



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS

ECONOMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN EL REGISTRO CIVIL DE LA PROVINCIA DEL
CAÑAR**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE
EMPRESAS**

AUTORA: YUNEISA PRISCILA CABRERA ÁLVAREZ

**DIRECTOR: ECON. JOFFRE RICARDO CAMPOVERDE
SALDAÑA**

LA TRONCAL - ECUADOR

2025

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS

ECONOMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN EL REGISTRO CIVIL DE LA PROVINCIA DEL
CAÑAR**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA DE ADMINISTRACION DE
EMPRESAS**

AUTORA: YUNEISA PRISCILA CABRERA ÁLVAREZ

**DIRECTOR: ECON. JOFFRE RICARDO CAMPOVERDE
SALDAÑA**

LA TRONCAL - ECUADOR

2025

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS – LA TRONCAL
UNIDAD DE TITULACIÓN**

La Troncal, 14 de mayo del 2025.

Sección: UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES.

Asunto: Aprobación de presentación del Trabajo de Titulación.

Dr.

Carlos Orellana Orellana, PhD.

UNIDAD DE TITULACIÓN – ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

EXTENSIÓN SAN PABLO DE LA TRONCAL.

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA.

De mi consideración:

El suscrito tutor del trabajo de titulación, con un atento y cordial saludo me dirijo a usted para desearle éxitos en sus funciones diarias, y a su vez certificar que el trabajo de **“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL REGISTRO CIVIL DE LA PROVINCIA DEL CAÑAR”** desarrollado por **CABRERA ALVAREZ YUNEISA PRISCILA** con cédula de identidad No **0955612445**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple con las normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Particular que hacemos de su conocimiento para los fines legales consiguientes, suscribo, no sin antes exteriorizar nuestra consideración.

Atentamente.

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO.



Eco. Joffre Campoverde S, MBA.

TUTOR DE TESIS



Declaratoria de Autoría y Responsabilidad

Yuneisa Priscila Cabrera Álvarez portadora de la cédula de ciudadanía N°0955612445. Declaro ser la autora de la obra: "La Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral en el Registro Civil de la Provincia del Cañar", sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

La Troncal, 20 de mayo del 2025

F:

Yuneisa Priscila Cabrera Álvarez

C.I. 0955612445

AGRADECIMIENTO

Con profundo agradecimiento deseo expresar mi gratitud a todas las personas que, de una u otra manera, formaron parte de este proceso académico y personal que hoy culmina.

En primer lugar, agradezco a Dios, por darme la vida, la salud y la fortaleza para enfrentar cada desafío, y por iluminar mi camino hasta alcanzar esta meta. A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y sus innumerables sacrificios. Gracias por ser mi mayor inspiración y por acompañarme en cada paso de esta travesía.

A mi familia, por su cariño, comprensión y palabras de aliento en los momentos en que más los necesité. Su presencia ha sido fundamental para mantenerme firme en el camino. A mis docentes, por su dedicación, paciencia y compromiso con mi formación, al Ing. Fernando Orellana, director de carrera, por su liderazgo, orientación y apoyo permanente durante todo este proceso académico. Su vocación y entrega han sido una guía valiosa en mi desarrollo profesional.

A mi tutor/a el Economista Joffre Campoverde, por su valiosa orientación, paciencia y dedicación durante el desarrollo de esta tesis. Su experiencia y compromiso académico fueron fundamentales para guiarme en cada etapa del proceso y para enriquecer este trabajo con sus observaciones y sugerencias oportunas. Asimismo, agradezco profundamente al Ing. Carlos Orellana, director de Titulación, por su apoyo constante, por su compromiso con la formación de los estudiantes y por estar siempre dispuesto a brindar su guía y respaldo cuando más lo necesité. Su liderazgo ha sido clave en mi crecimiento académico y profesional.

A mis compañeros y amigos, por su colaboración, compañía y por compartir tantos momentos de aprendizaje, esfuerzo y crecimiento. Gracias por ser parte de esta etapa tan significativa de mi vida.

Finalmente, agradezco a mi institución, por brindarme las herramientas necesarias para mi formación, y a todas las personas que, de manera directa o indirecta, aportaron para que hoy este sueño sea una realidad.

A todos ustedes, ¡gracias infinitas!

DEDICATORIA

Con profundo amor y gratitud, dedico este trabajo a quienes han sido pilares fundamentales en mi vida y en este importante logro académico.

A ustedes, mis amados padres, les debo más de lo que las palabras pueden expresar. Gracias por ser mi refugio en los momentos difíciles, por levantarme cuando sentí que no podía más y por celebrar conmigo cada pequeño logro como si fuera el más grande. Su amor, paciencia y entrega incondicional han sido el motor que me impulsó a seguir adelante, incluso en los días más duros.

Con su amor incondicional, sacrificio incansable y ejemplo de vida, me han guiado en cada paso de este camino. Me enseñaron el valor del esfuerzo, la responsabilidad y la honestidad, principios que hoy me permiten alcanzar esta meta. Esta tesis no solo representa un logro académico, sino también un homenaje sincero a su dedicación, apoyo constante y profunda fe en mí. Todo lo que soy y lo que he alcanzado es gracias a ustedes.

A toda mi familia, por estar siempre presente, por su comprensión, por cada gesto de cariño y por creer en mis capacidades. En cada momento de cansancio o duda, su presencia y ánimo me dieron la fuerza para continuar. Ustedes han sido una fuente constante de inspiración y motivación.

A mis compañeros de estudio, quienes me acompañaron en esta etapa llena de retos, aprendizajes y crecimiento personal. Gracias por compartir conocimientos, por su apoyo mutuo, por las horas de trabajo en equipo y por hacer de este camino una experiencia más enriquecedora y llevadera. A su lado aprendí no solo contenidos académicos, sino también el valor de la solidaridad y la amistad.

Esta tesis representa no solo un logro personal, sino también el reflejo del amor, la paciencia y el compromiso de todas las personas que me han acompañado y apoyado en este proceso. A todos ustedes, les dedico con el corazón esta meta alcanzada.

Resumen

La tesis titulada "La Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral en el Registro Civil de la Provincia del Cañar" discute el problema de la inadecuada gestión de recursos humanos en esta institución que impacta fundamentalmente en la productividad de los empleados, así como en la calidad del servicio prestado a los usuarios. La investigación tiene como objetivo analizar la influencia de la gestión de recursos humanos en el logro del desempeño laboral y propone formas de mejorar la funcionalidad del servicio. Se empleó un diseño descriptivo y explicativo con un método cuantitativo, obteniendo datos a través de encuestas administradas al personal del Registro Civil. Entre los hallazgos más pertinentes se encuentran la falta de transparencia en el proceso de selección, la formación inadecuada y poco alineada con los requisitos del puesto, la falta de un sistema efectivo de evaluación del desempeño y la ausencia de incentivos motivacionales para el personal. Para solucionar el problema identificado, se sugirió mejorar la transparencia en el proceso de selección, crear programas de formación adaptados a puestos específicos, implementar un sistema de evaluación del desempeño y reforzar la apreciación y motivación del personal a través de incentivos. Las conclusiones sugieren que estas intervenciones mejorarán la eficiencia operativa, la productividad de los empleados, la calidad del servicio y el aumento de la retención de empleados, al tiempo que mejoran el compromiso organizacional.

Palabras claves: Gestión del talento humano, Desempeño laboral, Recursos Humanos.

Abstract

The thesis entitled "Human Talent Management and Job Performance at the Civil Registry of the Province of Cañar" addresses the issue of inadequate human resource management within this institution. This deficiency significantly impacts both employee productivity and the quality of services provided to users. This study aims to analyze the influence of human resource management on job performance and to propose strategies for improving institutional functionality. This research employed a descriptive and explanatory design using a quantitative method. Data were gathered through surveys administered to personnel at the Civil Registry. Among the most relevant findings include the lack of transparency in the recruitment process, insufficient and misaligned training with job profiles, the absence of an effective performance evaluation system, and the lack of motivational incentives for staff. To address these challenges, the study recommends enhancing transparency in hiring practices, developing training programs tailored to specific job roles, implementing a comprehensive performance evaluation system, and strengthening staff motivation and recognition through incentives. The conclusions indicate that these measures will improve operational efficiency, employee productivity, and service quality, and staff retention while strengthening organizational commitment.

Keywords: Human talent management, Job performance, Human resources.

INDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO 1	3
1. Planteamiento del Problema	3
1.1. Descripción de caso a investigar.....	3
1.2. Antecedentes del caso a investigar.....	5
1.1. Preguntas de Investigación	6
1.1.1. Pregunta General.....	6
1.1.2. Preguntas Especificas	6
1.2. Objetivos de Investigación.....	6
1.2.1. Objetivos Específicos	7
1.3. Justificación de la Investigación	7
1.3.1. Justificación Social	7
1.3.2. Justificación Ambiental	8
1.3.3. Justificación Productiva.....	8
CAPITULO 2	9
2. Marco Teórico.....	9
2.1. Marco Conceptual.....	9
2.1.1. Gestión del Talento Humano	9
2.1.2. Definiciones	9
2.1.3. Teorías	11
2.1.4. Desempeño laboral	12
2.1.5. Definiciones	12
2.1.6. Teorías	13
2.2. Marco Referencial.....	15
2.2.1. Estado del arte.....	15

CAPITULO 3	21
3. Levantamiento de Información.....	21
3.1. Enfoque de Investigación.....	21
3.1.1. Tipo de Investigación.....	22
3.1.2. Diseño de la Investigación.....	22
3.1.3. Población y Muestra	22
3.1.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	23
3.1.5. Procesamiento y Análisis de Datos.....	25
3.2. Análisis de los resultados.....	26
3.3. Discusión de los Resultados.....	45
CAPITULO 4	51
4. Propuesta de la Investigación.....	51
4.1. Modelo de la propuesta.....	51
4.1.1. Propuestas de Estrategias.....	51
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFIA	62

INTRODUCCIÓN

La administración del talento humano es un pilar fundamental en el funcionamiento eficiente de cualquier organización, especialmente en las instituciones públicas donde la calidad del servicio y la satisfacción del usuario son factores determinantes. En el caso del Registro Civil de la Provincia del Cañar, los recursos humanos mal administrados impactan en la eficiencia operativa y calidad de servicio brindado a los ciudadanos. Diferentes estudios y análisis han determinado que existen deficiencias de gestión de recursos fundamentales que, ejecutados de manera incorrecta afectan la productividad del personal y en consecuencia, la atención al público.

Uno de los problemas centrales en esta institución es la grave insatisfacción que presentan los empleados por falta de desarrollo profesional, sumado a una baja eficiencia en el servicio derivada de dar capacitación poco pertinente al curso. Lo que ocasiona un bajo malestar en la cultura organizacional y, además de esto, la satisfacción de los ciudadanos que acuden al Registro Civil para realizar simples trámites se ve perjudicado. Una necesidad urgente de atender estos procesos es apremiante porque la falta de atención a la gestión del talento humano en estas entidades no solamente afecta la motivación de los trabajadores, sino lo que entienden los usuarios, en este caso, la comunidad.

