitó su disposición a participar como posibles expertos, quedando reducida al total de aquellas personas que mostraron esa disposición. Al total de personas dispuestas se les aplicó el cuestionario para la Determinación del coeficiente de competencia (Kc) y el Coeficiente de argumentación (Ka). Luego de aplicada la encuesta, se determinó ambos coeficientes para la selección de los expertos.

El coeficiente de competencia K, se calculó según la opinión del candidato acerca de su nivel de conocimiento sobre el tema en cuestión, en la que la competencia $K = 1/2(Kc + Ka)$ y se definió como el coeficiente del conocimiento relativo al tema del cual se pide opinión. Este coeficiente depende del valor, en una escala de 0 a 10, que propone el experto, el cual se multiplica por 0.1 y se obtiene el coeficiente de conocimiento, Kc. Por ejemplo; si el candidato a experto seleccionó el número 9, este se multiplica por 0.1, luego se obtiene 0.9 por lo que el valor de $Kc = 0.9$.

El coeficiente de argumentación, Ka, toma el valor alto, medio o bajo según la respuesta del posible experto, y se calcula según la fórmula: $Ka = \sum ni$; donde "ni" es el valor que corresponde a la fuente de argumentación "i" y se obtiene contrastando el valor reflejado por cada experto en la tabla con los valores de una tabla patrón. Para la determinación del coeficiente de argumentación se le pide a cada uno de los posibles expertos que indiquen el grado de influencia; (alto, bajo o medio); que tiene en sus criterios, cada uno de los elementos siguientes: análisis teóricos realizados por él mismo, experiencia obtenida, trabajos de autores nacionales consultados, trabajos de autores extranjeros consultados, conocimiento del estado del problema en el extranjero y en su institución.

Finalmente, se realizó el cómputo de la competencia (K) de cada experto, el que se calcula como la media aritmética de los coeficientes de conocimiento y de argumentación, para así determinar cuáles de ellos tomar en consideración, teniendo en cuenta que:

$0.8 < K < 1.0$ el experto tiene competencia alta.

$0.5 < K < 0.8$ el experto tiene competencia media.

$K < 0.5$ el experto tiene competencia baja.

Luego se le enviaron las insuficiencias antes mencionadas a los expertos para que dieran su criterio de cuáles eran las más importantes para resolver primero. Los resultados de los criterios de los expertos se resumieron en la Tabla 3. Posteriormente se siguieron los pasos para determinar el coeficiente de concordancia entre los expertos:

Pasos:

- Llevar a la tabla el resultado de la votación de cada experto.
- Sumatoria de todos los valores por fila.

• Cálculo del coeficiente (T).
$$T = \frac{\sum_{i=1}^L \sum_{j=1}^M A_{ij}}{K}$$

- Se realiza el control de las características cuyo valor es menor que el coeficiente (T).

• Cálculo de Δ , se hace por fila.
$$\Delta = \sum_{i=1}^L (A_{ij} - T)$$

- Cálculo de Δ^2 , se halla la sumatoria al final de la columna.

- Posteriormente se halla el coeficiente de Kendall (W).

Cálculo del coeficiente de concordancia de Kendall (W).

Si $W < 0.5$ se repite el estudio, de existir un número de expertos mayor que 7 deben eliminarse los que más variación introducen en el estudio, respetando siempre $m \geq 7$.

$$W = \frac{12 \sum_{i=1}^k \Delta^2}{M^2 (K^3 - K)}$$

Dónde: M: cantidad de expertos; K: número de características

Según la aplicación de los pasos el $W = 0,64$, de acuerdo con el valor obtenido existe concordancia entre los expertos.

Tabla 3. Evaluación de expertos

Causas / expertos	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	ΣA_i	Δ	Δ^2
Insatisfacción de la ciudadanía ante la gestión del GAD del cantón Jama	6	4	8	7	6	5	6	5	47	11	121
Fluctuación del personal con frecuencia	3	3	2	1	4	1	4	2	20	-16	256
Incumplimiento de varios procesos	5	5	7	3	5	6	7	8	46	10	100
Personal no labora por competencias	2	1	1	2	3	2	3	4	18	-18	324
Insuficiente el sentido de pertenencia	1	2	3	4	2	4	2	6	24	-12	144
Deficiente proceso de reclutamiento y selección del personal	4	7	4	5	1	3	1	1	26	-10	100

No existe una adecuada rotación de puestos	8	6	5	6	7	8	5	3	48	12	144
No está visible la misión y visión en la institución	7	8	6	8	8	7	8	7	59	23	529

Fuente: elaboración propia (2020).

