



UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CUENCA

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*

**UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN**

**CARRERA DE LICENCIADO EN EMPRESAS**

**PLAN DE MEJORAS A LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA**

**COMISARIA MUNICIPAL DEL CANTÓN LA TRONCAL.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**LICENCIADO EN EMPRESAS**

**AUTOR: STALIN ALBERTO SALAZAR CABRERA**

**DIRECTOR: ECO. JOFFRE CAMPOVERDE.**

**LA TRONCAL - ECUADOR**

**2022**

**DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA**

*Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo*

**UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN**

**CARRERA DE LICENCIADO EN EMPRESAS**

PLAN DE MEJORAS A LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA COMISARIA  
MUNICIPAL DEL CANTÓN LA TRONCAL.

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN EMPRESAS.**

**AUTOR: STALIN ALBERTO SALAZAR CABRERA**

**DIRECTOR: ECO. JOFFRE CAMPOVERDE**

**LA TRONCAL - ECUADOR**

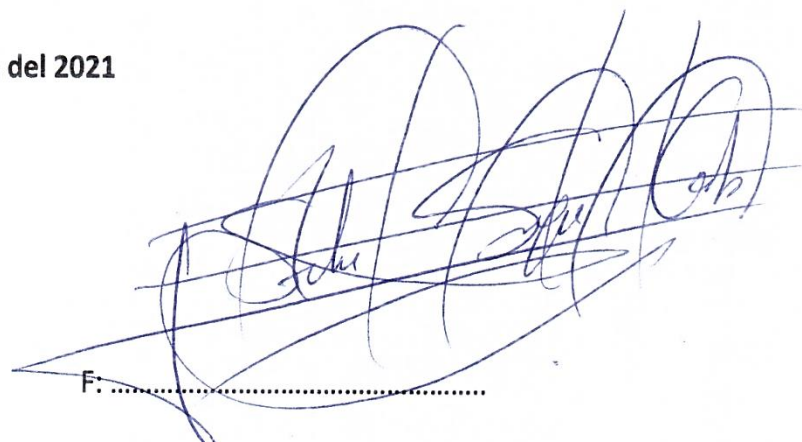
**2022**

**DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO**

## Declaratoria de Autoría y Responsabilidad

**STALIN ALBERTO SALAZAR CABRERA** portador(a) de la cédula de ciudadanía N° **0303023436**. Declaro ser el autor de la obra: “**Plan de mejoras a la gestión de talento humano de la Comisaria Municipal del Cantón la Troncal**”, 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, **16 de diciembre del 2021**



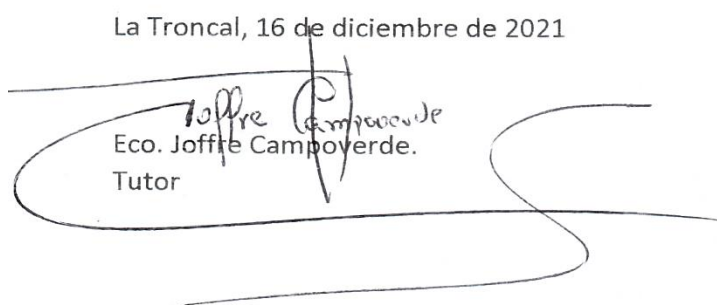
**STALIN ALBERTO SALAZAR CABRERA**  
C.I.0303023436

## Certificación

Yo, Eco. Joffre Campoverde., certifico que el trabajo titulado "Plan de mejoras a la gestión de talento humano de la comisaria municipal del Cantón la Troncal " fue desarrollado por Stalin Alberto Salazar Cabrera, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Debido que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del Título de LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN.

La Troncal, 16 de diciembre de 2021

  
Eco. Joffre Campoverde.  
Tutor

### **Dedicatoria**

En primera instancia le dedico esta culminación de este proyecto de investigación ante todo a Dios porque es la fuente de mi fortaleza en día a día en seguir adelante, permitiéndome vivir con humildad y sencillez. A mi padre Silvio Salazar que con sus consejos y enseñanzas me han convertido en un hombre de valores que cuando se es perseverante todo llega por añadidura, a mi madre Melva Cabrera que con su infinito amor incondicional me llena de motivación para enfrentarme a nuevos retos que se presente en la vida.

Stalin Alberto Salazar Cabrera.

## **Agradecimiento**

El presente trabajo investigativo le agradezco a Dios por haberme permitido culminar con éxito y por ayudarme en esta ardua labor.