El propósito de esta investigación de tecnología es analizar la influencia que tiene la administración del talento humano en el desempeño de los trabajadores en el Registro Civil de la provincia del Cañar, haciendo una caracterización de los problemas en el servicio para identificar los principales retos y poder plantear alternativas que mejoren la funcionalidad de la atención. Con un diseño descriptivo explicativo y enfoque cuantitativo, se determina como objetivo medir el

impacto que producen los procesos de selección, capacitación, evaluación y motivación en el trabajo y en el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

La optimización de los procesos del Registro Civil tampoco mejora la gestión del mencionado sistema interno, sino que se deriva un beneficio inmediato al ciudadano. La presente investigación busca establecer lineamientos estratégicos en el registro que logren mejorar la efectividad, ya que el utilizar el tiempo de manera eficiente será para el incremento en la productividad de los trabajadores y para el nivel de servicio público. De esta forma, se contribuye al fortalecimiento de las instituciones y, a su vez, a mejorar la calidad de vida de los usuarios, al garantizar un servicio eficiente, ágil, y satisfactorio.

CAPITULO 1

1. Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de caso a investigar

El cuidado del talento humano puede influir en la productividad y el éxito en los servicios públicos. En el Registro Civil de la Provincia del Cañar, la atención deficiente a la gestión de los recursos humanos impacta la calidad del servicio, provocando insatisfacción en la ciudadanía y mermando la eficacia operativa de la institución. Estas deficiencias son ocasionadas por ineficaces procesos de selección, inadecuada capacitación, ausencia de evaluación del desempeño y deficiencias en la planificación estratégica de recursos humanos.

Ineficiencias en los Procesos de Selección

La falta de un proceso de selección adecuado ha llevado a la contratación de personal no completamente calificado, lo que repercute en el rendimiento laboral y en la eficiencia del servicio prestado a los usuarios.

Deficiencias en la Capacitación y Desarrollo

El Registro Civil no cuenta con un sistema que ofrezca una capacitación continua, lo que impide que sus colaboradores adquieran nuevas destrezas o se mantengan al día con las mejores prácticas y procedimientos estandarizados. Esto limita de forma considerable la eficiencia y eficacia con la que el trabajador desempeña sus labores, impactando de manera negativa en la calidad del servicio.

Falta de Evaluación del Desempeño

No tener un sistema formal para reconocer el logro de los empleados los desmotiva automáticamente y va en contra de su motivación. Esto es en la dirección equivocada, hacia atrás.

No hay retroalimentación, por lo tanto, es imposible señalar oportunidades de mejora y fomentar un rendimiento mejorado.

La Contraloría General del Estado del Ecuador (2014-2022) destaca que en los gobiernos autónomos descentralizados la gestión del talento humano se presenta con recurrentes falencias como la falta de programas de capacitación y deficiencias en los procesos de selección. Esto afecta el desempeño laboral en la institución. En una investigación del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural del Cantón Cañar del 2022, el 55% de los encuestados considera que con capacitación permanente se puede mejorar la calidad del servicio.

Aunque no se dispone de datos precisos sobre el Registro Civil de la Provincia del Cañar, se asume que los problemas observados en otros entes públicos también se presentan en esta entidad. La falta de una gestión estratégica del recurso humano podría estar causando un bajo desempeño laboral, que se refleja en la insatisfacción de los usuarios y en la baja productividad general.

Por tanto, se propone diseñar políticas que incluyan programas de capacitación continua, evaluaciones periódicas del desempeño y una planificación estratégica de recursos humanos como medidas para corregir estas deficiencias. La implementación de estas medidas permitiría mejorar la calidad y eficiencia del servicio en el Registro Civil, lo que redundaría en una mayor satisfacción de los usuarios y un mayor compromiso por parte del personal.

1.2. Antecedentes del caso a investigar

Diversos estudios previos han demostrado que las deficiencias en la gestión del talento humano afectan negativamente el desempeño laboral y la calidad del servicio en distintas instituciones públicas. En la investigación sobre las estrategias de motivación en el Mercado Municipal Público de Productores “San Pedro de Riobamba” (2020), se concluyó que su ausencia lleva a la falta de motivación y un rendimiento personal deficiente. Los empleados consideraban al departamento de recursos humanos como una estructura de control, lo que reducía en gran medida la cultura organizacional y la cooperación.

Cevallos (2021), señala que en el Hospital Militar de Quito había una falta de motivación entre el personal médico que afectaba la calidad de la atención al paciente que brindaba el hospital. Esta falta de motivación proviene de la ausencia de un liderazgo efectivo adecuado y de la ausencia de un sistema de evaluación relevante, lo que impactó la motivación del personal.

En el estudio de Medina y Moreno (2024), sobre el caso de "Porcilit S.A.", se señaló que la falta de un modelo de gestión del talento humano correcto conllevaba insatisfacción y bajo desempeño. De manera similar, Hidalgo y Hidalgo (2022) identificaron que la falta de manuales de procesos y perfiles de puestos en el GAD Municipal del Cantón Chone dificultaba la evaluación y mejora del desempeño laboral, afectando la calidad de los servicios ofrecidos.

Estos antecedentes evidencian que la falta de una gestión eficiente del talento humano está estrechamente relacionada con la baja productividad y la insatisfacción en diversos sectores

públicos, lo que refuerza la necesidad de investigar y mejorar la gestión de los recursos humanos en el Registro Civil de la Provincia del Cañar.

1.1. Preguntas de Investigación

1.1.1. Pregunta General

- ¿Cómo influye la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los empleados del Registro Civil de la Provincia del Cañar??

1.1.2. Preguntas Específicas

- ¿Cuáles son las principales deficiencias en la gestión del talento humano dentro del Registro Civil de la Provincia del Cañar?
- ¿Cómo afectan la capacitación y la evaluación del desempeño la productividad y la calidad del servicio en la institución?
- ¿De qué manera influye la planificación estratégica de los recursos humanos en la eficiencia operativa del Registro Civil?
- ¿Qué estrategias específicas y viables relacionadas con la gestión del talento humano pueden implementarse para optimizar el desempeño laboral en el Registro Civil de la Provincia del Cañar?

1.2. Objetivos de Investigación

- Analizar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en el Registro Civil de la Provincia del Cañar.

laboral de los servidores públicos. Se espera que, tras adoptar propuestas de optimización en la gestión del talento humano, la atención en el registro civil sea más rápida, eficiente y con más calidad, porque de esto dependen los ciudadanos que hacen uso de estos servicios en su vida diaria.

1.3.2. Justificación Ambiental

El manejo eficiente de los recursos humanos también posee un impacto ambiental de manera indirecta. La falta de planificación estratégica podría dar lugar al derroche de recursos tales como el papel en las oficinas. La optimización de los procesos, incluida la digitalización de registros, podría reducir significativamente el consumo de papel y otros recursos, contribuyendo así a la sostenibilidad ambiental de la institución.

1.3.3. Justificación Productiva

La productividad dentro de la empresa está asociada directamente con el desempeño de cada empleado en particular. La inadecuada capacitación y evaluación del desempeño provoca cometer errores, realizar trabajos innecesarios y demorar, lo que impacta negativamente en el servicio y los costos operativos. La optimización del control en este caso permite acortar los tiempos en la entrega de los servicios y mejorar la calidad del trabajo, así como la satisfacción de los empleados y la ciudadanía.

CAPITULO 2

2. Marco Teórico

2.1.Marco Conceptual

2.1.1. Gestión del Talento Humano

2.1.2. Definiciones

La atención y gestión de recursos humanos en una organización juega un gran papel e impacta directamente en el sector público. Se refiere a las prácticas y políticas empleadas para motivar, retener y desarrollar el talento de los empleados con el fin de alcanzar los objetivos institucionales (Chiavenato, 2019). En organizaciones públicas como el Registro Civil de la Provincia de Cañar, una gestión efectiva de recursos humanos ayuda a mejorar la eficacia del servicio y la satisfacción de los ciudadanos.

2.1.3. Reclutamiento y Selección

La búsqueda y selección de personal son operaciones que permiten comprobar que el trabajador posee los requerimientos y se ajusta a la visión de la organización. Según Dessler (2020), en el caso que se desatienda el cuidado en la selección de un empleado, puede ser bastante peligroso para la efectividad y la satisfacción laboral en una institución. Una selección de personal bien ejecutada garantiza que la persona seleccionada podrá hacer frente a las exigencias y aportar al entorno organizacional.

2.1.4. Capacitación y Desarrollo

La formación de un trabajador y su desarrollo profesional son procesos continuos en el tiempo que dan la oportunidad a un empleado mejorar en sus habilidades y conocimientos, así generando un desempeño más positivo. Según Robbins y Judge (2021), la capacitación de los empleados es un componente esencial considerando la productividad y el rendimiento del trabajo. La capacitación, así como el desarrollo profesional de un empleado, no solo brinda beneficios a quien percibe el recurso, sino que eleva la calidad del servicio brindado a los usuarios.

2.1.5. Evaluación del Desempeño

Considerado el proceso en el que se analiza qué tan bien están dentro de la empresa y si se cumplen las metas, los objetivos y responsabilidades asignadas, el rendimiento de los colaboradores. En este tipo de estudio siempre hay que aspirar a su optimización por el valor agregado que genera para la empresa y los trabajadores. Como mencionan Mondy y Martocchio (2021), “una evaluación efectiva ayuda a identificar las fortalezas del empleado y las áreas de mejora. Esta información permite que se tomen acciones correctivas, mejorando así la productividad empresarial.”

2.1.6. Motivación y Compensación

Para mantener a los empleados comprometidos con la organización, la motivación y la compensación son claves. Herzberg (1959), en su teoría sobre motivación y higiene, distingue entre factores motivacionales (reconocimiento y crecimiento profesional) y factores higiénicos (salario y condiciones laborales). Todo tipo de factores son indispensables para lograr la satisfacción y el desempeño que se espera de un trabajador.

2.2. Teorías

- 2.2.1. Teoría de Recursos y Capacidades (Barney, 1991):** Esta hipótesis afirma que los recursos humanos son una ventaja competitiva cuando se gestionan adecuadamente. Un capital humano bien gestionado puede crear ventajas sostenibles que mejoran el rendimiento organizacional. Con respecto al Registro Civil, esta teoría guía la gestión adecuada de los recursos humanos para lograr mejores servicios y la satisfacción de los ciudadanos.
- 2.2.2. Teoría del Capital Humano (Becker, 1964):** Becker dice que el gasto en educación y capacitación aumenta la productividad. Dentro del ámbito del Registro Civil, esto tiene efecto directo porque la adecuada capacitación de los empleados puede resultar en un mejor rendimiento y, en consecuencia, en una mayor productividad de los servicios proporcionados a los usuarios que lo necesitan.
- 2.2.3. Modelo de Gestión del Talento Humano de Chiavenato (2019):** Chiavenato sugiere que gestionar el talento humano implica procesos de selección, desarrollo y retención que son cruciales para alcanzar el éxito organizacional. Este modelo se aplica en el Registro Civil mediante la formulación de políticas dirigidas a satisfacer las necesidades de contratación, formación y retención de empleados motivados y capaces.

2.2.4. Desempeño laboral

2.2.4.1. Definiciones

El desempeño laboral se refiere al grado que un empleado alcanza en el trabajo en relación a lo que se le espera y se le ha propuesto cumplir. Werther y Davis (2019), mencionan que la motivación, la capacitación, el clima laboral, así como también el sistema de administración dentro de la organización impactan de manera positiva o negativa el desempeño laboral.

2.2.4.2. Eficacia

La eficacia se reconoce como su competencia para cumplir con los objetivos que se propuso como organización. Según Drucker (2002), una organización eficaz logra sus metas, lo que en el caso del Registro Civil significa la entrega de servicios a los ciudadanos de forma precisa y en tiempos adecuados.

