



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
DE NEGOCIOS - MBA**

Gestión del talento humano para incrementar el valor público del  
Municipio de Daule, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Candado Herrera, Luis Fernando (ORCID: 0000-0002-1570-9560)

**ASESOR:**

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (ORCID: 0000-002-8889-9676)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelo y Herramientas Gerenciales

PIURA - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

El presente trabajo es dedicado primero a mis padres, Sr. Isidoro Candado Murillo y Sra. Jovita Herrera Gamboa, por ser mis motores de superación y crecimiento personal constante.

A mis hermanos, Carlos, Jefferson y Lcda. Marcia Candado Herrera, quiénes estuvieron en todo momento acompañándome en ésta nueva meta.

**CANDADO HERRERA, LUIS FERNANDO**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por brindarme las posibilidades para la realización de ésta carrera y cumplir con la misma; así también, a la Universidad Cesar Vallejo, por contar con personal capacitado y docentes y administrativos, quiénes tuvieron la predisposición, orientación en procesos y atención necesaria con los estudiantes.

**CANDADO HERRERA, LUIS FERNANDO**

## Índice de contenidos

<b>Carátula</b> .....	i
<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Índice de contenidos</b> .....	iv
<b>Índices de tablas</b> .....	v
<b>Índice de figuras</b> .....	vi
<b>Resumen</b> .....	vii
<b>Abstract</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	6
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Confiabilidad y Validez.....	13
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Métodos de análisis de datos .....	14
3.7. Aspectos éticos.....	15
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	16
<b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	28
<b>CONCLUSIONES</b> .....	33
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	34
<b>ANEXOS</b> .....	39

## Índices de tablas

Tabla 1. Variable dependiente. Valor Público.....	20
Tabla 2. Servicios de una entidad pública .....	21
Tabla 3. Resultados de una entidad pública .....	22
Tabla 4. Confianza de una entidad pública .....	23

## Índice de figuras

Figura 1. Variable dependiente. Valor Público .....	20
Figura 2. Servicios de una entidad pública.....	21
Figura 3. Resultados de una entidad pública .....	22
Figura 4. Confianza de una entidad pública .....	23

## Resumen

La investigación tiene como objetivo Diseñar una gestión del talento humano para incrementar el valor público del municipio de Daule, 2021. La investigación fue de tipo descriptiva y con un enfoque mixto y con un diseño no experimental, transversal y propositivo. Tuvo en cuenta las técnicas de encuesta, análisis documental. Los resultados, fueron que el 85.57% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que en el municipio de Daule tenga un adecuado manejo de los servicios. Concluye que, la situación actual de la gestión del talento humano del municipio de Daule es deficiente; se determinó cinco componentes que permitirán incrementar valor público del municipio de Daule, como es el reclutamiento; selección; capacitación; recompensa y; por último, la evaluación del desempeño; se definieron estrategias de reconocer competencias, precisar los ascensos, características y competencias, trazar otros puestos, comunicar la necesidad, delinear el puesto y perfil, fijando vías de reclutamiento, informes sobre candidatos, elaboración de data, proceso de reconocimiento y separación de aspirantes, elaborar modelos de entrevistas y formatos de evaluación.

Palabras clave: Valor público, Gestión del talento humano, Estrategias, Servicios, Resultados, Confianza

## **Abstract**

The objective of the research is to Design a management of human talent to increase the public value of the municipality of Daule, 2021. The research was descriptive and with a mixed approach and with a non-experimental, transversal and purposeful design. It took into account the survey techniques, documentary analysis. The results were that 85.57% confirm that they totally disagree and disagree that the municipality of Daule has an adequate management of services. It concludes that the current situation of human talent management in the municipality of Daule is deficient; Five components were determined that will allow increasing the public value of the Daule municipality, such as recruitment; selection; training; reward and; lastly, the performance evaluation. Strategies were defined to recognize competences, specify promotions, characteristics and competencies, trace other positions, communicate the need, outline the position and profile, setting recruitment routes, reports on candidates, data preparation, the process of recognition and separation of applicants, develop interview models and evaluation formats.

Keywords: Public value, Human talent management, Strategies, Services, Results, Trust



## I. INTRODUCCIÓN

En el foro “Una Política de Gestión del Talento Humano para el Sector Público Colombiano del Siglo XXI”, en Bogotá, mencionan algunas observaciones que un mayor porcentaje en relación al capital humano en una institución es producto de procesos recíprocos donde están inmersos la entidad y las personas, enfocándose en brindar y generar un balance de 3 tipos de recompensas extrínsecas: compensación total, seguridad en el empleo y motivación al servicio público y, que, volver a las políticas de gestión del talento humano tienen que estar contrapuestos frente al desempeño personal y empresarial (Sanabria, 2015).

Lo fundamental para la ciudadana es recobrar la confianza con los modelos de reforma administrativa que surgieron, y que existen diferentes evidencias que la confianza ciudadana hacia los gobiernos ha ido de bajada en los últimos años, donde varios gobiernos han ejecutado acciones para recuperar confianza en las organizaciones públicas, donde las reformas actuales de forma general son dirigidas a edificar gobiernos abiertos, más inmediatos y asequibles, respondiendo con mayor prontitud y eficacia a las necesidades ciudadanas (Sosa, 2015).

Por medio de los servicios, la labor del Estado es la de generar valor en beneficio de los ciudadanos, fortaleciendo así sus derechos, por lo que, el gestor público es fundamental en su labor de generar valor público de primer nivel, siendo algunas formas de aumentar el valor público de los gestores públicos son: realizar encuestas a los ciudadanos, una política de gobierno abierto, fiscalización de los medios de comunicación y, rendición de cuentas públicas (Arévalo, 2018).

Por tal razón, es que se genera valor público cuando se ejecutan acciones con la capacidad de aportar acciones efectivas que sirven a las demandas políticas de participación colectiva, que forjan cambios sociales (BID y CLAD, 2007, p. 14). Es un esfuerzo conjunto entre ciudadanía y gobierno medida por los resultados que se obtengan alrededor de los problemas identificados. Tal

“esfuerzo humano organizado” o gestión, satisface necesidades ubicadas al nivel de resultados y efectos (Velasco, Caro y Romero, 2016).

El valor público se refiere al que es generado por el estado por medio de la calidad de los servicios que brinda, las medidas que crea para el bienestar y generación de políticas que buscan cubrir demandas de la ciudadanía. El Estado tiene que hallar la completa satisfacción, por medio de políticas de transparencia, el rendir cuentas y el pertinente y eficiente servicio al poblador (Escobar, 2016).

La concepción de Estado y de lo público ha variado en el transcurso de toda la historia, aunque en los últimos años han creado diferentes observaciones sobre lo público, siendo una, el Valor público, relacionado a los ciudadanos y a los que gobiernan en el ejercicio de cubrir esas demandas, convirtiéndose en un eje central en el aspecto de la gestión pública (López, 2016).

En México, según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en el sector público se concedía 5.3 millones de puestos de trabajo, naciendo su importancia del profundo impacto social, por lo que la gestión pública tiene que estar atenta en la gestión de recurso humano y que, por un tiempo el valor agregado bruto del sector público redujo en términos reales (-) 0.9% en relación al año anterior (Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI, 2015).

En el espacio de la gestión humana han salido y permanecerán diferentes modelos y señales. La señal con mayor promoción hoy es que el primer activo de las empresas son los colaboradores, quienes son las que crean valor por su diversidad: al tener perfiles diversos aportan una mayor gama de conocimientos y habilidades específicas, aumentando los resultados derivados de las funciones a su cargo (Arbaiza, 2016).

En Colombia, la iniciativa de implementarse la gestión estratégica del TH inició con el ingreso en circulación de la Carta Iberoamericana de la Función

Pública, siendo la base para la Ley 909-2004, determinando los primeros lineamientos normativos para la administración del trabajo público y el sistema de carrera y determinando como inicio la formulación de los Planes Estratégicos del TH. Los servidores públicos del Ministerio encuadran su función del día a día en los valores determinados en el Código de Integridad, organizados con los de la Función Pública, en relación a la creación de un valor público de alta calidad (Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones, 2019).

En Latinoamericana se ha podido observar alcances en temas de trabajo público y políticas de gestión humana, disminuyendo la corrupción, aumentando la meritocracia y modelos de calidad en competencias de los empleados públicos y servicio a la población. De igual manera, ha mejorado los indicadores de confianza de la ciudadanía hacia las entidades del estado y la planeación y actuación de las políticas. La ejecución articulada de las políticas planteadas es fundamental para el efecto exitoso, en la medida en que se ejecuten de forma completa y articulada desde el valor público como instrumento estratégico para el empuje de las políticas y ejecución (Caballero, 2017).

La GTH, brinda un valor agregado a las entidades del estado, que por las exigencias de usuarios tanto internos como externos, es fundamental crear un cambio por medio de la confianza y el ejemplo, dar fielmente su palabra de cumplir el renunciar representaciones rígidas y complejos en las organizaciones, por lo que el reto para las organizaciones del estado es afrontar un todo donde los sistemas productivos se encuentran en constante cambio, modificando la manera de percibir el tiempo y las distancias, permitiendo la apertura de nuevas perspectivas basadas en el Talento humano (Espín, 2015).

En el Ecuador el ente máximo en la GTH es el Ministerio de Relaciones Laborales, que tiene la misión de desarrollar valor agregado a las entidades públicas. (Cadena, 2016).

Las evaluaciones del desempeño laboral en los organismos del estado tienen que estar en relación a un recurso humano con un nivel alto de competencia, motivación y eficiencia, accediendo al mejoramiento del desarrollo de los objetivos y metas formuladas por la organización. También, el Art 229 de la Constitución del Ecuador, ubica que "serán trabajadores públicos todos los individuos que en diversas maneras o cualquier título trabajo, brinde servicio o practique un cargo, función en el interior de la entidad pública". Tienen que manifestarse de forma clara apropiada requerimientos de la población, en una proporción entre el espacio profesional, familiar y espiritual (Álvarez, 2018).