A mis padres por ser fuente de inspiración y de crecimiento para lograr mis metas a pesar de las dificultades que se me presenten en la vida, sé que contare con ellos sin medida y con su inmenso amor.

A mi tutor el Eco. Joffre Campoverde por brindarme su apoyo en cada tarea encomendada y por los conocimientos o enseñanzas que me brindo a lo largo de este proyecto,

Al director de la Carrera Fernando Orellana por el tiempo e interés que le coloca para ayudar a los estudiantes a terminar con sus proyectos con honestidad y responsabilidad en el ámbito profesional.

Stalin Alberto Salazar Cabrera.

## Resumen

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo desarrollar un plan de mejora en la gestión de talento humano para la Comisaria Municipal del Cantón La Troncal, con la finalidad de evaluar la productividad en función al desempeño de sus actividades de la institución, en el cual se analiza la falencias que existen en la ejecución laboral de los agentes municipales que se detalla en el planteamiento del problema, en el cual se establece mediante una entrevista dirigida a la Comisaria Municipal para recabar información de acuerdo a los diferentes procesos o lineamientos de la gestión de talento humano.

Mediante la propuesta del proyecto de investigación se planteará un procedimiento de acción en la gestión de talento humano de la Comisaria Municipal del Cantón La Troncal, en la que ayudará al mejoramiento de las funciones dentro del área y la realización de una ficha de evaluación respecto a las capacidades y conocimientos de cada persona en los aspectos administrativos, funcionales y operativos que faciliten la selección del personal, contratación, inducción y evaluación en el ámbito laboral con el seguimiento necesario para incrementar la productividad tanto en empleados como en los directivos de la institución.

**Palabras Claves:** Gestión de Talento Humano, Productividad, Agentes Municipales, Evaluación de Desempeño.

### **Abstract**

The objective of this research project is to develop an improvement plan in the management of human talent for the Municipal Commissioner of Cantón La Troncal with the purpose of evaluating productivity based on the performance of its activities of the institution, in which it is analyzed the shortcomings that exist in the labor execution of the municipal agents that is detailed in the statement of the problem, in which it is established through an interview directed to the Municipal Commissioner to gather information on the processes or guidelines of the management of human talent.

Through the proposal raised in the research project, an action plan will be proposed in the management of human talent of the Municipal Commissioner of the Cantón La Troncal in which it will help to improve the functions within the area and the completion of an evaluation form regarding to the capacities and knowledge of each person in administrative, functional and operational aspects that facilitate the selection of personnel, hiring, induction and evaluation in the workplace with the necessary follow-up to increase productivity in both employees and managers of the institution.

**Keywords:** Human Talent Management, Productivity, Municipal Agents, Performance Evaluation.

## ÍNDICE

Declaratoria de Autoría y Responsabilidad .....	I
Certificación.....	II
Dedicatoria .....	III
Agradecimiento.....	IV
Resumen.....	V
Abstract.....	VI
Índice de tablas .....	11
Índice de Figura .....	12
Introducción .....	13
Capítulo I. Antecedentes de la Investigación.....	14
1. Planteamiento del Problema .....	14
1.1. Descripción.....	14
1.2. Antecedentes .....	16
1.3. Preguntas de investigación .....	17
1.3.1. Pregunta General.....	17
1.3.2. Preguntas Específicas.....	17
1.4. Objetivos .....	18
1.4.1. Objetivo General.....	18
1.4.2. Objetivos Específicos.....	18
1.5. Justificación de la Investigación .....	19

1.6. La Empresa.....	20
1.6.1. Misión .....	20
1.6.2. Visión.....	20
1.6.3. Valores .....	21
1.6.4. Organigrama .....	21
1.6.5. Ubicación .....	28
1.6.6. Aspecto Legal .....	29
Capitulo II.....	32
2. Marco Teórico.....	32
2.1. Marco Referencial .....	32
2.2. Administración del Talento Humano .....	33
2.2.1. Definición de la Administración del Talento Humano .....	33
2.2.2. Objetivos de la Administración del Talento Humano.....	33
2.3. Gestión del Talento Humano.....	34
2.3.1. Principales aspectos de la Gestión del Talento Humano .....	35
2.3.2. Elementos de la Gestión del Talento Humano.....	38
2.4. Estructura Organizacional .....	40
2.4.1. Proceso Administrativo.....	41
Capitulo III.....	44
3. Levantamiento de la Información .....	44
3.1. Diseño de la Investigación .....	44