2.2.4.3. Eficiencia

La eficiencia se trata de la optimización de recursos. En palabras de Koontz y Weihrich (2020), un empleado es eficiente si logra alcanzar los objetivos organizacionales con el menor gasto posible de recursos, algo vital para mejorar la operatividad en el Registro Civil.

2.2.4.4. Calidad del Servicio

La calidad del servicio se enfoca en la satisfacción del usuario sobre los servicios prestados. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) propusieron cinco dimensiones importantes para la evaluación de la calidad del servicio que son estas: confiabilidad, atención, seguridad, empatía y tangibilidad, las cuales son de gran relevancia dentro del contexto del Registro Civil.

2.2.4.5.Productividad

La productividad se vincula con el trabajo que se logra en un plazo de tiempo específico. Como enfatizan Robbins y Judge (2021), la productividad afecta de manera crítica la motivación y las condiciones laborales de un trabajador, lo que también impacta la efectividad en el servicio público.

2.2.5. Teorías

2.2.5.1.Teoría de las Expectativas de Vroom (1964): Vroom explica que los empleados rinden mejor cuando esperan que su esfuerzo resulte en recompensas que les serán útiles. Esta teoría impacta cuánto esfuerzo está dispuesto a gastar un empleado en una tarea dada desde la perspectiva de la motivación y el sistema de recompensas en vigor. En este caso, da forma directamente al diseño de las preguntas de la encuesta sobre motivación y recompensa en el Registro Civil.

2.2.5.2.Teoría de la Equidad de Adams (1963): Según Adams, los trabajadores comparan los esfuerzos intercambiados y las recompensas recibidas en relación con sus compañeros, lo que afecta la motivación y el rendimiento. Con respecto al Registro Civil, esta teoría puede explicar cómo la percepción de equidad de los empleados en la organización afecta su implicación y productividad.

2.2.5.3.Modelo de Evaluación del Desempeño de Bernardin y Beatty (1984): Este modelo se centra en evaluar el rendimiento basado en criterios objetivos como la productividad, la calidad del trabajo y la satisfacción del

cliente. Su uso en el Registro Civil podría mejorar los procesos de evaluación y desarrollo de los empleados, lo que, a su vez, mejora el servicio brindado a los usuarios.

2.3.Marco Referencial

2.3.1. Estado del arte

Asqui (2020), describió algunas deficiencias en los procesos de selección, capacitación, comunicación interna y motivación dentro de la Empresa Pública Municipal, Mercado de Productores “San Pedro de Riobamba” que afectan su rendimiento operativo. Este estudio tiene un alcance descriptivo y explicativo basado en la encuesta realizada a 70 empleados, que indicó que la capacitación inadecuada, junto con la falta de motivación, resultaron en una baja productividad. Las brechas identificadas respecto a motivación y capacitación insuficiente han influido en gran medida en la formulación de las preguntas de investigación, particularmente aquellas relacionadas con la evaluación de la capacitación y la evaluación de los incentivos. Específicamente, esta indagación ha ayudado a dar forma a las preguntas de la encuesta destinadas a comprender las brechas relacionadas con el proceso de capacitación continua y la evaluación del desempeño dentro del marco del diseño de la investigación sobre el Registro Civil.

Cevallos (2021), exploró los efectos de la baja motivación y la mala comunicación interna en la calidad de los servicios de salud en el Hospital Militar de Quito. Se descubrió que la falta de reconocimiento y la ausencia de estrategias de liderazgo adecuadas afectaron negativamente la productividad del personal médico, lo que a su vez disminuyó la calidad del servicio. Este estudio ha servido mucho para diseñar las preguntas relacionadas con motivación, liderazgo y comunicación, donde los problemas de las Oficinas de Registro Civil (ORC) fueron el enfoque. La deficiente motivación interna y los efectos de la mala comunicación interna sobre la satisfacción del usuario se han incorporado en la encuesta de Registro Civil, donde el enfoque es identificar cómo estos problemas influyen en la prestación de servicios a los ciudadanos.

Medina y Moreno (2024), analizaron cómo la gestión de recursos humanos afectó a “Porcilit S.A.” y descubrieron que la falta de un modelo de gestión definido y la ausencia de incentivos impactaron negativamente en el rendimiento y la motivación. La investigación identificó que mejorar la formación y la comunicación interna tenía un impacto positivo en la productividad. Este estudio ha moldeado el diseño del instrumento de encuesta del Registro Civil al sugerir que la falta de un modelo estructurado de gestión del talento humano y la ausencia de incentivos son problemas centrales que afectan la productividad. Las preguntas de la encuesta relacionadas con los incentivos y la capacitación continua están inspiradas en las conclusiones de Medina y Moreno, ya que se reconoce que la falta de estos elementos puede contribuir al bajo desempeño y la insatisfacción en el trabajo.

Hidalgo y Hidalgo (2022), encontraron que la ausencia de manuales de procesos y perfiles de puestos definidos dificultaba la evaluación del desempeño y la planificación de la formación en el GAD Municipal del Cantón Chone. La ausencia de estas herramientas afectó negativamente el rendimiento de los empleados y la calidad de los servicios prestados. Los hallazgos de Hidalgo y Hidalgo han dado forma directamente a la formulación de preguntas de investigación sobre la relevancia de tener manuales de procesos claros y perfiles de trabajo definidos en el Registro Civil. Esta investigación es importante para formular preguntas de encuestas que investiguen la ausencia de estas herramientas y su impacto en la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario.

Eusebio (2019), destacó brechas en la planificación estratégica, los procesos de selección y la motivación dentro del GAD Municipal del Cantón La Libertad. Los hallazgos sugirieron que la implementación de un plan de desarrollo profesional junto con un riguroso proceso de selección y un sistema de incentivos basado en la productividad mejoraría significativamente la productividad y la calidad del servicio. El estudio de Eusebio ha influido en el diseño de las

preguntas de la encuesta sobre planificación estratégica, procesos de selección e incentivos. Este estudio enfatiza la necesidad de una planificación estratégica efectiva y la adecuada administración de recursos humanos, que se abordan directamente en las preguntas de investigación centradas en cómo estos elementos impactan en el rendimiento de los empleados y la prestación de servicios en el Registro Civil.

Tabla 1 Investigaciones de los autores

Autor	Tema de Investigación	Dimensiones gestión del talento Humano	Dimensiones del desempeño laboral	Teoría aplicada
Asqui (2020)	Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Empresa Pública Municipal Mercado de Productores "San Pedro de Riobamba"	Selección, capacitación, evaluación, motivación	Eficacia, eficiencia, calidad de servicio, productividad	Teoría de las Expectativas de Vroom (1964) – Explica que los empleados se esfuerzan más cuando perciben que su desempeño será recompensado.
Cevallos (2021)	Gestión del talento humano y su impacto en el desempeño del personal de pediatría en el Hospital Militar de Quito	Motivación, comunicación interna, evaluación del desempeño	Calidad del servicio, productividad	Teoría de la Motivación de Herzberg (1959) – Explica la relación entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral.
Medina & Moreno (2024)	Gestión del talento humano en la empresa porcícola del Litoral "Porcilit S.A."	Selección, incentivos, comunicación interna	Eficiencia, productividad	Teoría del Capital Humano de Becker (1964) – Resalta la importancia de invertir en la formación y el desarrollo de los empleados para mejorar el desempeño.

Hidalgo & Hidalgo (2022)	Gestión del talento humano y desempeño laboral en el GAD Municipal del Cantón Chone	Evaluación del desempeño, capacitación, perfiles de puesto	Eficacia, eficiencia	Teoría de los Recursos y Capacidades de Barney (1991) – Explica que la gestión eficiente del talento humano puede ser una ventaja competitiva para una organización.
Eusebio (2019)	Gestión del talento humano y su impacto en el desempeño laboral en el GAD Municipal del Cantón La Libertad	Planificación, selección de personal, incentivos	Eficacia, calidad del servicio	Teoría de la Equidad de Adams (1963) – Plantea que los empleados comparan su esfuerzo y recompensa con los de sus compañeros, lo que impacta su motivación y desempeño.

Fuente: Elaboración propia

El estudio de Asqui (2020), es importante para este estudio particular porque examina la relación entre la gestión de recursos humanos y el rendimiento laboral utilizando dimensiones similares para ambos aspectos. Se basa en la Teoría de la Expectativa de Vroom (1964), que argumenta que los empleados dedican un mayor esfuerzo al trabajo cuando sienten que su rendimiento será apreciado y recompensado. Siguiendo el primer objetivo específico, que es determinar las deficiencias en el sistema de gestión de recursos humanos, fue evidente a partir de los hallazgos de Asqui que existen problemas con el reclutamiento, la capacitación, la supervisión y la motivación, que son fundamentales en todas las instituciones públicas.

La investigación de Asqui sobre el impacto de la formación y la evaluación del desempeño en la productividad y la calidad del servicio evaluó la productividad y la calidad del servicio en el marco de los procesos empresariales que generan valor y subrayó el impacto negativo de la formación inadecuada y de los marcos de evaluación mal definidos en la efectividad, eficiencia, calidad del servicio y productividad en la empresa del estudio de caso. Por otro lado, el tercer objetivo busca determinar el impacto de la planificación estratégica en la eficiencia operativa del registro civil. En este sentido, Asqui señaló que la falta de una adecuada selección y planificación para el desarrollo de los recursos humanos restringió severamente el potencial operativo de la organización, resultando en procesos ineficientes.

Por último, en lo que respecta al cuarto objetivo propuesto, el cual se centra en el diseño de propuestas de mejora para optimizar la gestión del talento humano, Asqui sugirió la profundidad de los métodos de reclutamiento, la creación de sistemas de formación permanente, la implementación de evaluación por méritos y el aumento de incentivos a la productividad como pasos a seguir. Estos resultados son importantes para el desarrollo de la investigación dentro del Registro Civil de la Provincia del Cañar porque les permitirá contrastar hallazgos y formular propuestas que mejoren la productividad y la atención al cliente en la institución.

CAPITULO 3

3. Levantamiento de Información

3.1. Enfoque de Investigación

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo porque busca evaluar el impacto de la gestión de recursos humanos en la productividad de los empleados del Registro Civil de la Provincia del Cañar utilizando datos medibles y numéricos recopilados a través de encuestas a los empleados.

El enfoque cuantitativo se seleccionó sobre otros enfoques, como el cualitativo o los métodos mixtos, debido a varias razones. Primero, las preguntas formuladas buscan validar el nivel de interacción que existe entre la relación de talento humano y el empleo, los cuales se pueden evaluar objetivamente a través de un cuestionario estandarizado. En este caso, el tratamiento de la investigación con enfoque cuantitativo ofrece una gran cantidad de información en forma de datos que, con un adecuado tratamiento estadístico, se pueden analizar para encontrar relaciones, patrones o diferencias significativas. Su enunciado describe un fenómeno y, al mismo tiempo, lo explica, por lo que permite realizar una investigación general a partir de la recopilación y el análisis de datos cuantitativos, lo cual resulta fundamental para responder las preguntas planteadas e investigar en la población objetivos.

Este enfoque también permite el uso de herramientas estadísticas que garantizan que los resultados se interpreten con precisión, lo que ayuda a validar la hipótesis. Por esa razón, un enfoque cuantitativo es el más apropiado para esta investigación, ya que ofrece una evaluación

inequívoca de la manera en que las variables de gestión de recursos humanos afectan el rendimiento de los empleados dentro del contexto particular del Registro Civil.