En Ecuador, la planificación estatal inició en 1954 con el Decreto Ley de Emergencia, generándose la Junta Nacional de Planificación - JUNAPLA. Posteriormente en 1979, cambiada por el Consejo Nacional de Desarrollo (CONADE), teniendo a su disposición el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, el Fondo Nacional de Pre-Inversión y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). En 1998, 19 años después, se fundó la Oficina de Planificación (ODEPLAN), en reemplazo del CONADE (Jara, 2014).

Desde hace algunos pocos años, en el Ecuador, se efectuó reformas, donde consideró modelos de transparencia en la promoción de la responsabilidad en el trabajo del servicio público, siendo necesario ejecutar un seguimiento permanente del modelo de gestión, con la finalidad de desplegar ajustes en relación de calcular el valor público creado por la transparencia (Jara y Cedeño, 2019).

En ese sentido, las organizaciones estatales para dar cumplimiento a los objetivos y lograr la perfección en la gestión, estimulan el fortalecimiento de la gestión del talento humano por medio de la capacitación para provocar una cultura de compromiso de servicio a la comunidad y unen el trabajo con la tecnología que alcanza el desarrollo organizacional de forma eficiente (López, 2018).

Por lo antes mencionado, se ha formulado la siguiente interrogante: ¿Cómo diseñar la gestión del talento humano para incrementar el valor público del municipio de Daule, 2021?

La investigación se justifica teóricamente por la teoría de la gestión del talento humano, se apoya en Chiavenato (2008), citado por Jara et al (2018) y de la variable dependiente, del valor público, por Geoff y Muers (2002). En forma práctica, la investigación permitirá identificar aspectos o factores deficientes de la gestión del talento humano y a partir de ahí diseñar una propuesta que permita incrementar el valor público del municipio de Daule, 2021.

Para responder a la interrogante, se ha planteado como objetivo general: Diseñar una gestión del talento humano para incrementar el valor público del municipio de Daule, 2021 y; sus objetivos específicos: Diagnosticar la situación actual de la gestión del talento humano del municipio de Daule; Determinar los elementos de la gestión del talento humano para incrementar el valor público del municipio de Daule e; Identificar los aspectos claves para evaluar el valor público del municipio de Daule.

Por último, se ha proyectado como hipótesis: La gestión del talento humano permitirá incrementar el valor público del municipio de Daule.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes internacionales de la investigación, tenemos que, Cabana (2020) en el artículo “Influencia del control de gestión al valor creado en servicios que dependen del ministerio de economía de Chile”. Concluyó que, el Valor Público en un servicio, se genera dentro de la entidad, por el desarrollo diario de su capital humano, por medio del Liderazgo en relación a los efectos, la dirección ajustada en Control de Gestión y el Desarrollo de Competencias, accedieron a los logros desafiantes, que aportan de manera directa a alcanzar la misión organizacional y por ende la misión ministerial, sembrando desarrollo sostenible y sustentable del país.

Jara et al (2018) en el artículo “Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral”. Concluyó que, en la actualidad, se está viviendo en un mundo de grandes cambios; ello implica replantear las diversas formas de gestionar las organizaciones y en particular las instituciones públicas. Bajo esta perspectiva, cobra importancia la gestión del talento humano, como herramienta para mejorar variables administrativas, estando conscientes que el desempeño del talento humano tiene incidencia directa en la eficiencia y funcionamiento correcto de las organizaciones, y en este caso en particular, organizaciones del área de la gestión pública, específicamente la administración central del Ministerio de Salud – MINSA, diversas corrientes enfocan que una adecuada gestión del talento humano, incide en el desempeño eficiente de otras variables.

Montalvo (2016) en la investigación “Valor Público del servicio de las oficinas de Atención al Asegurado de EsSalud en Lima y Callao año 2015”. Tuvo como objetivo: determinar el nivel de valor público del servicio de las oficinas. La investigación fue de tipo descriptivo y cuantitativo. Concluye que, el 63.55% de los pacientes determinan un nivel alto el valor público, un 33.11% un nivel medio y un 3.34% un nivel bajo.

Armenta (2016) en la investigación “Una aproximación al valor público del acueducto, alcantarillado y aseo”. Tuvo como objetivo: conocer el valor público de los servicios de domicilio. La investigación fue de tipo descriptiva. Concluye que, sí existe valor público, desde la edificación cognitiva de los gestores públicos, con adecuada interpretación de las dificultades que tienen los pobladores con una percepción buena de acuerdo a la prestación de servicios, fundamentada en la calidad de vida.

Pérez (2015) en la investigación “La percepción de valor del público en la gestión estratégica de la responsabilidad social de la empresa” Concluye que, la percepción del público por la influencia en la utilización de los servicios, siendo resaltada por ser una empresa que brinda un servicio y gestiona fondos públicos.

Los antecedentes nacionales, tenemos que, Vallejo y Portalanza (2017) en el artículo “Importancia de la Gestión del Talento Humano como estrategia para la persuadir y conservar docentes en las instituciones educativas de Ecuador”. Concluye que, se ha brindado una perspectiva integradora para relacionar cada sub-sistema de talento humano con la estrategia organizacional, habiendo vitales implicancias hacia los actores del escenario educativo y destacando novedosos desafíos que afrontan hoy estas organizaciones, generándose un doble reto: persuadir y conservar docentes competentes y promover el apropiado desempeño de los mismos. Aunque, trazar esta novedosa visión demanda fundamentalmente un apoyo audaz por los mismos docentes, como de las autoridades.

Cadena (2016) en el artículo “La administración del talento humano en las entidades del sector público del Ecuador”. Concluye que, es fundamental constituir acciones acertadas para lograr tener el recurso dispuesto, competente, profesional, comprometido, con valores éticos y morales en todas las áreas de trabajo, con el propósito de lograr resultados de calidad a la sociedad. Es preciso aseverar que el talento humano es uno de los instrumentos productivos más

significativos que poseen las organizaciones en el mundo administradamente globalizado.

Las teorías relacionadas al tema, en relación a la variable de gestión del talento humano, Chiavenato (2009), citado por Jara et al (2018) afirma que la GTH es el vínculo de políticas y acciones vitales para administrar cargos gerenciales que tengan relación con personas o recursos; desarrollando procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

Las dimensiones de la gestión del talento humano, se apoya en Chiavenato (2008), citado por Jara et al (2018) que describe los procesos fundamentales para el desarrollo de sus operaciones, los mismos se asumen en esta investigación, como esenciales y son: Reclutamiento: proceso que la entidad realiza el ofrecimiento de oportunidades laborales al mercado de recursos humanos, al mismo tiempo que abastece a las personas candidatas al proceso de selección; Selección: trata de distinguir a los mejores aspirantes para la entidad. Consiste en una sucesión de etapas con diversas alternativas; Capacitación: proceso metódico de mejora del comportamiento de las personas para que logren las metas de la institución. La capacitación y la mejora significan la etapa de aprendizaje, transformando el comportamiento de los individuos a través de cambios, como transferencia de información, tratamiento de habilidades, de condiciones y de conceptos; Recompensa: es la retribución, por las acciones positivas del recurso humano. Existen formas de recompensas financieras y no financieras; las primeras son directas, como el salario, los premios y las comisiones; las segundas, son indirectas, como las vacaciones, descanso semanal, gratificaciones y; por último, la Evaluación del desempeño: da a conocer el valor de las actividades desarrolladas de cada persona, de los objetivos y resultados que tiene que alcanzar, y de su viable desarrollo; siendo un sistema fundamental para criticar, evaluar, la perfección de las cualidades de un individuo y, sobre todo, su aporte al desarrollo de la organización.



En cuanto a la variable de Valor Público, para Blaug, citado por García (2015) se trata de lo que el público valora, donde la gestión del sector público tiene que formar las particularidades de la ciudadanía, aunque también instruirse de ellos, de sus opiniones, intereses, experiencia y conocimiento común.

Según el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, citado por Sandoval (2018), define al valor público, como el nivel de aptitud para compensar insuficiencias o suministrar beneficios; y se reflexiona aquí que el gobierno está en la posibilidad de crear valor público a raíz de sus acciones y esquemas.

Por su parte, Torres (2017) menciona que el valor público se diferencia de otros tipos de valor por ser visto por la población en forma común, siendo fundamentalmente disfrutado de esa forma.

Bazán y Robles (2018) resalta que las fuentes del valor público, como regla total e integral, los objetos claves que el poblador despliega conferir valor que se sitúan en una de las siguientes categorías: Resultados, Servicios y Confianza. Estas se sobreponen en cierta medida.

Las dimensiones del valor público, Geoff y Muers (2002) afirman de acuerdo a las actividades que el gobierno realiza y son valoradas por el público. Aunque todas las áreas fundamentales de valor se desarrollan en tres importantes categorías: a. Valor creado por los servicios: Los ciudadanos derivan beneficios del uso personal de servicios públicos en una lógica similar a los beneficios derivados del consumo de aquellos comprados del sector privado. En este sentido, la satisfacción del usuario es crítica para el valor público, y se evidencia que la satisfacción es mayor en servicios considerados como importantes por los usuarios. De manera implícita o explícita, y aun cuando otros factores sean también crucialmente importantes, el ciudadano siempre hace una comparación entre el costo del servicio y el nivel de servicio recibido. Como se mencionó, la satisfacción del usuario es crítica para el valor público, para lo cual se requiere de ciudadanos empoderados e informados, influenciados de alguna manera por su

experiencia con el sector privado. En estas áreas, la satisfacción del usuario es crítica para el valor público. Esto es particularmente probable que ser el caso de un público más exigente y consumista cuyas expectativas son influenciados por su experiencia de servicios privados. En el pasado ha habido atención insuficiente a la satisfacción: se consideró que la existencia del servicio era suficiente, y el público a menudo estaba agradecido independientemente de la calidad del servicio. La evidencia sugiere que la satisfacción del usuario probablemente esté determinada por una amplia gama de factores que incluyen: Servicio al Cliente: las personas son tratadas por el personal, Información: fuerte correlación entre la satisfacción con los diferentes servicios y si las personas sienten que están bien informadas sobre ellas. Es poco probable que la información por sí sola determina las vistas de los servicios; sin embargo, la información es una parte crucial de construir relaciones entre los servicios y usuarios, Uso de servicios: Si las personas han utilizado servicios específicos, como o puesto escuchar solo sobre ellos a través de los medios de comunicación es importante para determinar su satisfacción; b. Valor creado por los resultados: Son impactos están estrechamente vinculados a los servicios, aunque, se tiene que calcular y manejar de diversas formas, siendo lo que la sociedad espera por parte de su gobierno, que quiere decir que la población resuelva o precisa cómo debe ser alcanzado el mencionado valor y; c. Valor creado por la confianza y la legitimidad: La confianza se transforma en el eje entre los ciudadanos y el gobierno siendo establecida por tres enfoques generales: Por la actuación de las instituciones en general, Por el profesionalismo con la que se maneja la economía y se generan los servicios y, Por la manera en que los políticos y las instituciones políticas persuaden para conducir de forma correcta una organización.