3.2. Enfoque de la Investigación .....	44
3.2.1. Enfoque Cualitativo .....	44
3.3. Modalidad de la Investigación .....	45
3.3.1. Investigación de Campo.....	45
3.3.2. Investigación Bibliográfica – Documental .....	45
3.4. Tipo de Investigación .....	46
3.4.1. Descriptiva .....	46
3.5. Técnica de Investigación .....	46
3.5.1. Entrevista .....	46
3.6. Entrevista dirigida al Comisario Municipal .....	47
3.7. Interpretación de los datos.....	50
Capitulo IV.....	53
4. Propuesta.....	53
4.1. Datos Informativos.....	53
4.2. Situación Actual de la Gestión de Talento Humano .....	53
4.2.1. Actividades que gestiona el Departamento de Gestión de Talento Humano	
54	
4.3. Orgánico Funcional .....	54
4.4. Introducción .....	60
4.5. Justificación de la Propuesta .....	61
4.6. Procesos de la Propuesta .....	62
Conclusiones .....	67

	10
Recomendaciones .....	68
Referencia Bibliográfica .....	69
ANEXO 1. ENTREVISTA .....	71
ANEXO 2. TURNITIN.....	73
ANEXO 3. RESUMEN .....	73
ANEXO 4. CERTIFICADO DE CENTRO DE IDIOMAS DEL RESUMEN .....	77
ANEXO 5. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL.....	78

## Índice de tablas

Tabla # 1. Funciones del Comisario Municipal. ....	22
Tabla # 2. Funciones del Secretario. ....	23
Tabla # 3. Funciones de los Agentes de Control Municipal. ....	24
Tabla # 4. Funciones del Jefe de Agentes de Control Municipal. ....	25
Tabla # 5. Funciones de la Oficinista. ....	26
Tabla # 6. Funciones de los Agentes Municipales. ....	27
Tabla # 7. Antecedentes de la Propuesta .....	53
Tabla # 8. Funciones del Jefe de Talento Humano. ....	55
Tabla # 9. Funciones del Analista Jurídico de Talento Humano. ....	56
Tabla # 10. Funciones del Analista de Talento Humano. ....	57
Tabla # 11. Funciones del Secretario Ejecutivo de la Unidad de Talento Humano. ..	58
Tabla # 12. Funciones del Asistente de la Unidad de Talento Humano. ....	59
Tabla # 13. Mejoramiento en la Gestión de Talento Humano. ....	62
Tabla # 14. Plan de Acción .....	65
Tabla # 15. Ficha de Evaluación. ....	66

### **Índice de Figura**

Figura 1. Organigrama de la Comisaria Municipal .....	21
Figura 2. Comisaria Municipal del Cantón La Troncal .....	28
Figura 3. Agentes Municipales .....	28
Figura 4. Proceso Administrativo .....	41
Figura 5. Entrevista al Comisario Municipal .....	72

## Introducción

En el presente trabajo de investigación se orientará en cuatro capítulos que se describen a continuación:

**Capítulo I.** Contiene antecedentes de la investigación en función al planteamiento del problema, formulación y sistematización de la investigación, objetivos principales del tema propuesto, funcionabilidad de la justificación y la descripción de la empresa como objeto de estudio y las bases legales que tengan relación a la gestión del talento humano de la organización.

**Capítulo II.** Se detalla las fuentes con referencias teóricas en la gestión del talento humano y las diferentes características o funciones que desarrollan la estructura organizacional de acuerdo con los lineamientos orgánicos funcionales que determinan dentro de la institución.

**Capítulo III.** Se describe la metodología utilizada dentro del proyecto de investigación y la formulación de una entrevista para recopilar información acerca del funcionamiento de la gestión de Talento Humano de la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal.

**Capítulo IV.** Se plantea la propuesta de la investigación en función de mejorar el proceso de gestión en el departamento de Talento Humano de la Comisaría Municipal, para luego desarrollar las debidas conclusiones y recomendaciones.

## **Capítulo I. Antecedentes de la Investigación**

### **1. Planteamiento del Problema**

#### **1.1. Descripción**

La gestión del talento humano se define como la parte fundamental para las organizaciones en relación en el ámbito público o privado, porque depende de una estructura organizacional o los diferentes aspectos que adoptan los procesos dentro de la organización en la que contraen un vínculo con el personal de acuerdo a sus capacidades, conocimientos, aptitudes, valores y experiencias que ayudan al cumplimiento de objetivos institucionales de forma eficiente y eficaz.