3.1.1. Tipo de Investigación

Este estudio es de tipo descriptivo y explicativo:

Descriptivo, porque estudia las características en la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la institución.

Explicativo, porque plantea como se relacionan estas variables y de que manera algunos elementos como la selección, capacitación o motivación impactan en el desempeño de los trabajadores.

Así mismo, se trata de una investigación de campo, ya que la información se va a obtener directamente de los trabajadores del Registro Civil a través de encuestas. Esta se complementará con una investigación bibliográfica, donde se contrastarán los resultados con el estudio de Asqui (2020).

3.1.2. Diseño de la Investigación

El estudio tiene un diseño no experimental, porque no se manipulan las variables, sino que se observan en su contexto natural. También es de corte transversal, ya que los datos se recolectarán en un solo momento del tiempo sin seguimiento posterior.

3.1.3. Población y Muestra

La población de este estudio está conformada por los trabajadores de los Registros Civiles de la Provincia del Cañar, distribuidos en los siguientes cantones:

Tabla 2 Población

Cantón	Números de Trabajadores
Biblián	15
Cañar	18
El Tambo	12
La Troncal	10
Suscal	14
Total	69

Fuente: Elaboración propia

Dado que la población no es excesivamente grande, se aplicará un muestreo censal, es decir, se encuestará a todos los trabajadores, lo que permitirá obtener información precisa y representativa sobre la gestión del talento humano y su impacto en el desempeño laboral en toda la provincia.

3.1.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para recolectar la información, se utilizará la técnica de la encuesta estructurada, tal como se aplicó en el estudio de Asqui (2020). El instrumento será un cuestionario, diseñado con preguntas cerradas y tipo Likert, que permitirán medir la percepción de los empleados respecto a la gestión del talento humano y su impacto en su desempeño laboral.

Las variables independientes y dependientes en este estudio se definen claramente como sigue:

Variables Independientes:

- Selección: Incluye los procesos de reclutamiento y contratación de empleados, que pueden influir en la calidad de los recursos humanos en la institución.
- Capacitación: Refleja el nivel de formación y desarrollo profesional brindado a los empleados, lo cual impacta directamente en su desempeño.
- Evaluación del Desempeño: Mide los procesos de evaluación de los trabajadores para identificar fortalezas y áreas de mejora.
- Motivación: Incluye los factores que estimulan a los empleados a mejorar su desempeño, como el reconocimiento y los incentivos.

Variable Dependiente:

- Desempeño Laboral: Esta variable se mide a través de las dimensiones de eficacia, eficiencia, calidad del servicio y productividad. Se operacionaliza de la siguiente manera:
- Eficacia: Medida por la capacidad de los empleados para alcanzar los objetivos establecidos.
- Eficiencia: Evaluada mediante la relación entre los recursos empleados y los resultados obtenidos.
- Calidad del Servicio: Medida por la satisfacción de los usuarios con los servicios proporcionados por la institución.

- Productividad: Medida por la cantidad de trabajo realizado en un período determinado.

3.1.5. Procesamiento y Análisis de Datos

Una vez recopiladas las encuestas, los datos serán procesados con el software estadístico SPSS, el cual permitirá tabular y analizar la información para identificar patrones y tendencias.

Se utilizarán estadísticas descriptivas (frecuencias y porcentajes) para resumir la información y estadísticas inferenciales, como la prueba de Chi cuadrado, para determinar si existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral.

El instrumento de recolección de datos será un cuestionario estructurado, diseñado con preguntas cerradas y utilizando una escala de Likert de 5 puntos. La escala de Likert variará entre "Muy en desacuerdo" (1) y "Muy de acuerdo" (5), permitiendo medir la percepción de los empleados respecto a las diversas dimensiones de la gestión del talento humano y su impacto en el desempeño laboral.

El cuestionario se dividirá en secciones de acuerdo con las dimensiones de las variables que se van a evaluar:

Sección 1: Gestión del Talento Humano

Preguntas relacionadas con selección, capacitación, evaluación del desempeño y motivación.

Sección 2: Desempeño Laboral

Preguntas relacionadas con eficacia, eficiencia, calidad del servicio y productividad.

3.2. Análisis de los resultados

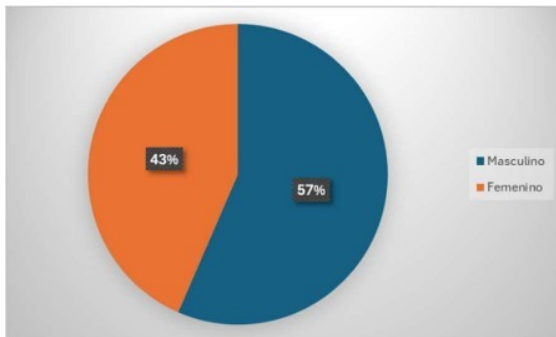
1. Género

Tabla 3 Género

Género	
Masculino	39
Femenino	30
Total	69

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1 Género



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En el gráfico 1 en el Registro Civil de la Provincia del Cañar muestra una ligera diferencia en la representación, con el 57% de los empleados siendo masculinos y el 43% femeninos. Esta distribución sugiere que, aunque la institución tiene una proporción significativa de mujeres, todavía existe un ligero predominio masculino que puede reflejar patrones históricos de contratación o asignación de roles internos en la institución.

Relación con Otras Variables:

Sostienen que el género puede impactar diferentes procesos en la gestión del talento humano como el reconocimiento, la capacitación y las promociones. La motivación y la transparencia en la selección de personal son aspectos que hombres y mujeres podrían

interpretarlos de forma diferente. Estas diferencias en percepción podrían traducirse en desigualdades en el desempeño.

Contextualización: Aunque la brecha de género para el Registro Civil no es muy grande, aún pueden beneficiarse de una evaluación de sus políticas sobre igualdad y discriminación en relación con la acción afirmativa. Esto les ayudaría a mejorar la representación y la inclusión en el lugar de trabajo. En cualquier caso, el sector público ha estado enfocándose cada vez más en el trato igualitario para todos los empleados, independientemente de su sexo.

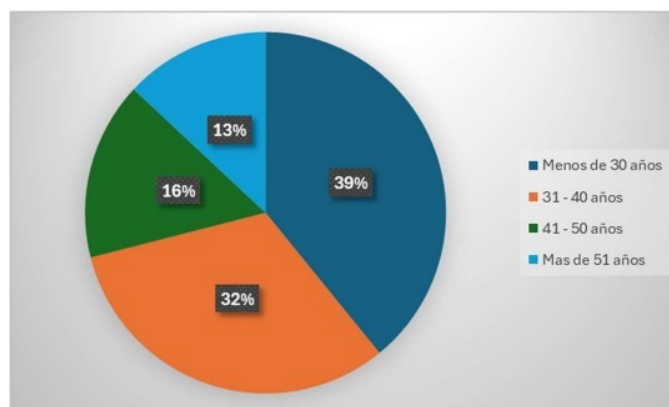
2. Edad

Tabla 4 Edad

EDAD	
Menos de 30 años	27
31 - 40 años	22
41 - 50 años	11
Mas de 51 años	9
Total	69

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2 Edad



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En el gráfico 2, el 39% de los empleados tiene menos de 30 años, por lo que mayormente la fuerza laboral está compuesta por personas jóvenes. Esto quizás esté asociado a una estrategia de contratación renovada, la cual busca talento joven con potencial para crecer dentro de la compañía. Apenas el 13% de los empleados cuenta con más de 51 años, lo que puede indicar escasa diversidad en las distintas generaciones que conforman la organización.

Relación con Otras Variables:

La edad de los empleados podría influir en su percepción de la capacitación. Los empleados más jóvenes pueden tener una mayor apertura a nuevas tecnologías y procesos de capacitación, mientras que los empleados mayores pueden requerir formación específica para adaptarse a los cambios del entorno institucional.

Contextualización: La alta proporción de jóvenes en el Registro Civil sugiere que la institución está apostando por una fuerza laboral dinámica. Sin embargo, la escasa representación de trabajadores mayores podría indicar la necesidad de integrar más experiencia y de aprovechar la diversidad generacional, lo cual enriquecería la institución y su capacidad para resolver problemas complejos.

3. ¿Considera que el proceso de reclutamiento y selección en el Registro Civil se lleva a cabo de manera transparente y basada en méritos?

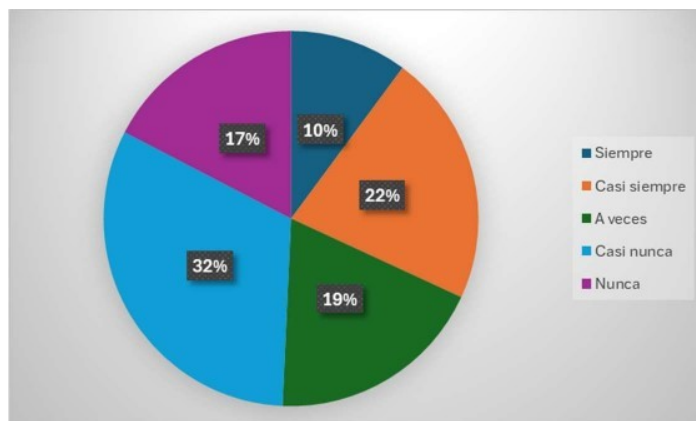
Tabla 5 Resultados de la pregunta 3

	Frecuencia	Porcentaje
Valido Siempre	7	10.14
Casi siempre	15	21.74
A veces	13	18.84
Casi nunca	22	31.88
Nunca	12	17.39

Total	69	100.00
-------	----	--------

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3 Resultados de la pregunta 3



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En el gráfico 3, el 31.88% de los empleados indicó que el proceso de selección es "casi nunca" transparente, mientras que el 17.39% opinó que "nunca" se realiza de manera justa y basada en méritos. Esto refleja una clara percepción de falta de transparencia y puede generar desconfianza entre los empleados, afectando la motivación y el compromiso con la organización.

Relación con Otras Variables:

La transparencia en la selección está estrechamente relacionada con la motivación y satisfacción laboral. Un proceso de selección percibido como injusto o opaco puede llevar a los empleados a sentirse desvalorados, lo que impacta negativamente en su desempeño y actitud hacia el trabajo.

Contextualización: A nivel general, se ha cuestionado el sector público por no tener claridad en los procedimientos de selección. Este hallazgo ofrece una oportunidad de mejora para el Registro Civil, el cual puede redefinir su postura para adoptar políticas más abiertas y claras, en consonancia con la transparencia y el buen gobierno en el servicio público.

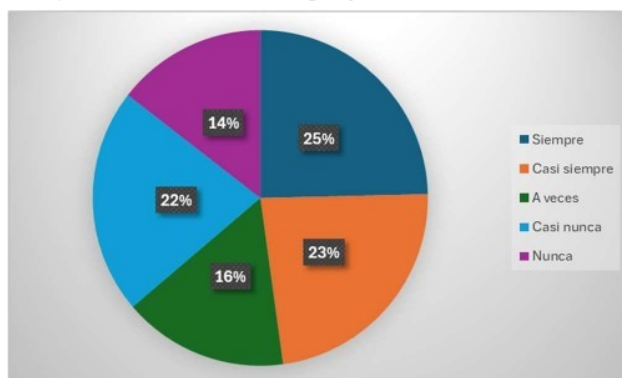
4. ¿Cree que el personal seleccionado cumple con el perfil adecuado para el cargo que desempeña?