### III. METODOLOGÍA

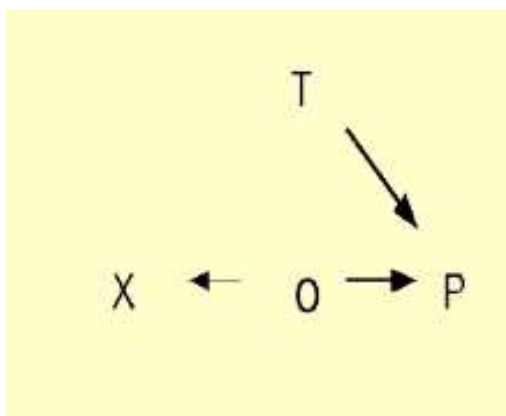
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

La investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) fue de tipo descriptiva y con un enfoque mixto; descriptiva: debido a que se describió y cuantificó cada una de las variables y; con un enfoque mixto: porque se tomaron datos mixtos.

##### Diseño de investigación

La investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se trabajó con un diseño no experimental, transversal y propositivo; no experimental: sin manipular las variables; trasversal: porque se realizó en un solo momento y; propositiva: porque se construyó un marco teórico para elaborar una propuesta de gestión del talento humano, el mismo al ser puesto en práctica en un futuro permitirá al municipio a incrementar su valor público, como se muestra en el siguiente esquema:



Dónde:

- X: Realidad del valor público
- O: Observación
- T: Modelo teórico
- P: Propuesta de gestión del talento humano

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variables**

##### **Definición conceptual**

##### **Variable independiente**

Gestión del talento humano: Es el es el vínculo de políticas y acciones vitales para administrar cargos gerenciales que tengan relación con personas o recursos; desarrollando procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño. (Chiavenato, 2009, citado por Jara et al, 2018).

##### **Variable dependiente**

Valor público: Se trata de lo que el público valora, donde la gestión del sector público tiene que formar las particularidades de la ciudadanía, aunque también instruirse de ellos, de sus opiniones, intereses, experiencia y conocimiento común. (Blaug, citado por García, 2015).

##### **Definición operacional**

##### **Variable independiente**

Gestión del talento humano: Es el desarrollo del reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación de desempeño.

Los indicadores de la variable son Ofrecimiento de oportunidades laborales, Abastecimiento de candidatos, Distinción de aspirantes, Institución de etapas, Mejora de los comportamientos, Retribución en acciones positiva, Formas de recompensas, Valor de actividades desarrolladas, Valor de los objetivos y resultados y Estimación de cualidades.

La escala de medición es ordinal.

### **Variable dependiente**

Valor público: Es el desarrollo de servicios de una entidad pública, resultados de una entidad pública y la confianza de una entidad pública.

Los indicadores de la variable son: Servicio al Cliente, Información, Uso de servicios, Seguridad, Mejora del medio ambiente, Actuación, Profesionalismo y Persuasión.

La escala que se tomará en cuenta es ordinal.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población:** Todos los 19220 habitantes de la ciudad de Daule.

**Muestra:** Se determinó una muestra de 67 habitantes de Daule.

**Muestreo:** Para determinar la muestra, se consideró un muestreo probabilístico con fórmula de población finita. Anexo 4.

**Unidad de análisis:** Los habitantes de Daule.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Confiabilidad y Validez**

#### **Técnicas**

**Análisis documental:** Con la finalidad de determinar los aspectos de la gestión del talento humano para incrementar el valor público del municipio de Daule y, poder así estructurar nuestra propuesta de gestión del talento humano.

#### **Encuesta:**

Se aplicó a los 67 habitantes de la ciudad de Daule permitiendo conocer el valor público (VD). La encuesta, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es un estudio no experimental, transeccional, descriptiva, o correlación, debido a

que en algunas oportunidades poseen los propósitos de uno u otro diseño y ciertos momentos de los dos.

### **Instrumentos**

**Ficha documentaria:** Se aplicó este instrumento, para diseñar la propuesta de gestión del talento humano, basado en la operacionalización y revisión bibliográfica y documentaria, identificando los aspectos generales necesarios para incrementar el valor público.

### **Cuestionario:**

Para esta investigación, se diseñó 8 ítems para el cuestionario de la variable de valor público, con obteniendo respuestas a los indicadores, dimensiones y por ende sus variables e hipótesis.

### **Confiabilidad y Validez**

Se determinó una confiabilidad (Anexo 5) de 0.883, teniendo una intensidad alta de un 88.3% muy cercana a 1. Convirtiendo al instrumento muy confiable con la aplicación de una prueba piloto con 9 encuestados y los ítems del instrumento de valor público. La validación se hizo por medio de 3 expertos, quienes analizaron y certificaron que los ítems estaban de acuerdo a los indicadores y los últimos de acuerdo a las dimensiones.

### **3.5. Procedimientos**

Se tuvo una cita previa con el gerente del municipio de Daule, para coordinar la aplicación de los instrumentos, luego depurar aquellos datos e información según corresponda, para proceder a la tabulación, diseño de tablas y figuras, interpretación y análisis de las mismas.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se tuvo en cuenta el Excel, para ordenar, tabular la información y datos extraídos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se trabajó en relación a los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), que refirieron los siguientes aspectos, tales como:

- a) Responsabilidad: Garantizar la conducción de los recursos de manera eficiente de las actividades que se realizaron de modo que se cumplan con excelencia y calidad los objetivos y metas organizacionales.
- b) Honestidad: Prevalecerá lo colectivo al interés particular, actuando con transparencia y direccionado a alcanzar los propósitos.
- c) Confidencialidad: Cuidamos la información de la empresa y no haya un conflicto de intereses, asegurando el buen nombre de la empresa.

#### IV. RESULTADOS

##### **Objetivo específico 1.**

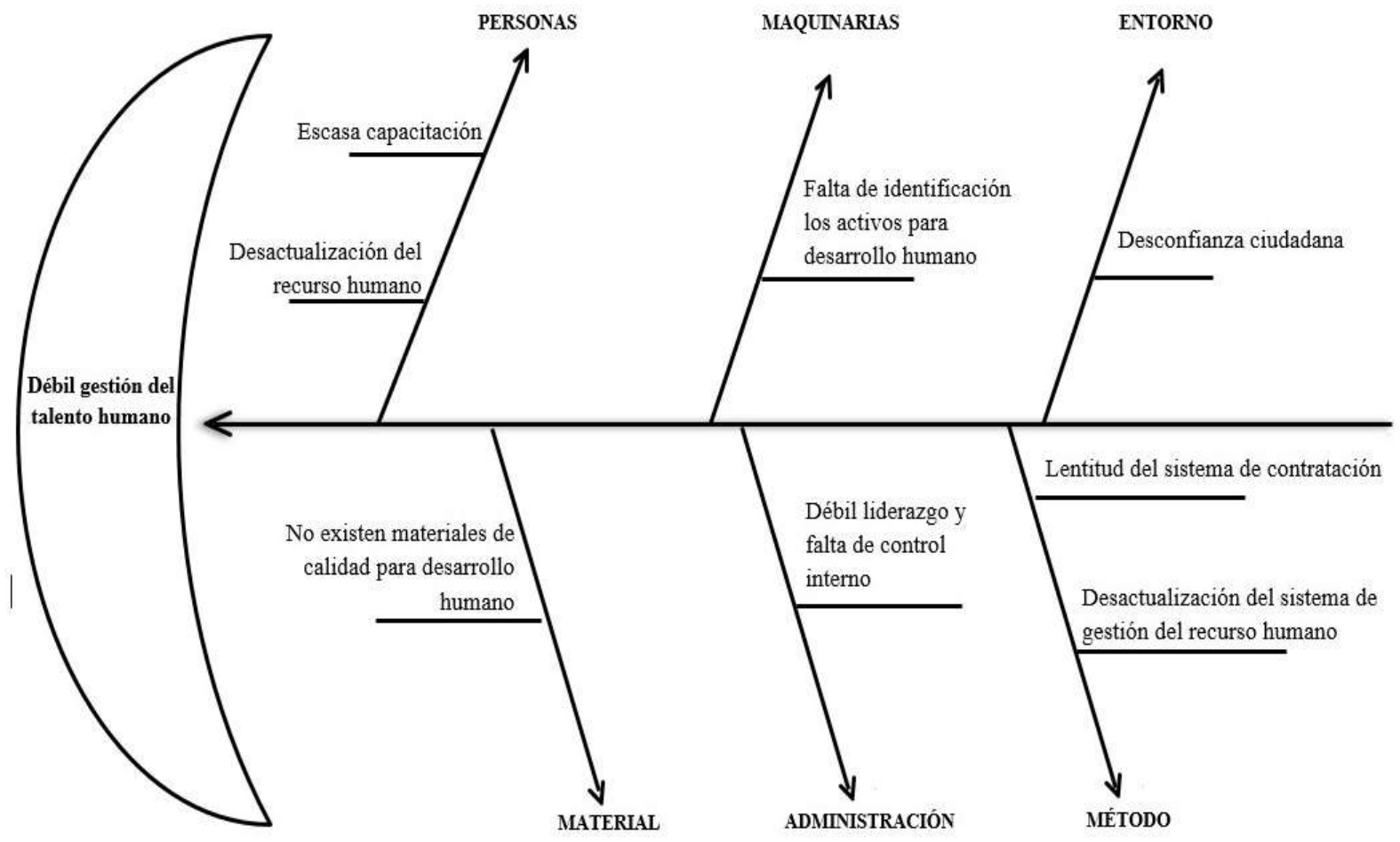
*Diagnosticar la situación actual de la gestión del talento humano del municipio de Daule.*