El proceso de la gestión de Talento Humano no solo es basado en el uso de los procesos tecnológicos y de investigación sino son fuente de información que se recaba de una manera indispensable para los trabajadores de cada organización, porque lleva a emprender nuevos retos desprendiéndose del temor de enfrentarse a lo desconocido, pretendiendo innovar conocimiento de la empresa y la misión que cumple en ella. Son pocas las organizaciones que le importa la gestión de talento humano en su empresa y ven a sus colaboradores como el eje central y les ayuda a crecer como individuos elevando así sus conocimientos mediante evaluaciones y capacitaciones que eleven su eficiencia y eficacia.

La Comisaría Municipal del Cantón La Troncal perteneciente a la Provincia del Cañar cuenta con una alta gama de colaboradores municipales que resguardan la seguridad y el control de la comunidad, en donde la gestión de talento humano se basa en la planificación de sus funciones y también en la ejecución de las disposiciones y políticas de Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Troncal.

Los agentes municipales de la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal cumplen con una importante labor para la sociedad, ya que son encargados de cuidar los bienes

municipales, controlar el comercio y precautelar el bienestar común de los ciudadanos; teniendo en cuenta que se basan en estatutos y reglamentos que demanda la Comisaría Municipal, para que de esa manera cumplan los ciudadanos mediante las citaciones y notificaciones que se realizan para el cumplimiento y el orden.

Los diferentes problemas que se presentan en la Comisaria Municipal del Cantón La Troncal son: la ineficiencia de horarios establecidos, un deteriorado en la gestión laboral, procesos empíricos en cuanto a la contratación y selección del personal, la falta de comunicación entre colaboradores y el manejo inadecuado de indicadores de evaluación de desempeño en la que imposibilitan la satisfacción de atención eficiente a la ciudadanía del cantón.

En la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal es necesario que se establezcan un plan de mejoras en funciones al cumplimiento de las normas y lineamientos que involucren la gestión en referencia al Talento Humano, con la finalidad de mejorar el proceso de las actividades encomendadas a los trabajadores de la entidad y el crecimiento profesional de cada uno de ellos.

## **1.2. Antecedentes**

Según Chiavenato (2002) La gestión de talento humano es un recurso indispensable y sensible para toda organización en la cual predomina en la mentalidad de los trabajadores dependiendo de los factores organizacionales, adaptándola a una estructura organizacional que engloba las diferentes características del ámbito ambiental, tecnología e información de los sistemas internos de cada entidad. (p.6)

La técnica de gestión de talento humano se considera una herramienta de forma gerencial que permite identificar las diversas ventajas competitivas, con el propósito de generar una cadena de valor para una empresa en la cual aporte con las actividades individuales y la evaluación de desempeño como estrategia potencial (Cárdenas, 2008 )

Así lo establece Vera (2021) dentro de la Gestión de Recursos Humanos por parte de la Comisaria Municipal establecida en la parroquia San Juan, se determina los diferentes procesos y lineamientos de ejecución en los sistemas de reclutamiento de personal en el cual se observó la mejora continua de perfil laboral adecuado para su puesto de trabajo de la organización.

Por su parte Torres (2014) en su propuesta de diseñar un modelo que evalué la gestión del Departamento de Talento Humano de la institución del GAD Municipal del Cantón Salcedo, en el cual se realiza el respectivo análisis organizacional de la institución basado a las diferentes directrices de manejo de los recursos en la que permita realizar un plan de capacitación y la relación entre los colaboradores de la empresa.

### **1.3. Preguntas de investigación**

#### ***1.3.1. Pregunta General***

¿De qué forma interviene la gestión de talento humano en las funciones de los colaboradores de la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal?

#### ***1.3.2. Preguntas Específicas***

- ¿De qué manera afecta la situación actual en la gestión de talento humano?
- ¿Cómo incide la estructura organizacional en relación con los colaboradores de la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal?
- ¿Cuál es el efecto de la capacitación al talento humano de la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal en función de las respuestas de la comunidad?

## **1.4.Objetivos**

### ***1.4.1. Objetivo General***

Desarrollar un Plan de mejoras en la gestión de talento humano para la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal.