Tabla 6 Resultados de la pregunta 4

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Siempre	17	24.64
	Casi siempre	16	23.19
	A veces	11	15.94
	Casi nunca	15	21.74
	Nunca	10	14.49
	Total		69

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4 Resultados de la pregunta 4



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En el gráfico 4, el 24.64% de los empleados considera que "siempre" el personal seleccionado cumple con el perfil adecuado, pero un 14.49% opinó que "nunca" cumple con el perfil del puesto. Esta discrepancia sugiere que, aunque una parte de los empleados percibe que

los procesos de selección son adecuados, existen problemas de alineación entre los perfiles requeridos y las competencias de los seleccionados.

Relación con Otras Variables:

Un desajuste entre el perfil y las competencias del personal seleccionado puede estar relacionado con una baja productividad o desempeño ineficiente, ya que los empleados pueden no estar preparados para desempeñar las funciones específicas de su cargo.

Contextualización: El Registro Civil debería revisar y ajustar los procesos de selección para garantizar que los perfiles de los puestos estén alineados con las competencias reales de los empleados. Esto es especialmente importante en el sector público, donde la asignación de roles debe ser justa y eficiente para maximizar el uso de los recursos humanos.

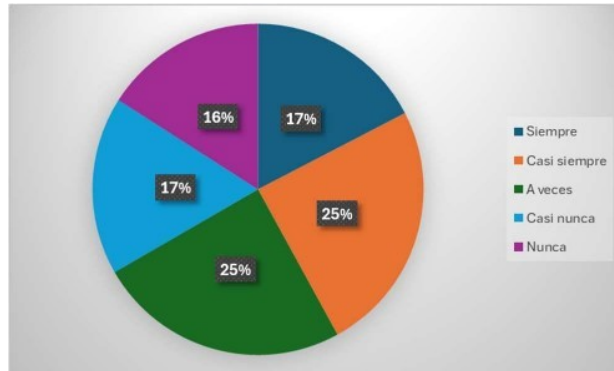
5. ¿Ha recibido capacitaciones que le permitan mejorar sus habilidades y conocimientos en su área de trabajo?

Tabla 7 Resultados de la pregunta 5

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Siempre	12	17.39
	Casi siempre	17	24.64
	A veces	17	24.64
	Casi nunca	12	17.39
	Nunca	11	15.94
	Total	69	100.00

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5 Resultados de la pregunta 5



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En el gráfico 5, el 24.64% de los empleados indicó que "casi siempre" ha recibido capacitación, pero un 17.39% mencionó que "nunca" ha tenido oportunidades de formación. Esta disparidad en el acceso a la capacitación refleja una falta de equidad en el desarrollo profesional de los empleados, lo que puede limitar su capacidad de mejorar su desempeño.

Relación con Otras Variables:

La capacitación está directamente relacionada con el desempeño laboral y la productividad. La falta de capacitación adecuada puede resultar en una calidad del servicio deficiente, ya que los empleados no están suficientemente preparados para afrontar los desafíos de su trabajo.

Contextualización: La capacitación es un elemento clave para mejorar tanto el desempeño individual como la calidad del servicio. El Registro Civil debe garantizar que todos sus empleados tengan acceso a programas de capacitación continua, ajustados a las necesidades de sus puestos, para mejorar la productividad y la satisfacción de los ciudadanos.

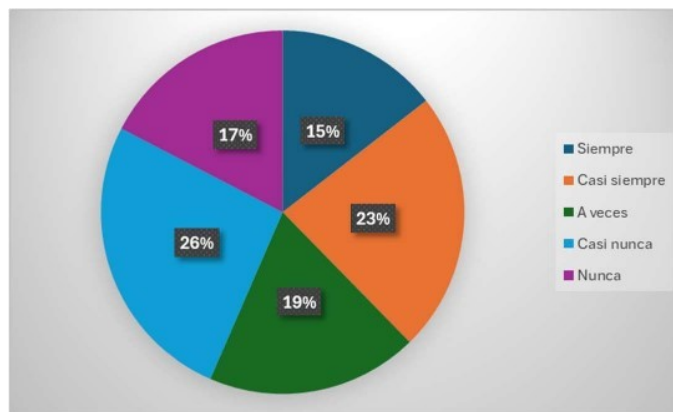
6. ¿Las capacitaciones que recibe en la institución están alineadas con las necesidades de su puesto y contribuyen a mejorar su desempeño?

Tabla 8 Resultados de la pregunta 8

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Siempre	10	14.49
	Casi siempre	16	23.19
	A veces	13	18.84
	Casi nunca	18	26.09
	Nunca	12	17.39
	Total	69	100.00

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6 Resultados de la pregunta 8



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En el gráfico 6, el 26.09% de los empleados señaló que las capacitaciones "casi nunca" están alineadas con sus necesidades, lo que indica una desconexión entre lo que se enseña y lo que realmente se necesita para desempeñar el trabajo de manera efectiva.

Relación con Otras Variables:

La desalineación de la capacitación con las necesidades del puesto afecta la eficacia y la productividad. Si los empleados no reciben formación específica para sus roles, esto limita su rendimiento y la calidad del trabajo que pueden ofrecer.

Contextualización: Es esencial que el Registro Civil adapte sus programas de capacitación para que estén alineados con las necesidades reales de los puestos de trabajo. En el sector público, esto no solo mejora el desempeño, sino que también aumenta la satisfacción de los empleados y la confianza de los usuarios en el servicio ofrecido.

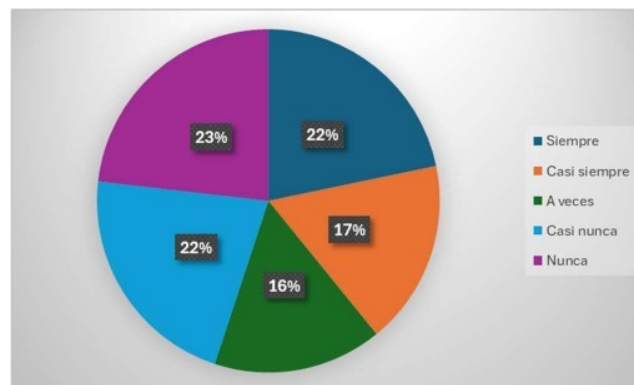
7. ¿Su desempeño laboral es evaluado regularmente mediante criterios claros y objetivos?

Tabla 9 Resultados de la pregunta 7

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Siempre	15	21.74
	Casi siempre	12	17.39
	A veces	11	15.94
	Casi nunca	15	21.74
	Nunca	16	23.19
	Total	69	100.00

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7 Resultados de la pregunta 7



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En el gráfico 7, el 23.19% de los empleados indicó que "nunca" se evalúa su desempeño de forma regular, lo que revela una falta de un sistema formal y sistemático de evaluación del desempeño. Solo el 21.74% de los empleados indicó que siempre se les evalúa, lo que muestra una disparidad en la aplicación de estas evaluaciones dentro de la institución.

Relación con Otras Variables:

La falta de una evaluación periódica del desempeño afecta directamente la motivación y el desempeño laboral. La evaluación del desempeño, como lo señalan Mondy y Martocchio (2021), es esencial para identificar áreas de mejora y para proporcionar retroalimentación continua, lo que mejora tanto la productividad como la satisfacción de los empleados.

Contextualización: El Registro Civil debe establecer un sistema formal de evaluación de desempeño que sea periódico y se base en criterios objetivamente medibles. Esto ayudaría a alinear las expectativas organizacionales con el desempeño de los empleados, incrementando la productividad y la calidad del servicio ofrecido.

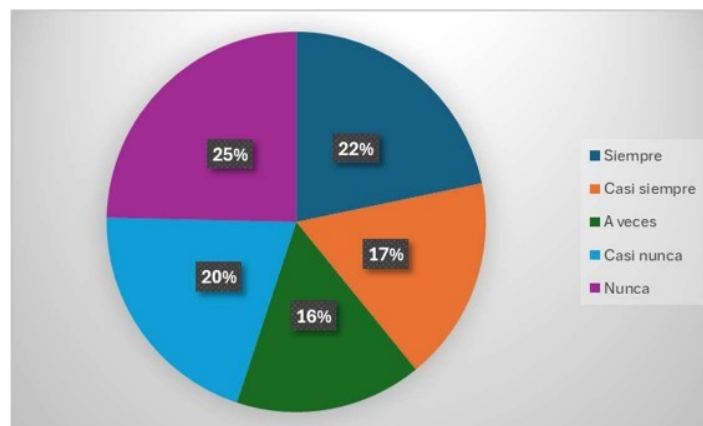
8. En la institución, ¿recibe retroalimentación clara y periódica sobre su desempeño junto con recomendaciones para mejorar?

Tabla 10 Resultados de la pregunta 8

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Siempre	15	21.74
	Casi siempre	12	17.39
	A veces	11	15.94
	Casi nunca	14	20.29
	Nunca	17	24.64
	Total		69

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8 Resultados de la pregunta 8



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En el gráfico 8, el 24.64% de los empleados indicó que “nunca” recibe retroalimentación clara y sistemática sobre su desempeño. Esto indica que la comunicación de retroalimentación, en la mayoría de los casos, es deficiente. La información disponible sugiere que un gran número de trabajadores carece de información fundamental referente a su desempeño profesional, lo cual probablemente resulte en frustración y desmotivación.

Relación con Otras Variables:

La falta de retroalimentación periódica está directamente relacionada con la motivación y la productividad. Según la Teoría de la Expectativa de Vroom (1964), la falta de feedback impide que los empleados vean cómo sus esfuerzos se traducen en recompensas, lo que puede disminuir la satisfacción laboral.

Contextualización: El Registro Civil debe establecer un sistema de retroalimentación regular y estructurado. La retroalimentación clara es fundamental para el desarrollo profesional de los empleados y para mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los ciudadanos.

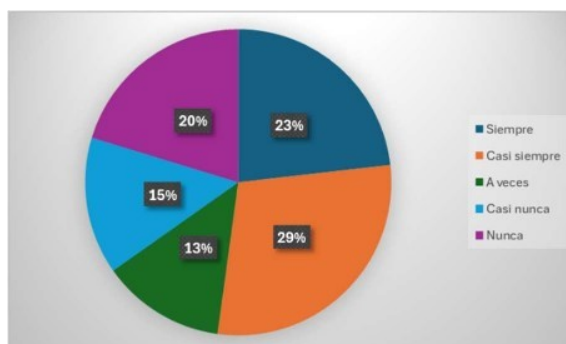
9. ¿Siente que su trabajo es valorado y reconocido dentro de la institución?

Tabla 11 Resultados de la pregunta 9

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Siempre	16	23.19
	Casi siempre	20	28.99
	A veces	9	13.04
	Casi nunca	10	14.49
	Nunca	14	20.29
	Total	69	100.00

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9 Resultados de la pregunta 9



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En el gráfico 9, el 28.99% de los empleados indicó que "casi siempre" se siente valorado, pero un 20.29% respondió que "nunca" se siente reconocido. Esto sugiere que, aunque una parte significativa de los empleados se siente valorada, aún existe un porcentaje considerable que no percibe el reconocimiento por su trabajo.