Para Desarrollar el objetivo se consideró un FODA y un Diagrama de Ishikawa. A continuación el detalle:

<i>FORTALEZAS</i>	<i>OPORTUNIDADES</i>
Experiencia en gestión municipal	Herramientas de Coaching, y consultorías
Infraestructura básica para actividades	Programas de cooperación internacional
Disposición para mejorar el recurso humano	Ferias de capacitación por Universidades
<i>DEBILIDADES</i>	<i>AMENAZAS</i>
Limitados controles internos	Impacto de salarios por crisis económica
Débil liderazgo de equipos	Insuficiente presupuesto para formación de alto nivel
Resistencia al cambio	Desconfianza ciudadana
Desactualización del sistema de gestión del recurso humano	Fuga de talentos
Lentitud del sistema de contratación	Cambios en la legislación laboral



DIAGRAMA DE ISHIKAWA



## **Objetivo específico 2.**

*Determinar los elementos de la gestión del talento humano para incrementar el valor público del municipio de Daule.*

Luego de una revisión de diversos autores que estudian la gestión del talento humano, hemos concluido que los componentes que indica Chiavenato (2008), citado por Jara et al (2018) permite diseñar estrategias fundamentales para el desarrollo de las actividades diarias en la entidad, teniendo el siguiente detalle por cada componente:

### 1. Reclutamiento:

Es el proceso que la entidad realiza el ofrecimiento de oportunidades laborales al mercado de recursos humanos, al mismo tiempo que abastece a las personas candidatas al proceso de selección;

### 2. Selección:

Trata de distinguir a los mejores aspirantes para la entidad. Consiste en una sucesión de etapas con diversas alternativas;

### 3. Capacitación:

Es el proceso metódico de mejora del comportamiento de las personas para que logren las metas de la institución.

La capacitación y la mejora significan la etapa de aprendizaje, transformando el comportamiento de los individuos a través de cambios, como transferencia de información, tratamiento de habilidades, de condiciones y de conceptos;

### 4. Recompensa:

Es la retribución, por las acciones positivas del recurso humano. Existen formas de recompensas financieras y no financieras; las primeras son directas,

como el salario, los premios y las comisiones; las segundas, son indirectas, como las vacaciones, descanso semanal, gratificaciones y, por último;

5. Evaluación del desempeño:

Da a conocer el valor de las actividades desarrolladas de cada persona, de los objetivos y resultados que tiene que alcanzar, y de su viable desarrollo; siendo un sistema fundamental para criticar, evaluar, la perfección de las cualidades de un individuo y, sobre todo, su aporte al desarrollo de la organización.

### **Objetivo específico 3.**

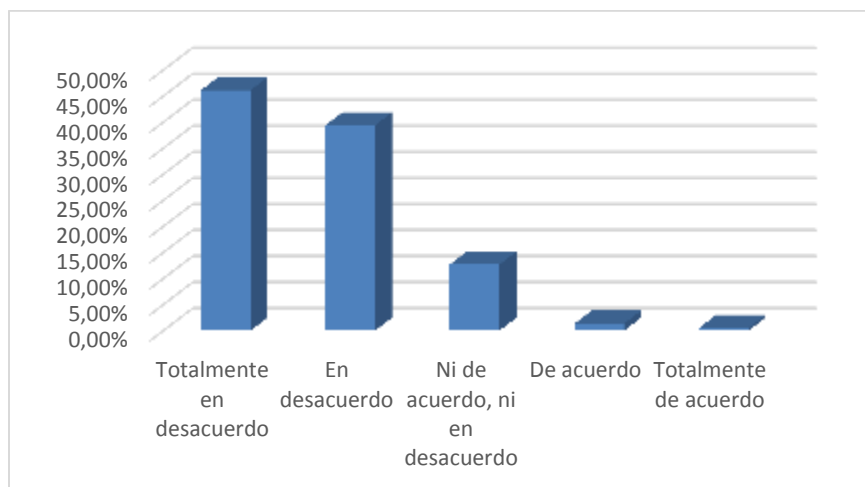
*Identificar los aspectos claves para evaluar el valor público del municipio de Daule.*

*Tabla 1. Variable dependiente. Valor Público*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	31	46.10%
En desacuerdo	26	39.39%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	12.69%
De acuerdo	1	1.33%
Totalmente de acuerdo	0	0.50%
Total	67	100.00%

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

*Figura 1. Variable dependiente. Valor Público*



*Fuente: Tabla 4  
Elaboración Propia*

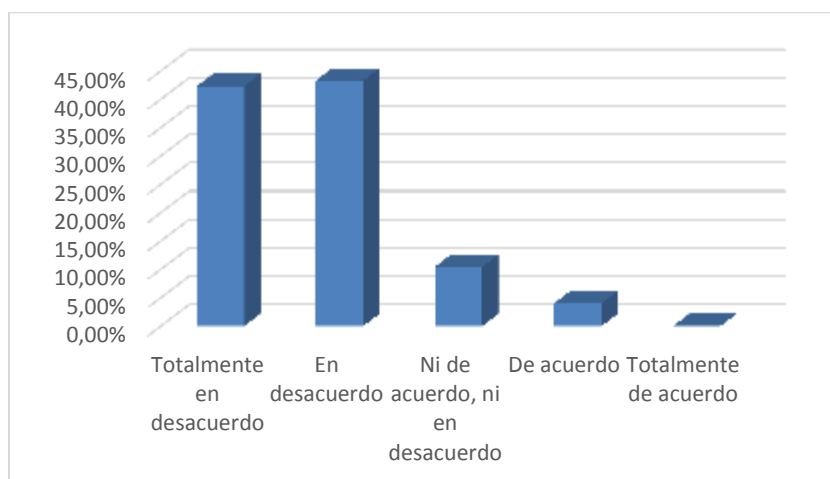
Del 100% de encuestados, de la Tabla 1, el 85.49% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que en el municipio de Daule tenga un representativo valor público; mientras el 1.83% afirman estar de acuerdo y totalmente de acuerdo. Se deduce que el municipio presenta deficiencias en los servicios, sus resultados y en la confianza que debe transmitir.

*Tabla 2. Servicios de una entidad pública*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	42.29%
En desacuerdo	29	43.28%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	10.45%
De acuerdo	3	3.98%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

*Figura 2. Servicios de una entidad pública*



*Fuente: Tabla 1  
Elaboración Propia*

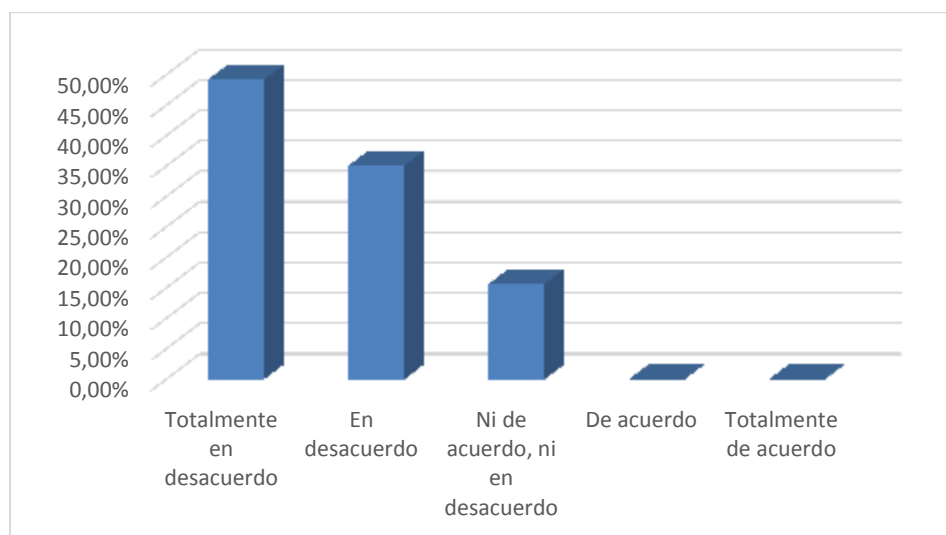
Del 100% de encuestados, de la Tabla 2, el 85.57% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que en el municipio de Daule tenga un adecuado manejo de los servicios; mientras el 3.98% afirman estar de acuerdo. Se deduce que el municipio presenta deficiencias en la forma cómo se desarrolla el servicio al cliente, la información que brinda, y en el uso de los servicios con satisfacción en relación a lo que se escuchó.