### ***1.4.2. Objetivos Específicos***

- Identificar el estado actual de la gestión de talento humano de la Comisaría Municipal.
- Definir una estructura organizacional mediante los lineamientos orgánicos funcionales.
- Establecer un plan de acción en la gestión de talento humano de la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal en función de su desempeño.

### **1.5. Justificación de la Investigación**

El proyecto de investigación tiene el propósito de desarrollar un plan de mejoras para la gestión de talento humano para la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal, de una manera eficiente y continua que permita la distribución del personal de manera equitativa a los colaboradores municipales, de acuerdo a la ubicación, horarios, y días laborales establecidos para que de esta forma cuente con una estructura organizacional de cada una de las funciones establecidas dentro de la institución.

La Comisaría Municipal del Cantón La Troncal constituye la base principal para corregir los diferentes problemas que se puedan dar en la comunidad, logrando alcanzar que las fuerzas sociales asuman su responsabilidad en el desarrollo de sus funciones, comprometiendo la capacidad de trabajo y vida de una forma eficaz y eficiente del talento humano con la finalidad del cumplimiento de sus objetivos, logrando así un ambiente laboral y el desempeño de su productividad de la organización.

## **1.6. La Empresa**

La Comisaría Municipal es una institución del Gobierno Central que se relaciona con el Departamento del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Troncal, para prevalecer la seguridad de la ciudadanía y la encargada de hacer cumplir con las leyes, ordenanzas y reglamentos que son puestos a disposición de acuerdo a los estatutos de la entidad con el objetivo de mantener un cantón ordenado y resguardado el área comercial del cantón, con el apoyo de 42 diferentes colaboradores, Comisario Municipal, jefe principal ,encargado de dar respaldo y soluciones a los problemas, entre otros.

### ***1.6.1. Misión***

Somos un Gobierno Municipal que, a través de una administración incluyente e inclusiva, eficaz y eficiente, participativa y transparente fomenta el desarrollo integral del Cantón, brindando servicios de calidad dentro de un marco de valores, principios y normativa para cambiar positivamente la vida de sus habitantes.

### ***1.6.2. Visión***

Ser un Gobierno reconocido por la ciudadanía por brindar servicios públicos de calidad cumpliendo con los principios de gobernabilidad para alcanzar un desarrollo ordenado, sostenible, sustentable, económico, social, turístico, productivo y seguro, convirtiendo a La Troncal en un referente regional al 2023.

### 1.6.3. Valores

- Honradez
- Solidaridad
- Respeto
- Responsabilidad
- Justicia
- Equidad
- Profesionalismo
- Eficacia
- Compañerismo