Las causas más relevantes y ponderadas por nivel de importancia fueron: personal no labora por competencias, fluctuación del personal con frecuencia, insuficiente sentido de pertenencia y deficiente proceso de reclutamiento y selección del personal. Ello permite ordenar las prioridades a la hora de establecer estrategias de talento humano para mejorar los resultados del GAD y la calidad del servicio y atención a las necesidades de la población.

Valoración de la satisfacción del usuario con enfoque de calidad en la GAD del canton Jama

A la vez que se evaluaron las problemáticas del entorno a la gestión del talento humano se realizó un bosquejo respecto a la calidad del servicio.

Aunque el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jama de conformidad a lo dispuesto en el Art. 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, mantiene un Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, que tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional, aun aparecen debilidades con la calidad del servicio que presta dicha institución.

Una vez definida las etapas para el proceso de medición de la percepción de la calidad de los servicios públicos en el GAD del cantón Jama se procede a aplicar la encuesta a 30 usuarios externos para medir la percepción en cuanto a la satisfacción de cada uno de los componentes del servicio y sus atributos.

La escala que se aplicó para la evaluación de la percepción considera un rango numérico que va de 0 a 10, donde 0 es para nada satisfecho y 10 es completamente satisfecho; a través de la cual se establecerá el nivel de satisfacción o insatisfacción del usuario respecto al servicio utilizado. A partir de ahí, se obtiene entre poca y ninguna satisfacción de la población un 32% (Gráfico 1).

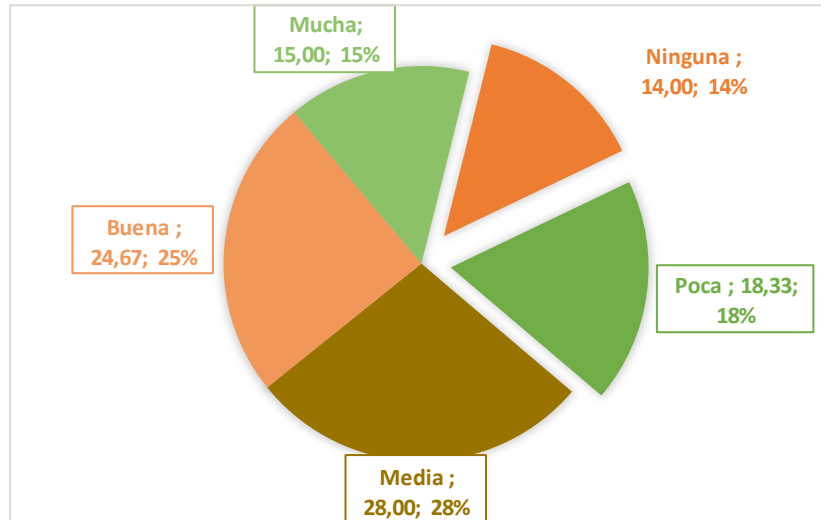
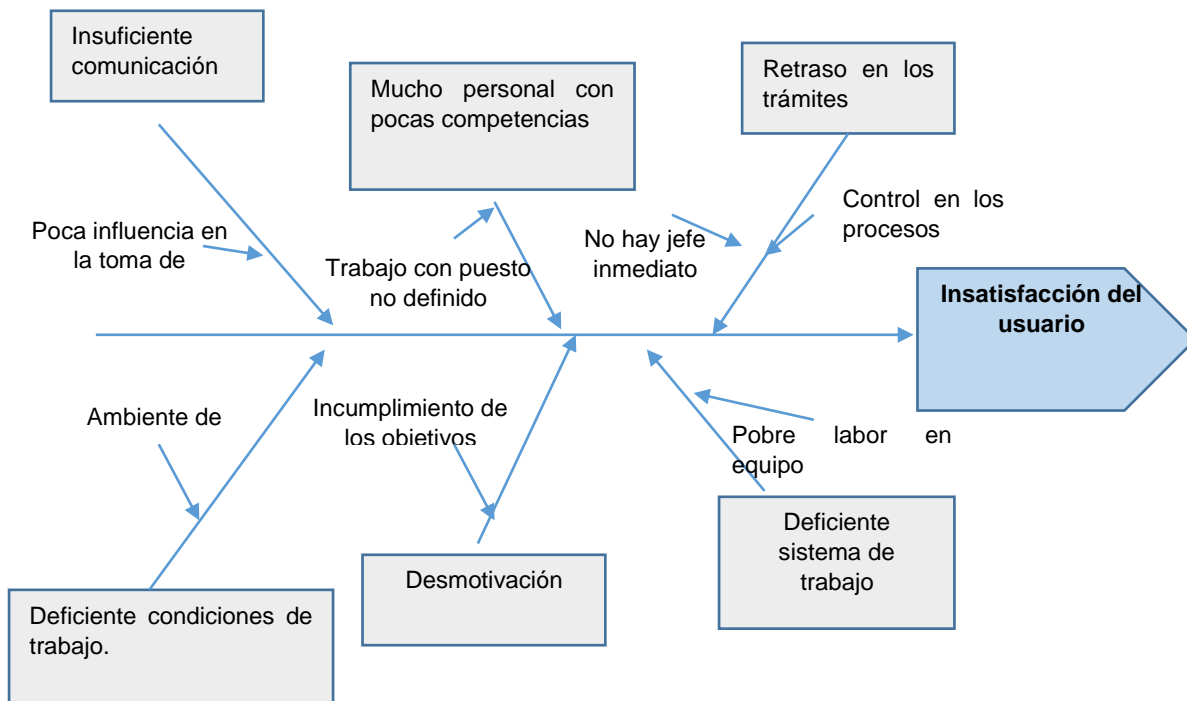