Relación con Otras Variables:

La falta de reconocimiento se vincula directamente con la motivación y la satisfacción laboral. Según Herzberg (1959), el reconocimiento es un factor motivacional clave. La falta de reconocimiento puede disminuir la motivación intrínseca de los empleados, lo que afecta tanto el desempeño laboral como la calidad del servicio.

Contextualización: El Registro Civil debe mejorar los mecanismos de reconocimiento y aprecio dentro de la institución para asegurar que todos los empleados se sientan valorados. Esto no solo beneficiará la moral de los empleados, sino que también mejorará la satisfacción del cliente.

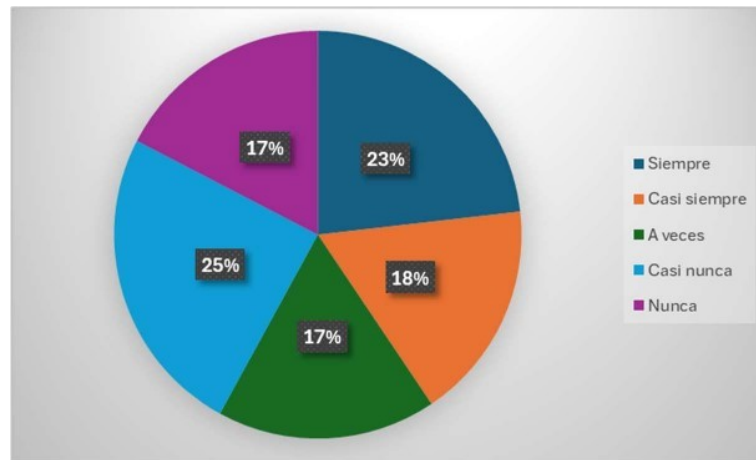
10. "Además de su salario, ¿recibe incentivos o beneficios adicionales (bonos, reconocimientos, ascensos) por su desempeño?"

Tabla 12 Resultados de la pregunta 10

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Siempre	16	23.19
	Casi siempre	12	17.39
	A veces	12	17.39
	Casi nunca	17	24.64
	Nunca	12	17.39
	Total	69	100.00

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10 Resultados de la pregunta 10



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En el gráfico 10, el 24.64% de los empleados indicó que "casi nunca" recibe incentivos adicionales, lo que sugiere la falta de un sistema consistente de recompensas basadas en el desempeño. Esto podría afectar la motivación y la productividad, ya que los empleados no se sienten suficientemente recompensados por su esfuerzo.

Relación con Otras Variables:

La falta de incentivos está estrechamente vinculada con la motivación. La teoría de Herzberg (1959) señala que la motivación extrínseca, como los incentivos y beneficios adicionales, juega un papel crucial en la satisfacción y el rendimiento de los empleados.

Contextualización: Dentro del contexto del Registro Civil, la implementación de un sistema de incentivos y recompensas basado en el rendimiento podría ser fundamental para aumentar la productividad y la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos.

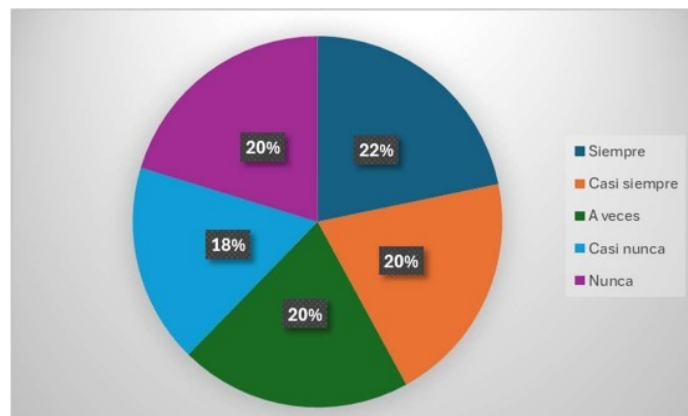
11. ¿Cree que en su trabajo logra cumplir con los objetivos y metas establecidas dentro de los plazos establecidos?

Tabla 13 Resultados de la pregunta 11

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Siempre	15	21.74
	Casi siempre	14	20.29
	A veces	14	20.29
	Casi nunca	12	17.39
	Nunca	14	20.29
	Total	69	100.00

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11 Tabla 14 Resultados de la pregunta 11



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

El gráfico 11, el 21.74% de los empleados indicó que "siempre" cumple con los objetivos establecidos, pero un 20.29% mencionó que "nunca" cumple con los objetivos. Este contraste refleja una disparidad en la capacidad de los empleados para cumplir con las metas dentro de los plazos establecidos.

Relación con Otras Variables:

La dificultad para cumplir con los objetivos y metas puede estar vinculada con una gestión inadecuada de la carga laboral o con la falta de recursos. Si los empleados no tienen las herramientas o el tiempo adecuado para cumplir con sus responsabilidades, su desempeño y la calidad del servicio se verán afectados.

Contextualización: Es fundamental que el Registro Civil revise sus procesos de planificación y asignación de tareas para asegurarse de que todos los empleados tengan los recursos y el apoyo necesarios para cumplir con sus objetivos de manera eficiente.

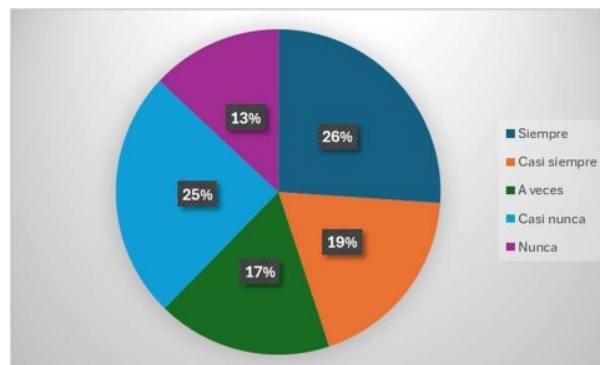
12. ¿Considera que su carga laboral es gestionada de manera eficiente para evitar retrasos o acumulación de tareas?

Tabla 15 Resultados de la pregunta 12

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Siempre	18	26.09
	Casi siempre	13	18.84
	A veces	12	17.39
	Casi nunca	17	24.64
	Nunca	9	13.04
	Total		69

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12 Resultados de la pregunta 12



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En el gráfico 12, el 24.64% de los empleados opinó que "casi nunca" su carga laboral es gestionada eficientemente, lo que indica un problema en la distribución de tareas y el manejo del tiempo dentro de la institución. Esto podría generar estrés y afectar la eficiencia de los empleados.

Relación con Otras Variables:

Una gestión ineficaz de la carga laboral afecta directamente la productividad y la calidad del servicio. Si los empleados están sobrecargados o mal distribuidos, pueden experimentar retrasos y estrés, lo que afecta su rendimiento y la satisfacción de los ciudadanos.

Contextualización: Dentro del contexto del Registro Civil, es crucial revisar cómo se distribuyen las tareas y asegurarse de que los empleados tengan un equilibrio adecuado en su carga laboral. Esto contribuiría a mejorar la productividad y la calidad del servicio.

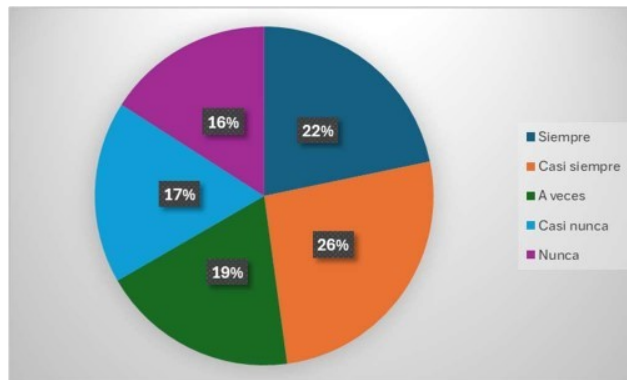
13. ¿Cree que la calidad del servicio brindado a los ciudadanos es adecuada y cumple con sus expectativas?

Tabla 16 Resultados de la pregunta 13

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Siempre	15	21.74
	Casi siempre	18	26.09
	A veces	13	18.84
	Casi nunca	12	17.39
	Nunca	11	15.94
	Total	69	100.00

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13 Resultados de la pregunta 13



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En el gráfico 13, el 26.09% de los empleados indicó que "casi siempre" la calidad del servicio cumple con las expectativas de los ciudadanos, pero un 17.39% opinó que "nunca" cumple con estas expectativas. Esto indica que la calidad del servicio varía significativamente, lo que puede estar relacionado con las deficiencias en la capacitación, la evaluación del desempeño y la motivación.

Relación con Otras Variables:

La calidad del servicio está directamente relacionada con la capacitación y motivación de los empleados. Un sistema de capacitación adecuado y un programa de motivación podrían mejorar la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los ciudadanos.

Contextualización: El Registro Civil debe implementar un sistema de mejora continua para garantizar que todos los empleados reciban la capacitación necesaria y se motiven adecuadamente. Esto no solo mejorará la calidad del servicio, sino también la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.

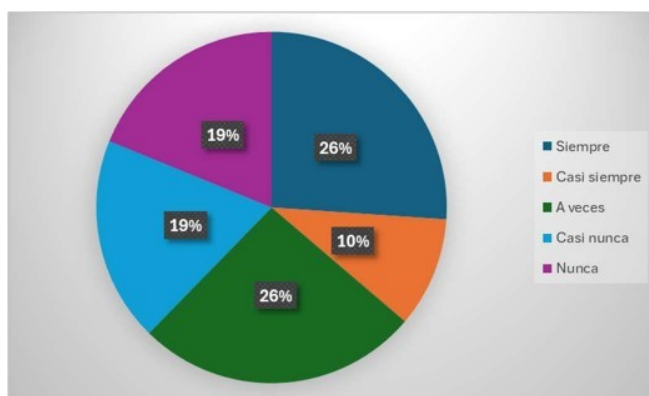
14. ¿Siente que su trabajo diario contribuye significativamente a la eficiencia y productividad de la institución?

Tabla 17 Resultados de la pregunta 14

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Siempre	18	26.09
	Casi siempre	7	10.14
	A veces	18	26.09
	Casi nunca	13	18.84
	Nunca	13	18.84
	Total	69	100.00

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14 Resultados de la pregunta 14



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En el gráfico 14, el 26.09% de los trabajadores manifestó que “siempre” siente que su trabajo aporta de manera notable a la productividad de la institución. No obstante, un 18.84% declaró que “nunca” siente que su trabajo tiene impacto. Esto muestra que hay algunos empleados que no están alineados con la misión institucional y podría ser un resultado de problemas de comunicación interna, o la falta de reconocimiento de la influencia que tienen.

Relación con Otras Variables:

La percepción de la contribución al rendimiento organizacional es un impulsor motivacional, así como determinantes del compromiso y del sentido de pertenencia. Si los empleados no perciben que su esfuerzo influye directamente en los objetivos organizacionales, su compromiso y motivación disminuirán. Además, una desconexión en el reconocimiento y la evaluación del rendimiento puede contribuir a esta falta de compromiso, ya que los empleados entienden poco sobre la retroalimentación proporcionada y se desconectan de los objetivos de rendimiento institucional.

Contextualización: Dentro de la misma área que corresponde al Registro Civil, resulta indispensable que cada uno de los empleados comprenda cómo su esfuerzo personal repercute, al igual que la productividad y la eficiencia general de la institución. Esto se logra a partir de una comunicación interna con un sistema de evaluación y contabilidad del desempeño que explique y adjudique en detalle las expectativas y los resultados alcanzados por cada empleado. El reconocimiento apropiado también ayudaría si se concede mediante la consecución de objetivos previamente establecidos y por medio de procesos de retroalimentación continua.