*Tabla 3. Resultados de una entidad pública*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	33	49.25%
En desacuerdo	24	35.07%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	15.67%
De acuerdo	0	0.00%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

*Figura 3. Resultados de una entidad pública*



*Fuente: Tabla 2  
Elaboración Propia*

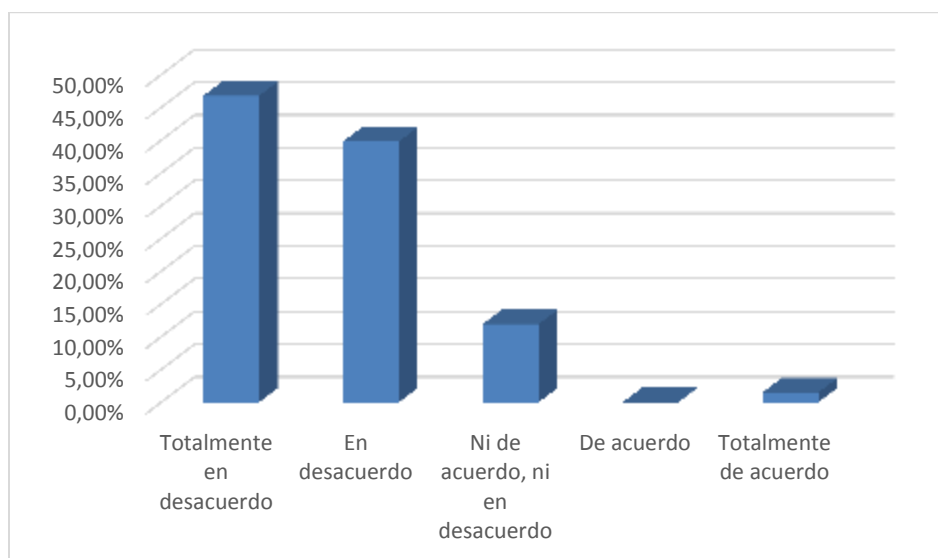
Del 100% de encuestados, de la Tabla 3, el 84.32% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que en el municipio de Daule tenga resultados esperados; mientras el 15.67% afirman estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo. Se deduce que el municipio presenta deficiencias en relación a la seguridad, y en el poco esfuerzo en mejorar el medio ambiente.

*Tabla 4. Confianza de una entidad pública*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	31	46.77%
En desacuerdo	27	39.80%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	11.94%
De acuerdo	0	0.00%
Totalmente de acuerdo	1	1.49%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

*Figura 4. Confianza de una entidad pública*



*Fuente: Tabla 3  
Elaboración Propia*

Del 100% de encuestados, de la Tabla 4, el 86.57% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que en el municipio de Daule haya realizado acciones para obtener la confianza; mientras el 1.49% afirman estar totalmente de acuerdo. Se deduce que el municipio presenta deficiencias en la forma de actuación en diversas misiones, falta de profesionalismo cuando enfrentan desafíos de gestión y, en la persuasión negativa de la ejecución del gasto en publicidad para generar respeto.

***Objetivo general.***

***Diseñar una gestión del talento humano para incrementar el valor público del municipio de Daule, 2021.***

***PROPUESTA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA INCREMENTAR EL VALOR PÚBLICO DEL MUNICIPIO DE DAULE 2021:***

**I. PRESENTACIÓN**

En el marco de incrementar el valor público, se presenta una propuesta que contiene estrategias, partiendo de un diagnóstico con la finalidad de promover y motivar la participación activa de los servidores públicos. Es así que, en la investigación, se presenta una gestión del talento humano para incrementar el valor público. Es preciso señalar que, en el mencionado diagnóstico, fue para ambas variables de la gestión del talento humano y valor público, en relación a las características y funciones específicas de la entidad. Se ejecutará la investigación con recursos propios, teniendo como insumo estrategias y acciones.

**II. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA**

El Municipio de Daule, es una entidad pública, dedicada a brindar diversos servicios que permitan alcanzar una calidad de vida apropiada a la población, que visiona incrementar el valor público por medio de acciones de mejoramiento del recurso humano, aunque denota la deficiencia de gestionar el talento humano, y por ende el poder contratar de forma correcta y sobre todo mantener aquel recurso humano valioso que aporta y que al mismo tiempo necesita migrar de la institución por una insatisfacción, lo que pelagra y retrasa el logro de los objetivos institucionales, desaprovechando oportunidades que se presentan.

**III. JUSTIFICACIÓN**

En las entidades públicas modernas, el recurso fundamental es la persona, comprometida en las diferentes actividades, siendo fundamental para una entidad en donde el talento humano del colaborador incide directamente en el valor público (hacia la población). Un colaborador que vive siempre una gestión eficiente



está motivado en su trabajo, siendo apreciable como pieza clave en las organizaciones exitosas que sustentan sus metas alcanzadas. Es así que estos puntos clave coadyuvan en los altos niveles de valor público. En gran porcentaje de entidades públicas del Ecuador, los componentes, se hallan en un contexto inicial; sin visión para plantar una cultura del talento humano como variable forzosa que la entidad no puede dejar fortalecer. Por lo que, la tesis nos lleva a evolucionar valor público.

#### **IV. ALCANCE**

Aplicación para todo el Municipio de Daule.

#### **V. METAS**

Una propuesta de estrategias de gestión del talento humano.

#### **VI. INDICADORES DE GESTIÓN**

1. Número de estrategias trazadas para un futuro desarrollo.
2. Nivel de valor público.

#### **VII. FINES**

- Fortalecer el vínculo laboral y el compañerismo y buen trato al usuario, asegurando la calidad del servicio del Municipio de Daule.
- Generar actitudes de mejora, reflejándose en el cumplimiento de las metas.

#### **VIII. OBJETIVOS**

##### **OBJETIVO GENERAL**

Aportar con el incremento del valor público, para la efectividad de las funciones públicas, a través de una propuesta de estrategias de gestión del talento humano.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Decretar los elementos claves de la gestión del talento humano que inciden en el personal.
- Sistematizar con el área de recursos humanos, el desarrollo de las estrategias.

## IX. FINANCIAMIENTO

La tesista, asumirá el costo del material académico – práctico a imprimir.

## X. DESARROLLO DE LAS ACCIONES ESTRATÉGICAS

DIMENSIÓN	DEFICIENCIA	ESTRATEGIAS
Reclutamiento	Deficiente oferta de oportunidades laborales	Reconocer competencias
		Precisar los diversos tipos de ascensos o transferencias según la situación
		Reconocer características y competencias vitales del puesto a cubrir
		Trazar otros puestos a cubrir
		Comunicar la necesidad
		Delinear el puesto
		Delinear el perfil
		Fijar vías de reclutamiento
	Admisión de informes sobre candidatos	
	Deficiente abastecimiento de candidatos	Elaborar una DATA interna y externa sobre candidatos
Selección	Ausencia de un proceso de distinguir aspirantes	Diseñar un proceso de reconocimiento y separación de aspirantes
	Falta de estructuramiento de etapas	Elaborar modelos de entrevistas y formatos de evaluación psicotécnica
		Elegir el currículum
		Elaborar un informe final
		Comunicar al ganador para los acuerdos legales y económicos
		Comenzar el proceso de admisión
Capacitación	Inadecuados comportamientos	Diagnosticar la situación de las deficiencias de formación de los colaboradores
Recompensa	Ausencia de una retribución por actos positivos	Fijar la estructura de las recompensas
	Ausencia de modelos de recompensar	Precisar el modelo metodológico para las compensaciones de capacidades y habilidades
Evaluación de	Ausencia de valoración de	Valorar actividades ejecutadas

desempeño	actividades	
	Ausencia de valoración de los objetivos y resultados	Valorar los objetivos y resultados
	Falta de caracterización de cualidades	Caracterizar las cualidades
<b>ESTRATEGIAS</b>		<b>ACCIONES</b>
Reconocer competencias		De análisis de escenarios
		De identificación del contexto y alcance de objetivo
		De creatividad y proactividad
		De poder de convencer
Precisar los diversos tipos de ascensos o transferencias según la situación		Por contextos de incremento de las ventas e inversión
Reconocer características y competencias vitales del puesto a cubrir		Elaborar un test psicológico y personalidad
		Evaluar valores y motivaciones
Trazar otros puestos a cubrir		Utilizar herramientas informáticas y modelos de suministro de personal
Comunicar la necesidad		Elaborar el informe de generación de nuevos puestos, despidos o renuncias
Delinear el puesto		Evaluar los requisitos, actividades, capacidad y formación del individuo
Delinear el perfil		Estructurar los perfiles salario y beneficios, horario, continuidad
Fijar vías de reclutamiento		Anteponer el internet para la segmentación
		Elaborar una web
Admisión de informes sobre candidatos		Estructurar un protocolo de aceptación por grupos
		Generar un email manejado por el jefe de RRHH
Elaborar una DATA interna y externa sobre candidatos		Evaluar la rentabilidad y disminución de inversión
Diseñar un proceso de reconocimiento y separación de aspirantes		Establecer cualidades y logros de los aspirantes
Elaborar modelos de entrevistas y formatos de evaluación psicotécnica		Rellenar los formularios de entrevistas y evaluación
Elegir el currículum		Estructurar una plantilla de hoja de vida
Elaborar un informe final		Diseñar la introducción, cuerpo, resultados y conclusiones
Comunicar al ganador para los acuerdos legales y económicos		Elaborar los pasos a seguir para el contrato
Comenzar el proceso de admisión		Describir las etapas de reclutamiento, selección, contratación e inducción
Diagnosticar la situación de las deficiencias de formación de los colaboradores		Usar la herramientas del árbol de problemas
Fijar la estructura de las recompensas		Identificar los aspectos de funcionamiento para el trabajador
		Ejecución de capacitación y formación
Precisar el modelo metodológico para las compensaciones de capacidades y habilidades		Elaborar un programa de rotación, plan personal de desarrollo

Valorar actividades ejecutadas	Identificar las acciones que generan valor
Valorar los objetivos y resultados	Trabajar con el modelo SMART
Caracterizar las cualidades	Elaborar exámenes psicométricos

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En relación al primer objetivo específico, en la investigación se han identificado debilidades y causas, como los limitados controles internos, el débil liderazgo de equipos, la resistencia al cambio, desactualización del sistema de gestión del recurso humano, sumado a la lentitud del sistema de contratación, la escasa capacitación, la desactualización del recurso humano, la desconfianza ciudadana; ello se contrapone con lo que concluye Cabana (2020) que el Valor Público en un servicio, se genera dentro de la entidad, por el desarrollo diario de su capital humano, por medio del Liderazgo en relación a los efectos, la dirección ajustada en Control de Gestión y el Desarrollo de Competencias, accedieron a los logros desafiantes, que aportan de manera directa a alcanzar la misión organizacional y por ende la misión ministerial, sembrando desarrollo sostenible y sustentable del país.