Gráfico 1. Evaluación de la satisfacción de la población. Fuente: elaboración propia.

De los resultados derivados del estudio de calidad en los servicios del GAD del canton Jama se considera necesario profundizar en las problemáticas y soluciones para mejorar la satisfacción de la población en cuanto a los servicios que ofrece la institución rectora. En base a la encuesta realizada a la población se elaboró un diagrama causa-efecto con las principales causas que ellos consideran que afectan la satisfacción del usuario.



DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Mediante una investigación descriptiva y explicativa, con el uso de métodos y técnicas es necesario la propuesta de estrategias para la mejora de la gestión del talento humano. El uso del método de expertos permite ordenar las prioridades a la hora de establecer estrategias de talento humano para mejorar los resultados del GAD y la calidad del servicio y atención a las necesidades de la población.

Todo esto implica una buena y oportuna gestión del talento humano, mediante el análisis efectuado a la dirección administrativa del GAD del cantón Jama, se deben enfocar a la baja integración interna y externa de los procesos de recursos humanos. De manera particular proponer acciones de mejora sobre la fluctuación del personal, las insuficientes competencias laborales, bajo sentido de pertenencia y un deficiente proceso de reclutamiento y selección del personal.

Lo cual resume una falta de orientación estratégica como objeto de estudio en la presente investigación, en busca de las estrategias que permitan mejorar la gestión del talento humano y la satisfacción de toda la comunidad Jamense.

El canton Jama posee potencialidades que pueden ser aprovechadas por el GAD de ese canton para mejorar la atención a la población. Aunque, a lo interno es preciso atender insuficiencias encontradas en la gestión del talento humano para contribuir a la mejora de las debilidades encontradas por los usuarios respecto al servicio del GAD.

BIBLIOGRAFIA

- Alles, M. A. (2017). *Dirección estratégica de recursos humanos*. (Vol. 2). Ediciones Gránica Argentina. Buenos Aires. Argentina.
- Bejarano Prieto, P. G. (2013). Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal, 1–89.
- Chiavenato, I. (2005). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones* (Octava). <https://doi.org/10.2788/99475>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3ª. ed). México: McGraw Hill.
- Cuesta A. (2010). *Tecnología de Gestión de los Recursos Humanos*. Editorial Academia. La Habana.
- Asamblea Nacional del Ecuador (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito-Ecuador. Registro Oficial. 449:20–10. Asamblea Nacional del Ecuador.
- García López, J. M. (2011). El proceso de capacitación. Eumed, 18. https://doi.org/https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf
- Ibarra, L. V. (2015). *Propuesta de un modelo de administración de gestión humana para la empresa multialarmas y sonido distribuidores S.A*. Trabajo de grado. Universidad Icesi. <http://hdl.handle.net/10906/79393>
- Lozano, L. (2007). El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (60), 147–164. [https://doi.org/10.1016/S1672-0229\(11\)60016-8](https://doi.org/10.1016/S1672-0229(11)60016-8)

Mondy, R. W., y Noe, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos*. <https://doi.org/10.2788/99475>.

Nigenda, G., y Ruiz, J. A. (2010). Formación, empleo y regulación de los recursos humanos para la salud. Bases para su planeación estratégica. Instituto Nacional de Salud Pública, Centro de Proyectos para el Desarrollo - Pontificia Universidad Javeriana. https://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/planificacion_rhus_gnigenda.pdf

Werther, W. B., y Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas* (6.a ed.). McGRAW-HILL/Interamericana editores, S.A. de c.v.

Werther, W., & Davis, K. (1992). *Administración de Personal y de Recursos Humanos*, ED. México. México D. F., México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.