3.3. Discusión de los Resultados

Los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en la Oficina del Registro Civil dentro de la Provincia de Cañar revelan una serie de deficiencias en las prácticas de gestión de recursos humanos que están afectando negativamente el rendimiento laboral de los empleados y la entrega de servicios a los ciudadanos. A continuación, se discuten los hallazgos más pertinentes relacionados con las teorías y la investigación previa.

1. Falta de Transparencia en el Proceso de Selección

Uno de los hallazgos más reveladores fue que un 31.88% de los empleados señala: “casi nunca” perciben transparencia en el proceso de selección, y un 17.39% considera que “nunca” es llevada a cabo de manera justa. La falta de transparencia es, sin duda, un factor fundamental que opera en la construcción de la desconfianza y desmotivación que puede afectar el compromiso y rendimiento de los empleados.

Relación con la Teoría:

Este descubrimiento concuerda con la Teoría de la Vista Basada en Recursos de Barney (1991), que sostiene que la gestión del talento humano, mientras se cuente con un sistema de selección que es objetivo y meritocrático, es fundamental en la maximización del valor, al diferenciar y otorgar un beneficio competitivo, adicional a los peros internos. La falta de claridad y transparencia en la selección afecta la motivación de los empleados y la productividad organizacional.

Comparación con Estudios Previos:

Estudios previos como el de Cevallos (2021) han señalado que la falta de transparencia en los procesos de selección impacta negativamente la confianza y el rendimiento de los empleados. Esto resalta la necesidad de investigar más sobre los procesos de selección para lograr mayores mejoras en la gestión y motivación de los recursos humanos.

2. Capacitación Inadecuada y Desalineada con las Necesidades del Puesto

Las capacitaciones son ofrecidas a cerca del 24.64% de los empleados que afirman recibir este servicio "casi siempre"; sin embargo, un 26.09% manifiesta que las imparticiones no

responden a las necesidades de su puesto. Esta falta de sintonía entre la capacitación y las competencias pertinentes impacta negativamente en la productividad y la prestación de servicios.

Relación con la Teoría:

Este hallazgo apoya los argumentos de Chiavenato (2019), quien sostiene que la capacitación mejora la productividad y el desempeño efectivo, pero tiene que ser pertinente a las habilidades del puesto. La descoordinación entre capacitación y requisitos del puesto puede tener consecuencias adversas en rendimiento, eficacia en el servicio, y en el bienestar de los trabajadores.

Comparación con Estudios Previos:

El estudio de Medina y Moreno (2024), también informa que la mala capacitación, de una forma u otra, impacta la productividad de los empleados. Con respecto al Registro Civil, se sugiere hacer un análisis de los programas de capacitación para que estos se adapten a las necesidades de cada puesto.

3. Ausencia de Evaluación del Desempeño

Un grupo relevante de colaboradores (23.19%) mencionó que, al menos, “nunca” se lleva a cabo una verificación superficial de su desempeño. La falta de evaluación del desempeño de un trabajador es una deficiencia crítica porque este no sabe en qué aspectos tiene fortalezas o en qué otros necesitan mejorar.

Relación con la Teoría:

La Teoría de la Evaluación del Desempeño de Mondy y Martocchio (2021), destaca que contar con un sistema bien definido dentro de una organización permite identificar factores

aislantes respecto a la mejora y potenciar las competencias que poseen sus empleados. No contar con un sistema de evaluación impide que los empleados reciban el feedback que necesitan para transformar su desempeño. Esto, a su vez, impacta en la motivación y productividad de la organización en su totalidad.

Comparación con Estudios Previos:

Así como el estudio de Eusebio (2019), el no monitorear el desempeño en el caso del Registro Civil es una deficiencia típicamente común dentro de la administración pública, en este caso concreto, la satisfacción profesional y el desempeño organizacional. La existencia formal de un sistema de evaluación en estos lugares podría ayudar a mejorar estos aspectos de manera considerable.

4. Falta de Reconocimiento y Motivación

Un 24.64% de los trabajadores se señala a sí mismo 'nunca' recibiendo un incentivo adicional por su desempeño, lo que demuestra falta de ilusión en el trabajo y una cultura de reconocimiento que deja mucho que desear. La falta de incentivos puede resultar en desinterés y desmotivación, impactando en la productividad y el clima laboral.

Relación con la Teoría:

Este resultado se alinea bien con la Teoría de la Motivación y la Higiene de Herzberg (1959), quien argumenta que la falta de recompensas y reconocimiento contribuye en gran medida a la desmotivación, impactando negativamente en la satisfacción laboral y el rendimiento de uno. El reconocimiento ayuda a asegurar que la motivación se mantenga y la productividad mejore.

Comparación con Estudios Previos:

Estudios previos, como el de Cevallos (2021), indican que la ausencia de incentivos y recompensas reduce la satisfacción laboral así como la motivación. Tener un incentivo mejoraría en gran medida todos estos aspectos y también mejoraría el rendimiento general en el Registro Civil.

5. Calidad del Servicio y Satisfacción de los Ciudadanos

Relativo a la calidad del servicio, el 26.09% de los trabajadores respondieron que “casi siempre” el servicio brindado corresponde a las expectativas de los ciudadanos, pero un 17.39% opinó que “nunca” el servicio realmente esperado. Esto muestra cómo existe poca calidad uniforme en alguno de los aspectos que el servicio ofrece, esto puede ser por falta de entrenamiento, motivación, o incluso desfavorable en los procedimientos de evaluación más de los trabajadores.

Relación con la Teoría:

Este hallazgo respalda el trabajo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), que consideran capacitación, motivación, y evaluación en la calidad de atención al servicio como elementos centrales. El servicio brindado depende del grado de destreza y dedicación que tengan los trabajadores, lo cual indica que en el Registro Civil es necesario mejorar estos factores para atender mejor a los ciudadanos.

Comparación con Estudios Previos:

Contrapuesto a estudios anteriores como el de Hidalgo y Hidalgo (2022), la inconsistencia en la calidad del servicio sigue siendo un problema común dentro del sector público. El problema

podría resolverse y, a su vez, aumentar la satisfacción del usuario con la adopción de un sistema de mejora continua para la calidad en los servicios ofrecidos.

CAPITULO 4

4. Propuesta de la Investigación

A partir de los resultados obtenidos durante la investigación, se identificaron varias áreas críticas que impactan la productividad, la satisfacción del empleado y la calidad del servicio prestado. Estos problemas involucran

4.1. Modelo de la propuesta

4.1.1. Propuestas de Estrategias

A. Mejorar la Transparencia en el Proceso de Selección:

Objetivo: Considerar que el proceso de selección de los empleados se realice en un marco de equidad y objetividad, cuya política contribuya a forjar confianza entre los trabajadores y a elevar el sustrato motivacional.

Gráfico 15

Acciones Concretas	Publicar los Criterios de Selección: Se deben hacer públicos los criterios de selección para que los empleados y aspirantes conozcan las expectativas claras de la institución.
	Crear un Comité de Selección Diverso: Formar un comité de selección que incluya a miembros de diferentes departamentos y niveles jerárquicos para asegurar que el proceso sea justo y equitativo.
	Implementar un Sistema de Evaluación por Méritos: Utilizar un sistema de evaluación estandarizado y basado en el mérito, con criterios claros y medibles.

Fuente: Elaboración propia

Impacto Esperado: Como resultado, la confianza que el personal tiene en la gestión de la institución aumentará, lo que fomentará un ambiente de trabajo más transparente y motivador.

B. Diseñar Programas de Capacitación Alineados con las Necesidades del Puesto

Objetivo: Desarrollar la capacitación y los conocimientos del personal en función del puesto y los objetivos de la institución.

Gráfico 16

**Acciones
Concretas**

Evaluación de las Necesidades de Capacitación: Realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación mediante encuestas y entrevistas a los empleados, para conocer las áreas donde se requiere más formación.

Desarrollo de Programas de Capacitación Específicos: Crear programas de capacitación específicos para áreas clave como el servicio al cliente, manejo de tecnología, y habilidades de liderazgo.

Métodos de Capacitación: Implementar métodos variados como talleres presenciales, cursos online, simulaciones y mentoring para asegurar la efectividad del aprendizaje.

Fuente: Elaboración propia

Impacto Esperado: A través de una capacitación adecuada y personalizada, no solo logrará aumentar la productividad de los empleados, sino que también la calidad del servicio ofrecido a los usuarios mejorará gracias a la calificación del personal.

C. Establecer un Sistema Eficaz de Evaluación del Desempeño:

Objetivo: Crea un sistema que evalúe el rendimiento, refuerce habilidades y fortalezas, identifique vacíos y mejore el resultado general.

Gráfico 17

**Acciones
Concretas**

Definir Criterios Claros de Evaluación: Establecer indicadores medibles de desempeño que sean claros para todos los empleados (por ejemplo, puntualidad, calidad del trabajo, etc.).

Evaluaciones Regulares: Implementar evaluaciones de desempeño cada seis meses, con retroalimentación constante.

Sistema de Seguimiento y Mejora: Ofrecer planes de mejora personalizados para cada empleado después de cada evaluación, orientados a superar debilidades y reforzar fortalezas.

Fuente: Elaboración propia

Impacto Esperado: Un sistema ordenado de evaluaciones de empleados mejorará la productividad y el ambiente laboral porque los empleados comprenderán lo que se espera de ellos y recibirán orientación para su mejora continua.

D. Reforzar el Reconocimiento y la Motivación:

Objetivo: Crear mejores ambientes en el trabajo donde los empleados se sientan motivados y, sobre todo, que se les valore su esfuerzo y su aporte.

Gráfico 18

**Acciones
Concretas**

Sistema de Incentivos: Crear un sistema de incentivos que recompense el buen desempeño con bonos, reconocimientos públicos, ascensos, entre otros.

Celebrar Logros de Equipo: Reconocer y celebrar públicamente los logros de los equipos de trabajo, para fortalecer el sentido de pertenencia y trabajo en equipo.

Encuestas de Satisfacción Regular: Realizar encuestas periódicas para evaluar el nivel de satisfacción de los empleados y ajustar los programas de incentivos según sus necesidades y expectativas.

Fuente: Elaboración propia

Impacto Esperado: El efecto mejorará notablemente el nivel de motivación, satisfacción y compromiso de los empleados, impactos, en consecuencia, al desempeño laboral y la calidad del servicio prestado.

E. Promover la Participación Activa en la Planificación Estratégica:

Objetivo: Motivar e incrementar el sentido de pertenencia y compromiso de los empleados con la misión y visión del Registro Civil.

Gráfico 19

**Acciones
Concretas**

Reuniones Participativas: Organizar reuniones donde los empleados puedan aportar ideas sobre la planificación estratégica y las mejoras de la institución.

Establecimiento de Canales de Comunicación Abiertos: Crear canales de comunicación directa entre los empleados y la dirección para discutir problemas y soluciones.

Involucrar a los Empleados en la Toma de Decisiones: Incluir a los empleados en la toma de decisiones sobre cambios en procesos internos, políticas de recursos humanos y otros aspectos relevantes.

Fuente: Elaboración propia

Impacto Esperado: La participación fomentará un sentido de pertenencia que disminuirá la rotación y mejorará la cohesión en el trabajo en equipo, fortaleciendo así la estructura organizacional.