En relación al segundo objetivo específico, en la investigación se determinó cinco componentes que permitirán incrementar valor público del municipio de Daule, como es el reclutamiento: proceso que la entidad realiza el ofrecimiento de oportunidades laborales; selección: que trata de distinguir a los mejores aspirantes para la entidad; capacitación: proceso metódico de mejora del comportamiento de las personas para que logren las metas de la institución; recompensa: con la retribución, por las acciones positivas del recurso humano y; por último, la evaluación del desempeño: que da a conocer el valor de las actividades desarrolladas de cada persona, de los objetivos y resultados que tiene que alcanzar, y de su viable desarrollo; ello en relación a la variable de gestión del talento humano, que Chiavenato (2009), citado por Jara et al (2018) afirma que la GTH es el vínculo de políticas y acciones vitales para administrar cargos

gerenciales que tengan relación con personas o recursos; desarrollando los mencionados procesos.

En relación al tercer objetivo específico, en la investigación se determinó que el 100% de encuestados, como se detalla en la Tabla 1, el 85.49% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que en el municipio de Daule tenga un representativo valor público, deducidas por las deficiencias en los servicios, sus resultados y en la confianza que debe transmitir; ello se contrapone con los resultados de Montalvo (2016) quien concluye que, el 63.55% de los pacientes determinan un nivel alto el valor público, un 33.11% un nivel medio y un 3.34% un nivel bajo; de la misma manera de lo que afirma Escobar (2016), que el valor público se refiere al que es generado por el estado por medio de las medidas que crea para el bienestar y generación de políticas que buscan cubrir demandas de la ciudadanía. El Estado tiene que hallar la completa satisfacción, por medio de políticas de transparencia, el rendir cuentas y el pertinente y eficiente servicio al poblador; aunque coincide con lo que menciona el Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI (2015), que en México, según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en el sector público se concedía 5.3 millones de puestos de trabajo, naciendo su importancia del profundo impacto social, por lo que la gestión pública tiene que estar atenta en la gestión de recurso humano y que, por un tiempo el valor agregado bruto del sector público redujo en términos reales (-) 0.9% en relación al año anterior.

Por otro lado, en relación a los servicios de la entidad, se determinó que el 100% de encuestados, como se confirma en la Tabla 2, el 85.57% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que en el municipio de Daule tenga un adecuado manejo de los servicios. Se deduce que el municipio presenta deficiencias en la forma cómo se desarrolla el servicio al cliente, la información que brinda, y en el uso de los servicios con satisfacción en relación a lo que se escuchó; lo que se contrapone con los resultados de Armenta (2016) quien concluye que, sí existe valor público, con una percepción buena de acuerdo a la

prestación de servicios, fundamentada en la calidad de vida; de la misma manera por Pérez (2015) quien concluye que, la percepción del público por la influencia en la utilización de los servicios, siendo resaltada por ser una empresa que brinda un servicio y gestiona fondos públicos y; se reafirma por lo resaltado por Arévalo (2018), que por medio de los servicios, la labor del Estado es la de generar valor en beneficio de los ciudadanos, fortaleciendo así sus derechos, por lo que, el gestor público es fundamental en su labor de generar valor público de primer nivel, siendo algunas formas de aumentar el valor público de los gestores públicos son: realizar encuestas a los ciudadanos, una política de gobierno abierto, fiscalización de los medios de comunicación y, rendición de cuentas públicas

En relación a los resultados de la entidad, del 100% de encuestados, como denota la Tabla 3, el 84.32% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que en el municipio de Daule tenga resultados esperados. Se deduce que el municipio presenta deficiencias en relación a la seguridad, y en el poco esfuerzo en mejorar el medio ambiente; que se contrapone con lo que destacan Velasco, Caro y Romero (2016), en un esfuerzo conjunto entre ciudadanía y gobierno medida por los resultados que se obtengan alrededor de los problemas identificados. Tal “esfuerzo humano organizado” o gestión, satisface necesidades ubicadas al nivel de resultados y efectos.

Por último en relación a la confianza, del 100% de encuestados, como se denota en la Tabla 4, el 86.57% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que en el municipio de Daule haya realizado acciones para obtener la confianza. Se deduce que el municipio presenta deficiencias en la forma de actuación en diversas misiones, falta de profesionalismo cuando enfrentan desafíos de gestión y, en la persuasión negativa de la ejecución del gasto en publicidad para generar respeto; que se contrapone a lo que afirma Sosa (2015), que lo fundamental para la ciudadana es recobrar la confianza con los modelos de reforma administrativa que surgieron, y que existen diferentes evidencias que la confianza ciudadana hacia los gobiernos ha ido de bajada en los últimos años,

donde varios gobiernos han ejecutado acciones para recuperar confianza en las organizaciones públicas, donde las reformas actuales de forma general son dirigidas a edificar gobiernos abiertos, más inmediatos y asequibles, respondiendo con mayor prontitud y eficacia a las necesidades ciudadanas; asimismo, por Espín (2015), la GTH, brinda un valor agregado a las entidades del estado, que por las exigencias de usuarios tanto internos como externos, es fundamental crear un cambio por medio de la confianza y el ejemplo, dar fielmente su palabra de cumplir el renunciar representaciones rígidas y complejos en las organizaciones, por lo que el reto para las organizaciones del estado es afrontar un todo donde los sistemas productivos se encuentran en constante cambio, modificando la manera de percibir el tiempo y las distancias, permitiendo la apertura de nuevas perspectivas basadas en el Talento humano.

En relación al objetivo general, en la investigación se definieron estrategias de reconocer competencias, precisar los ascensos, características y competencias, trazar otros puestos, comunicar la necesidad, delinear el puesto y perfil, fijando vías de reclutamiento, informes sobre candidatos, elaboración de data, proceso de reconocimiento y separación de aspirantes, elaborar modelos de entrevistas y formatos de evaluación, elegir un currículo, comunicar, comenzar el proceso, diagnóstico, fijar estructura de recompensas, precisar el modelo metodológico para compensaciones, valorar actividades, resultados y caracterizar cualidades; ello coincide que con los resultados de Cadena (2016) quien concluye que, es fundamental constituir acciones acertadas para lograr tener el recurso dispuesto, competente, profesional, comprometido, con valores éticos y morales en todas las áreas de trabajo, con el propósito de lograr resultados de calidad a la sociedad. Es preciso aseverar que el talento humano es uno de los instrumentos productivos más significativos que poseen las organizaciones en el mundo administradamente globalizado; de la misma forma, Arbaiza (2016) afirma que en el espacio de la gestión humana han salido y permanecerán diferentes modelos y señales. La señal con mayor promoción hoy es que el primer activo de las empresas son los colaboradores, quienes son las que crean valor por su

diversidad: al tener perfiles diversos aportan una mayor gama de conocimientos y habilidades específicas, aumentando los resultados derivados de las funciones a su cargo; otro ejemplo, es que reafirma las estrategias es el que destaca Jara y Cedeño, (2019), que desde hace algunos pocos años, en el Ecuador, se efectuó reformas, donde consideró modelos de transparencia en la promoción de la responsabilidad en el trabajo del servicio público, siendo necesario ejecutar un seguimiento permanente del modelo de gestión, con la finalidad de desplegar ajustes en relación de calcular el valor público creado por la transparencia. En ese sentido, López (2018) afirma que las organizaciones estatales para dar cumplimiento a los objetivos y lograr la perfección en la gestión, estimulan el fortalecimiento de la gestión del talento humano por medio de la capacitación para provocar una cultura de compromiso de servicio a la comunidad y unen el trabajo con la tecnología que alcanza el desarrollo organizacional de forma eficiente y; por último, coincide con Jara et al (2018) quien concluye que, en la actualidad, se está viviendo en un mundo de grandes cambios; ello implica replantear las diversas formas de gestionar las organizaciones y en particular las instituciones públicas. Bajo esta perspectiva, cobra importancia la gestión del talento humano, como herramienta para mejorar variables administrativas, estando conscientes que el desempeño del talento humano tiene incidencia directa en la eficiencia y funcionamiento correcto de las organizaciones, y en este caso en particular, organizaciones del área de la gestión pública, específicamente la administración central del Ministerio de Salud – MINSA, diversas corrientes enfocan que una adecuada gestión del talento humano, incide en el desempeño eficiente de otras variables.



## CONCLUSIONES

1.- En relación al primer objetivo específico, la situación actual de la gestión del talento humano del municipio de Daule es deficiente, donde en la investigación se han identificado debilidades y causas, como los limitados controles internos, el débil liderazgo de equipos, la resistencia al cambio, desactualización del sistema de gestión del recurso humano, sumado a la lentitud del sistema de contratación, la escasa capacitación, la desactualización del recurso humano, la desconfianza ciudadana.

2.- En relación al segundo objetivo específico, los elementos de la gestión del talento humano para incrementar el valor público del municipio de Daule en la investigación se determinó cinco componentes que permitirán incrementar valor público del municipio de Daule, como es el reclutamiento; selección; capacitación; recompensa y; por último, la evaluación del desempeño.

3.- En relación al tercer objetivo específico, se identificó ciertos aspectos claves para evaluar el valor público del municipio de Daule, que en la investigación se determinó que del 100% de encuestados, como se detalla en la Tabla 1, el 85.49% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que en el municipio de Daule tenga un representativo valor público, deducidas por las deficiencias en los servicios, sus resultados y en la confianza que debe transmitir.

4.- En relación al objetivo general, se diseñó una gestión del talento humano para incrementar el valor público del municipio de Daule, 2021, donde en la investigación se definieron estrategias de reconocer competencias, precisar los ascensos, características y competencias, trazar otros puestos, comunicar la necesidad, delinear el puesto y perfil, fijando vías de reclutamiento, informes sobre candidatos, elaboración de data, proceso de reconocimiento y separación de aspirantes, elaborar modelos de entrevistas y formatos de evaluación, elegir un currículo, comunicar, comenzar el proceso, diagnóstico, fijar estructura de recompensas, precisar el modelo metodológico para compensaciones, valorar actividades, resultados y caracterizar cualidades.

## RECOMENDACIONES

1.- En relación a la primera conclusión, donde la situación actual de la gestión del talento humano del municipio de Daule es deficiente, se diseñen herramientas de diagnóstico para su aplicación permanente.

2.- En relación a la segunda conclusión, los elementos de la gestión del talento humano para incrementar el valor público del municipio de Daule en la fueron el reclutamiento; selección; capacitación; recompensa y; por último, la evaluación del desempeño. Por lo que se recomienda determinar la responsabilidad de un trabajador específico para la actualización de la información de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía, la cual es muy volátil.

3.- En relación a la tercera conclusión, se identificó que el valor público del municipio de Daule, que en la investigación se determinó que el 85.49% confirman estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que en el municipio de Daule tenga un representativo valor público, por lo que se recomienda diseñar un software (programa) para evaluar las deficiencias en los servicios, sus resultados y en la confianza a tiempo para su mejora.

4.- En relación a la conclusión general, diseñar un software para el procesamiento sistemático y ordenado de las estrategias para reconocer competencias, precisar los ascensos, características y competencias, trazar otros puestos, comunicar la necesidad, delinear el puesto y perfil, fijando vías de reclutamiento, informes sobre candidatos, elaboración de data, proceso de reconocimiento y separación de aspirantes, elaborar modelos de entrevistas y formatos de evaluación, elegir un currículo, comunicar, comenzar el proceso, diagnóstico, fijar estructura de recompensas, precisar el modelo metodológico para compensaciones, valorar actividades, resultados y caracterizar cualidades.

## **Bibliografía**

- Álvarez, B. (2018). Gestión del talento humano orientado al modelo de evaluación de desempeño de los servidores públicos. *Polo del Conocimiento*, 184.
- Arbaiza, L. (2016). *La creación de valor a través de las personas*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/08/25/la-creacion-de-valor-a-traves-de-las-personas/>
- Arévalo, M. . (2018). *4 consejos para aumentar el valor público en los servicios del Estado*. Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/4-consejos-para-aumentar-el-valor-publico-en-los-servicios-del-estado>
- Armenta, M. . (2016). *Una aproximación al valor público del servicio público de acueducto, alcantarillado y aseo*. . Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/20462/ArmentaGaronMariaPaula2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bazán, B. y Robles, Z. (2018). *El control previo y la creación del valor público en las instituciones publicas del distrito de Yanacancha periodo 2018*. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/645/1/TESIS-BAZAN-ROBLES.pdf>
- Caballero, L. (2017). *Consolidar la gestión del talento humano, el reto de las entidades públicas de América Latina*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/consolidar-la-gestion-del-talento-humano-el-reto-de-las-entidades-publicas-de-america-latina>
- Cabana, S. (2020). Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile. *Scielo*.
- Cadena, J. (2016). La administración del talento humano en las empresas del sector público. *Dominio de las ciencias*, 458.

- Cadena, J. (2016). La administración del talento humano en las empresas del sector público. Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 449.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano. (3a ed.)*. Obtenido de <https://bit.ly/2JaKYGy>
- Escobar, J. . (2016). *La importancia de generar valor público en las sociedades del siglo XXI*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/publicaciones/la-importancia-de-generar-valor-publico-en-las-sociedades-del-siglo-xxi>
- Espín, M. (2015). *Gestión del talento humano orientado al alto desempeño de los servidores públicos*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/2015/03/talento-humano.html>
- García, J. (2015). *Gestión pública y valor público*. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:2DKrSTIPxBIJ:columbia.aula-web.net/mod/resource/view.php%3Fid%3D1271+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Geoff, K. y Muers, S. (2002). *Creación de valor público Un marco analítico para la reforma del servicio público*. Obtenido de [https://www.academia.edu/23693003/Creating\\_Public\\_Value\\_An\\_analytical\\_framework\\_for\\_public\\_service\\_reform](https://www.academia.edu/23693003/Creating_Public_Value_An_analytical_framework_for_public_service_reform)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. . (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. . México D. F.: Mc Graw-Hill Education.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI. (2015). *Indicadores macroeconómicos del sector público, 2014*. Obtenido de <https://docplayer.es/22297340-Indicadores-macroeconomicos-del-sector-publico-2014.html>

- Jara, A. et al. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Redalyc*.
- Jara, C. (2014). Evolución del sector público ecuatoriano desde 1998 a 2013. *Redalyc*, 136.
- Jara, I. y Cedeño, J. . (2019). *Transparencia y Nueva Gestión Pública en Ecuador*.  
Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/337781949\\_Transparencia\\_y\\_Nueva\\_Gestion\\_Publica\\_en\\_Ecuador](https://www.researchgate.net/publication/337781949_Transparencia_y_Nueva_Gestion_Publica_en_Ecuador)
- López, A. (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018. 13.
- López, D. (2016). El valor público y los acuerdos de integración económica en Colombia. *Administración y Desarrollo*, 74.
- Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones. (2019). *Plan estratégico del talento humano 2019 - 2022*. Obtenido de [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-72779\\_plan\\_estrategico\\_talento\\_humano\\_2019\\_2022.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-72779_plan_estrategico_talento_humano_2019_2022.pdf)
- Montalvo, S. . (2016). *Valor Público del servicio de las oficinas de Atención al Asegurado de EsSalud en Lima y Callao año 2015*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7797/Montalvo\\_CS.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7797/Montalvo_CS.pdf?sequence=1)
- Pérez, D. . (2015). *La percepción de valor del público en la gestión estratégica de la responsabilidad social de la empresa*. Obtenido de [https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/25668/1/0740742\\_00000\\_0000.pdf](https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/25668/1/0740742_00000_0000.pdf)
- Sanabria, P. (2015). *Gestión estratégica del talento humano en el sector público: estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano*. Obtenido de

[https://bibliotecaap.files.wordpress.com/2017/11/gestion\\_estrategica\\_talento\\_humano.pdf](https://bibliotecaap.files.wordpress.com/2017/11/gestion_estrategica_talento_humano.pdf)

Sandoval, S. (2018). *Gobierno electrónico: Elementos de facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet Local en México*. Obtenido de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec:8080/bitstream/10469/1221/1/TFLACSO-2008SASC.pdf>

Sosa, J. (2015). *Democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México (1982-2010)*. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/34482/1/T36741.pdf>

Torres, M. (2017). *Gerencia Pública*. Obtenido de <http://fca.uce.edu.ec/GUIAS/Gerencia%20P%C3%BAblica%202.pdf>

Vallejo, V. y Portalanza, A. (2017). Importancia de la Gestión del Talento Humano como Estrategia para la Atracción y Retención de Docentes en las Organizaciones Educativas de Ecuador. 1-24.

Velasco, O., Caro, W. y Romero, F. (2016). Gobiernos responsables que inducen valor público: de productos a impactos en la Gobernación de Boyacá 2005-2015. *Dialnet*, 219 - 223.

### ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión del talento humano	Es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño. (Chiavenato, 2009, citado por Jara et al, 2018).	Es el desarrollo del reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación de desempeño.	Reclutamiento	Ofrecimiento de oportunidades laborales	Nominal
				Abastecimiento de candidatos	
			Selección	Distinción de aspirantes	
				Institución de etapas	
			Capacitación	Mejora de los comportamientos	
			Recompensa	Retribución en acciones positivas	
				Formas de recompensas	
			Evaluación de desempeño	Valor de actividades desarrolladas	
				Valor de los objetivos y resultados	
				Estimación de cualidades	
Valor público	Es aquello que el público valora, por lo que la administración pública debe formar las preferencias de los ciudadanos, pero también aprender de ellos, de sus opiniones, intereses, experiencia y conocimiento colectivo (Blaug, citado por García, 2015).	Es el desarrollo de servicios de una entidad pública, resultados de una entidad pública y la confianza de una entidad pública.	Servicios de una entidad pública	Servicio al Cliente	Ordinal
				Información	
				Uso de servicios	
			Resultados de una entidad pública	Seguridad	
				Mejora del medio ambiente	
			Confianza y legitimidad de una entidad pública	Actuación	
				Profesionalismo	
				Persuasión	

**ANEXO 2. FICHA DOCUMENTARIA. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>DESARROLLO</b>
Reclutamiento	Ofrecimiento de oportunidades laborales	
	Abastecimiento de candidatos	
Selección	Distinción de aspirantes	
	Institución de etapas	
Capacitación	Mejora de los comportamientos	
Recompensa	Retribución en acciones positivas	
	Formas de recompensas	
Evaluación de desempeño	Valor de actividades desarrolladas	
	Valor de los objetivos y resultados	
	Estimación de cualidades	



### ANEXO 3. CUESTIONARIO. VALOR PÚBLICO

El cuestionario tiene como objetivo el evaluar el valor público del Municipio de Daule. A continuación presenta cinco opciones con escala de Likert del 1 al 5:

- 1.- Totalmente en desacuerdo; 2.- En desacuerdo; 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 4.- De acuerdo; 5.- Totalmente de acuerdo.