4.1.2. Viabilidad de la Propuesta

Recursos Disponibles

- **Presupuesto:** Se calcula que el financiamiento requerido para la ejecución de estas estrategias es de carácter moderado, en especial por lo que se destina a adiestramiento, diseño de evaluación sistémica y elaboración de esquemas de incentivos. La distribución de estos gastos debe contar con el visto bueno de la Dirección General junto con la unidad de Recursos Humanos.
- **Personal:** La adopción de las estrategias necesitará la colaboración activa del área de Recursos Humanos, así como del apoyo de la Dirección General en relación con las evaluaciones de desempeño y el diseño de los sistemas de recompensas. Se valorará la opción de recurrir a especialistas externos para las capacitaciones de tipo especializado.
- **Tiempo:** El estimado que existe acerca de los plazos para poner en marcha por completo las estrategias consideradas son de 6 a 12 meses, dependiendo de cuán sencillo o complicado sea cada una de las iniciativas. Fases preliminares abarcan la capacitación de recursos humanos y el diseño de sistema de evaluación, que, en su segunda etapa será complementando implementación de sistemas de incentivo y participación.

Cronograma Tentativo de Implementación del Plan de Mejora de Gestión del Talento

Humano

Tabla 18

Acción	Plazo de Implementación	Responsable
Diseño del Procedimiento de Selección	1 mes	Recursos Humanos
Capacitación de Comité de Selección	2 meses	Recursos Humanos
Evaluación de Necesidades de Capacitación	1 mes	Recursos Humanos
Desarrollo de Programas de Capacitación	3 meses	Recursos Humanos
Implementación del Sistema de Evaluación	2 meses	Dirección General
Desarrollo de Sistema de Incentivos	2 meses	Dirección General
Reuniones de Comunicación Estratégica	3 meses	Dirección General

Fuente: Elaboración propia

El cronograma presentado busca definir la implementación de las propuestas de mejora de forma ordenada y precisa para permitir un buen seguimiento de las acciones planificadas. Aumentar la transparencia en el proceso de selección, capacitación, implementación de un sistema de evaluación del desempeño, mejora del reconocimiento y motivación del personal, así como fomentar la activa participación en la planificación estratégica mejorarán la eficiencia operativa, la satisfacción laboral, la reducción de rotación del personal y la calidad del servicio. Con estos esfuerzos, se contribuirá a contar, a corto plazo, con un clima laboral motivador que fortalezca el

compromiso organizacional e institucional, mejorando el desempeño de los empleados y de la institución, impactando en la calidad de los servicios del Registro Civil de la Provincia del Cañar.

CONCLUSIONES

- Estudios han demostrado prácticas inadecuadas de gestión de recursos humanos en el Registro Civil de la Provincia de Cañar. En particular, existieron brechas en relación con la selección, capacitación, evaluación del desempeño y motivación del personal. Por ejemplo, el 31.88% de los empleados afirma que los procedimientos de selección carecen de transparencia y contribuyen a una percepción negativa respecto a la gobernanza institucional. Además, el 23.19% de los empleados afirma que no se les evalúa de manera regular, y esta falta de evaluación afecta su motivación y productividad. Eludir estas brechas reduce la productividad de los empleados y el nivel de servicio proporcionado a los usuarios del servicio.
- Las brechas en la capacitación del servicio proporcionado, la falta de un sistema evaluativo para medir el desempeño y la escasa motivación entre el personal apuntan a una brecha en la gestión operativa. Este deterioro en la calidad del servicio impacta la satisfacción ciudadana y enfatiza la necesidad de tomar acciones correctivas.
- Para mejorar la gestión de recursos humanos, es importante diseñar e implementar políticas que fortalezcan la capacitación, establezcan un sistema claro para la evaluación del trabajo del empleado y mejoren los procesos de selección. Estas medidas permitirían mejorar la eficiencia operativa y, por lo tanto, mejorar la satisfacción del usuario.
- Aun cuando una proporción considerable de los empleados cree que la calidad del servicio es promedio, los resultados muestran una variabilidad considerable en la percepción de los usuarios, lo que indica que el nivel de servicio proporcionado no es consistente con la expectativa. Esto refuerza la urgente necesidad de repensar las políticas de capacitación y evaluación de manera que se permita una entrega de servicio más consistente en calidad.

RECOMENDACIONES

- Crear un proceso de selección que incluya criterios públicos e incorpore entrevistas estructuradas y un comité diverso para aumentar la confianza y la transparencia. Esta acción debe ser manejada por Recursos Humanos y debe completarse en un plazo de 3 meses.
- Diseñar formación para cubrir las necesidades concretas de cada puesto, ya sean técnicas o habilidades interpersonales. Los programas deben ser de fácil acceso y flexibles, incluyendo la formación continua. Esta medida recae en el área de Capacitación en un plazo de 6 meses.
- Establecer un sistema de evaluación de desempeño por competencias, proporcionando retroalimentación periódica y con planes personalizados de desarrollo para cada colaborador. Esto debe ser coordinado por el Departamento de Recursos Humanos, teniendo un lapso de 4 meses para su implementación.
- Diseñar un sistema de incentivos y reconocimiento que premie de forma especial a los empleados que destacan por su desempeño, aumentando así la motivación. Este trabajo debe ser realizado por el Departamento de Recursos Humanos en un plazo de 3 meses.
- Fomentar la participación activa de manera que los empleados queden involucrados en la planificación estratégica de la institución, creando así un entorno de participación que favorezca el compromiso y la alineación a la misión institucional. Esta actividad debe ser ejercida por la alta dirección en un periodo no mayor a 6 meses.
- Establecer medidas de seguimiento y evaluación de las acciones en relación a su efectividad así como la mejora continua en la gestión de recursos humanos y la calidad del

servicio. La propuesta debe ser ejecutada por el Departamento de Calidad dentro de un periodo de tres meses a partir de la fecha establecida para la implementación inicial.

BIBLIOGRAFIA

- Acuario, J., Alvarez, L., Manosalvas, L., y Amores, J. (2020). Modelo de gestión del talento humano para la Empresa Contigo S.A del cantón Valencia, Ecuador. *Scielo*, 12(4).
- Armstrong, y Taylor. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en la satisfacción y productividad. *Dialnet*, 7(3), 1175-1185.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i3.2047>
- Asqui, V. (2020). *Universidad Nacional Chimborazo*.
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7099>
- Assumpta, A. (2003).
- Boyatzis, R. (2002). *The Competent Manager*. wiley & Sons.
- Cevallos, A. (2021). Gestión del talento humano y su relación del desempeño laboral en el servicio de pediatría del Hospital Militar de Quito en el año 2020. *Udla*.
<https://doi.org/http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/13976>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos: la capital humano de las organizaciones*.
- Chicaiza, E., Salazar, C., y Chavez, H. (2023). Gestión del talento humano y el desempeño laboral Caso de estudio “Lácteos Maribella”. *Ciencia Sociales y Humanidades*.
<https://doi.org/10.46652/rgn.v8i35.1002>
- Controlaria General del Estado*. (2011 - 2021). <https://www.contraloria.gob.ec>
- Curiel, Y. (2022). Gestión de talento humano en el desempeño laboral de los centros de desarrollo infantiles del Instituto Colombiano. *Universidad de La Guajira*.
<https://doi.org/https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/494>
- Dessler, G. (1900-1950). *Administracion del Personal*. Pearson Educacion.
- Espinoza, K., y Montalvo, J. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo. *Universidad Continental*.
<https://doi.org/https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394>
- Eusebio, J. (2019). Gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, año 2017. *Universidad Estatal de Santa Elena*.
<https://doi.org/http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/4733>
- Gobierno Autonomo Descentralizado Intercultural del Canton Cañar*. (2022). <http://canar.gob.ec>

- Gómez Mejía, K. E. (2018). Diagnóstico de competencias emocionales vinculadas a las habilidades sociales en estudiantes de séptimo grado del turno vespertino del Complejo Educativo Católico . *Universidad de El Salvador*.
- Hidalgo, B., y Hidalgo, E. (2022). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO ELOY ALFARO, DEL CANTÓN CHONE, PROVINCIA DE MANABÍ. *Universidad Estatal del Sur de Manabi*. <https://doi.org/http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4677>
- Litwin, G., y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard University.
- Locke. (1976). La satisfacción laboral.
- Maslow, A. (1975). *Motivation and personality*. Harper & Row.
- Mayo, y E. (1933). *Escuela de Relaciones Humanas de la Administración* .
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence.". *American Psychologist*, 28(1), 1-14. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/h0034092>
- Medina, E., y Moreno, E. (2024). Gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa porcícola del Litoral “Porcilit S.A” cantón El Triunfo, provincia del Guayas, año 2024. *Universidad Tecnica de Cotopaxi*. <https://doi.org/https://repositorio.utc.edu.ec/handle/123456789/12307>
- Meyer, J., y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. . *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. <https://doi.org/www.scielo.org.co/scielo.php>
- Morris, J., y Sherman, J. (1981). Generalizability Of an Organizacional Commitment Model. *The Academy Of Management* , 24, 512-526. <https://doi.org/https://doi.org/10.230/255572>
- Noriega, C., y Farfan. (2024). Planeación estratégica en la gestión del talento humano en una organizacion . *Religacion* , 9(39). [https://doi.org/Planeación estratégica en la gestión del talento humano en una](https://doi.org/Planeación%20estrat%C3%A9gica%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20en%20una)
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad. *Redalyc*, 1(2), 166-173. https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v1i1i2.2254
- Palacios, D. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral*.
- Palomo, T. (2006). *El perfil competencial del puesto de director de marketing* . ESIC.
- Panirua, A. (2023). Clima organizacional y resultados laborales en los colaboradores. *UCV*. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/143464>

- Paniura, P., y Veliz, J. (2024). Gestión del talento humano y el desempeño laboral en una empresa textil en el año 2022. *Dspace*.
<https://doi.org/https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/1111>
- Pedraza, L., Obispo, K., Vasquez, L., y Gomez, L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar. *Dialnet*, 9(17), 17-25.
- Pilligua, C., y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Redalyc*, 15(28). <https://doi.org/4096/409659500007/>
- Pinargote, J., y Pico, M. (2023). Modelo de Gestión de Talento Humano como factor del desarrollo. *reci mundo*, 117-131. <https://doi.org/10.26820/recimundo>
- Pont, B., Nusche, D., y Mooramn, H. (2008). Mejorar el liderazgo. *OCDE*, 1.
- Segura, F., y Correa, C. (2020). Gestion del talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad. *USS*.
<https://doi.org/https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9491>
- Spencer, L., y Spencer, P. (2008). *Competence at Work models for superior performance*.
- Taylor, y F. (1911). *PRINCIPALES EXPONENTES DE LAS TEORIAS ADMINISTRATIVAS*.
- Ulrich. (1997). *Direccion Estrategica de Recursos Humanos*. UCLM.
- Weber, M. (1947). *Economia y Sociedad*. Torrosa.



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Yuneisa Priscila Cabrera Álvarez portadora de la cédula de ciudadanía N° 0955612445. En calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales del proyecto de titulación “La Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral en el Registro Civil de la Provincia del Cañar” de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos y no comerciales. Autorizo además a la Universidad Católica de Cuenca, para que realice la publicación de éste proyecto de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

La Troncal, 20 de mayo del 2025

F:

Yuneisa Priscila Cabrera Álvarez

C.I. 0955612445