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	1	2	3	4	5
Servicios de una entidad pública	Servicio al Cliente	Es tratado de forma adecuada por el personal de la municipalidad					
	Información	Se siente bien satisfecho con la información brindada por la municipalidad sobre los servicios					
	Uso de servicios	Ha comprobado con satisfacción lo que ha escuchado por medios usando los servicios de la municipalidad					
Resultados de una entidad pública	Seguridad	Se siente satisfecho con los servicios de la municipalidad en relación a seguridad					
	Mejora del medio ambiente	Siente que la municipalidad hacer esfuerzos para mejorar el medio ambiente					
Confianza de una entidad pública	Actuación	Percibe que las autoridades demuestran tener éxito en una serie de misiones creando una imagen de un servicio profesional exitoso					
	Profesionalismo	Percibe que las autoridades enfrentan con eficacia los principales desafíos de gestión					
	Persuasión	Percibe que se genera confianza y respeto, ejecutando campañas publicitarias sustanciales para ganar apoyo más amplio					

### ANEXO 4. FÓRMULA

$$n = \frac{Z^2 p * q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$

<b>SUPERIOR</b>					<b>INFERIOR</b>				
2.71	0.5	0.5	19220		0.010	19219	2.71	0.5	0.5
2.71	0.25		19220		192.19		2.71	0.25	
2.71		4805			192.19		0.68		
<b>13002</b>					<b>192.87</b>				
<b>67</b>									

## ANEXO 5. CONFIABILIDAD CON PRUEBA PILOTO

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Fórmula para el Alfa de Cronbach	
$\alpha$ (Alfa) =	0.883
K (número de ítems) =	8
Vi (Varianza de cada ítem)	5.259
Vt (Varianza total)	23.111

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Suma
	Es tratado de forma adecuada por el personal de la municipalidad	Se siente bien satisfecho con la información brindada por la municipalidad sobre los servicios	Ha comprobado con satisfacción lo que ha escuchado por medios usando los servicios de la municipalidad	Se siente satisfecho con los servicios de la municipalidad en relación a seguridad	Siente que la municipalidad hace esfuerzos para mejorar el medio ambiente	Percibe que las autoridades demuestran tener éxito en una serie de misiones creando una imagen de un servicio profesional exitoso	Percibe que las autoridades enfrentan con eficacia los principales desafíos de gestión	Percibe que se genera confianza y respeto, ejecutando campañas publicitarias sustanciales para ganar apoyo más amplio	
Enc 1	2	4	2	4	3	2	2	4	23
Enc 2	1	1	2	1	2	1	1	1	10
Enc 3	1	3	2	4	3	2	2	3	20
Enc 4	1	2	1	2	2	1	2	2	13
Enc 5	1	1	2	1	2	1	1	1	10
Enc 6	2	3	2	4	3	1	1	3	19
Enc 7	1	2	1	2	1	1	1	2	11
Enc 8	2	1	2	1	2	2	1	1	12
Enc 9	2	3	2	4	3	2	1	3	20
Varianzas	0.247	1.062	0.173	1.802	0.444	0.247	0.222	1.062	

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

## ANEXO 6. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Cuestionario de Valor Público"

**OBJETIVO:** "Evaluar el valor público del Municipio de Daule, 2020".

**DIRIGIDO A:** Usuarios externos (ciudadanía) que acuden a la institución.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Navarrete Moncayo Alberto Jesús

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Economía y Dirección de Empresas

**CEDULA:** 0928467646

**PROFESIÓN:** Ingeniero Comercial y Empresarial

**VALORACIÓN:**

Alto	Medio	Bajo
X		



**FIRMA DEL EVALUADOR**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TÍTULO DE TESIS:** Gestión del Talento Humano para incrementar el valor público del Municipio de Daule, 2021

**Criterio de evaluación:** 1.- Totalmente en desacuerdo; 2.- En desacuerdo; 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 4.- De acuerdo; 5.- Totalmente de acuerdo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	1	2	3	4	5	
<b>Valor público</b> Es aquello que el público valora, por lo que la administración pública debe formar las preferencias de los ciudadanos, pero también aprender de ellos, de sus opiniones, intereses, experiencia y conocimiento colectivo (Blaug, citado por García, 2015).	Servicios de una entidad pública	Servicio al Cliente	Es tratado de forma adecuada por el personal de la municipalidad			X			
		Información	Se siente bien satisfecho con la información brindada por la municipalidad sobre los servicios				X		
		Uso de servicios	Ha comprobado con satisfacción lo que ha escuchado por medios usando los servicios de la municipalidad					X	
	Resultados de una entidad pública	Seguridad	Se siente satisfecho con los servicios de la municipalidad en relación a seguridad					X	
		Mejora del medio ambiente	Siente que la municipalidad hace esfuerzos para mejorar el medio ambiente						X
	Confianza y legitimidad de una entidad pública	Actuación	Percibe que las autoridades demuestran tener éxito en una serie de misiones creando una imagen de un servicio profesional exitoso					X	
		Profesionalismo	Percibe que las autoridades enfrentan con eficacia los principales desafíos de gestión						X
		Persuasión	Percibe que se genera confianza y respeto, ejecutando campañas publicitarias sustanciales para ganar apoyo más amplio					x	

  
**FIRMA DEL EVALUADOR**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Cuestionario de Valor Público"

**OBJETIVO:** "Evaluar el valor público del Municipio de Daule, 2020".

**DIRIGIDO A:** Usuarios externos (ciudadanía) que acuden a la institución.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Castro Ganan Andrea Esthefania

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Economía mención en Desarrollo Económico y Políticas Públicas

**CEDULA:** 0706253689

**PROFESIÓN:** Economista

**VALORACIÓN:**

Alto	Medio	Bajo
X		



FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACION

TÍTULO DE TESIS: Gestión del Talento Humano para incrementar el valor público del Municipio de Daule, 2021

Criterio de evaluación: 1.- Totalmente en desacuerdo; 2.- En desacuerdo; 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 4.- De acuerdo; 5.- Totalmente de acuerdo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	1	2	3	4	5	
Valor público  Es aquello que el público valora, por lo que la administración pública debe formar las preferencias de los ciudadanos, pero también aprender de ellos, de sus opiniones, intereses, experiencia y conocimiento colectivo (Blaug, citado por García, 2015).	Servicios de una entidad pública	Servicio al Cliente	Es tratado de forma adecuada por el personal de la municipalidad				x		
		Información	Se siente bien satisfecho con la información brindada por la municipalidad sobre los servicios				X		
		Uso de servicios	Ha comprobado con satisfacción lo que ha escuchado por medios usando los servicios de la municipalidad					x	
	Resultados de una entidad pública	Seguridad	Se siente satisfecho con los servicios de la municipalidad en relación a seguridad					X	
		Mejora del medio ambiente	Siente que la municipalidad hace esfuerzos para mejorar el medio ambiente					x	
	Confianza y legitimidad de una entidad pública	Actuación	Percibe que las autoridades demuestran tener éxito en una serie de misiones creando una imagen de un servicio profesional exitoso					X	
		Profesionalismo	Percibe que las autoridades enfrentan con eficacia los principales desafíos de gestión						X
		Persuasión	Percibe que se genera confianza y respeto, ejecutando campañas publicitarias sustanciales para ganar apoyo más amplio						x



FIRMA DEL EVALUADOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"Cuestionario de Valor Público"

**OBJETIVO:** "Evaluar el valor público del Municipio de Daule, 2020".

**DIRIGIDO A:** Usuarios externos (ciudadanía) que acuden a la institución.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Rivas Viteri María de Jesús

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gestión Empresarial

**CEDULA:** 0917871436

**PROFESIÓN:** Ingeniera en Administración de Empresas

**VALORACIÓN:**

Alto	Medio	Bajo
X		

**FIRMA DEL EVALUADOR**



## MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE TESIS: Gestión del Talento Humano para incrementar el valor público del Municipio de Daule, 2021

Criterio de evaluación: 1.- Totalmente en desacuerdo; 2.- En desacuerdo; 3.- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo; 4.- De acuerdo; 5.- Totalmente de acuerdo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	1	2	3	4	5
Valor público  Es aquello que el público valora, por lo que la administración pública debe formar las preferencias de los ciudadanos, pero también aprender de ellos, de sus opiniones, intereses, experiencia y conocimiento colectivo (Blaug, citado por Gardá, 2015).	Servicios de una entidad pública	Servicio al Cliente	Es tratado de forma adecuada por el personal de la municipalidad				x	
		Información	Se siente bien satisfecho con la información brindada por la municipalidad sobre los servicios					x
		Uso de servicios	Ha comprobado con satisfacción lo que ha escuchado por medios usando los servicios de la municipalidad					x
	Resultados de una entidad pública	Seguridad	Se siente satisfecho con los servicios de la municipalidad en relación a seguridad				x	
		Mejora del medio ambiente	Siente que la municipalidad hace esfuerzos para mejorar el medio ambiente				x	
	Confianza y legitimidad de una entidad pública	Actuación	Percibe que las autoridades demuestran tener éxito en una serie de misiones creando una imagen de un servicio profesional exitoso					x
		Profesionalismo	Percibe que las autoridades enfrentan con eficacia los principales desafíos de gestión					x
		Persuasión	Percibe que se genera confianza y respeto, ejecutando campañas publicitarias sustanciales para ganar apoyo más amplio				x	

  
 FIRMA DEL EVALUADOR

## ANEXO 9. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE MUNICIPIO DE DAULE



Calles Padre Aguirre entre Sucre y Bolívar, Daule, Ecuador  
Teléfono: (+593-4) 279-6660 / 279-513  
[www.daule.gob.e](http://www.daule.gob.e)

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DAULE  
GUAYAS – ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE TALENTO HUMANO**

---

### A quién interese

Yo, Abg. María del Carmen Plaza Pereira, **Director General de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del Cantón Daule con RUC 0960000490001**, autorizo a Candado Herrera Luis Fernando, con cédula de ciudadanía 0940229024, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para que realice su tesis de posgrado con datos referentes al Municipio de Daule, teniendo en conocimiento que el tema solicitado del trabajo es **“Gestión del Talento Humano para incrementar el valor público del Municipio de Daule, 2021”**.

Extiendo la presente autorización, para que sea aplicada a los temas en mención.

Atentamente;

*María del Carmen Plaza Pereira*

Abg. María del Carmen Plaza Pereira

C.I.: 0921845161

DIRECTORA GENERAL DE TALENTO HUMANO