### 1.6.4. Organigrama

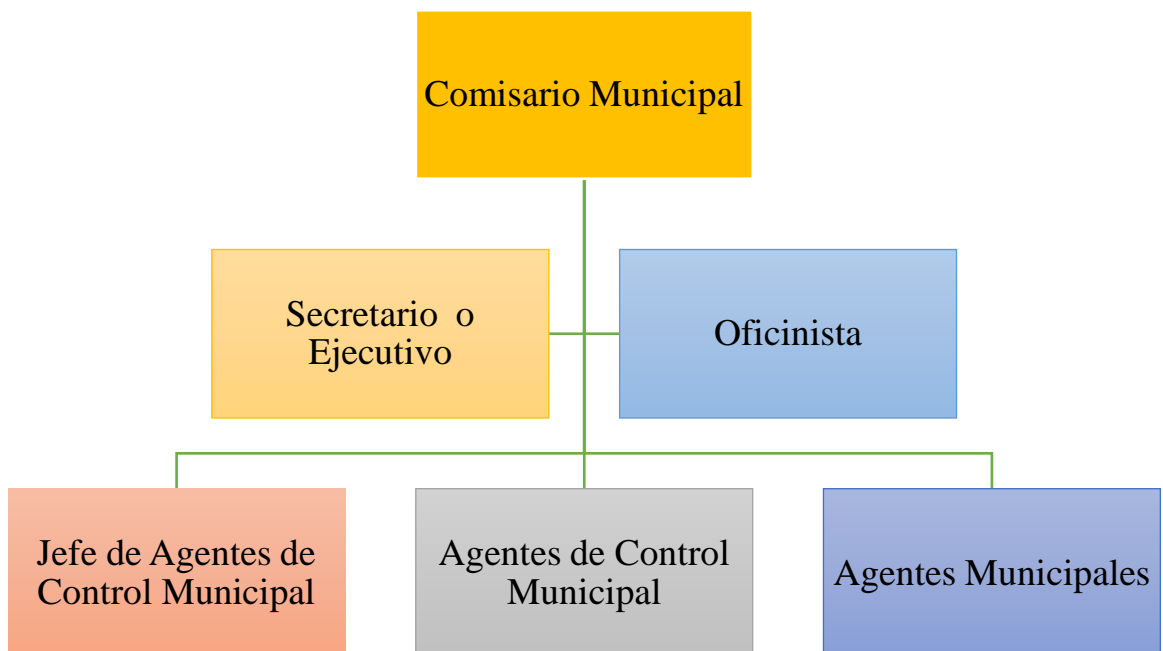


Figura 1. Organigrama de la Comisaría Municipal

### 1.6.4.1. Funciones de Orgánico Funcional

Tabla # 1. *Funciones del Comisario Municipal.*

Datos del Personal		Funciones	Instrucciones		
Cargo	COMISARIO MUNICIPAL	Jefe inmediato.	Instrucción		Tercer Nivel.
Nivel	Profesional.	<b>Misión</b>	Titulo		Abogado.
Unidad Administrativa	Comisaria Municipal.	Vigilar y hacer cumplir las ordenanzas y estatutos de la Municipalidad.	<b>Experiencia Laboral</b>		
Desempeño	Ejecución y Supervisión de Procesos.		Tiempo		3 a 4 años.
Ámbito	Zonal.		Experiencia		Libre.
<b>Actividades Esenciales</b>		<b>Conocimientos adicionales</b>	<b>Aptitudes</b>		
Revisa los juzgamientos contravenciones.		Conocimiento en Derecho, Constitucional, Administrativo, Normativa Procedimental, Civil, Penal y Ordenanzas.	Liderazgo y trabajo en equipo. Ética Pública.		
Velar por la ejecución de la ordenanza municipal.		Conocimiento de la COOTAD y Ordenanzas.	<b>Competencias Técnicas</b>		
Revisa los derrocamientos y desalojos en base a las normas legales vigentes.		Aplicación del debido proceso.	<b>Funciones de Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Vigilar el cumplimiento de las normas de seguridad en cualquier índole.		Aplicación normas legales y Ordenanzas.	Pensamiento Estratégico.	Medio	Capacidad de gestionar planes y proyectos.
Autoriza los permisos para espectáculos públicos referentes a la ley.		Aplicación de Ordenanzas y del debido proceso.	Organización	Medio	Coloca los puntos críticos de la empresa.
Supervisa la ejecución de operativos de control.		Coordina con las Dependencias Municipales e Instituciones Públicas y Privadas.	Control.	Medio	Desarrollo de la eficiencia y eficacia

Fuente: GAD Municipal del Cantón La Troncal (2020)

Tabla # 2. *Funciones del Secretario.*

<b>Datos del Personal</b>		<b>Funciones</b>	<b>Instrucciones</b>		
Cargo	SECRETARIO	Comisario Municipal, Agentes de control Municipales, Instructor de Policías.	<b>Instrucción</b>	Tercer año o sexto semestre aprobado.	
Nivel	Profesional.	<b>Misión</b>	<b>Título</b>	Carreras administrativas.	
Unidad Administrativa	Comisaria Municipal.	Ejecutar sistemas de archivo y documentación de manera eficiente para la Administración de la institución.	<b>Experiencia Laboral</b>		
Desempeño			Tiempo	1 año-	
Ámbito	Zonal.		Experiencia	Gestión Pública.	
<b>Actividades Esenciales</b>		<b>Conocimientos adicionales</b>	<b>Aptitudes</b>		
Contener actualizado el sistema de documentación.		Sistemas de procesos.	Liderazgo y trabajo en equipo, Ética pública		
Trabajo en equipo alcanzando las expectativas.		Redactar oficios y memorándum.	<b>Competencias Técnicas</b>		
Informar de una manera oportuna los procesos y cubrir las necesidades de los clientes.		Gestiones estadísticas.	<b>Funciones de Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Brindar atención a los usuarios.		Atención al Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensamiento Estratégico.</li> <li>• Generación de ideas.</li> </ul>	Bajo y medio	
Digitalizar los documentos referentes al orden requerido.		Computación básica.	<b>Competencias Conductuales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración grupal.</li> <li>• Disposición al servicio.</li> <li>• Orientación al resultado.</li> </ul>	Bajo	Ejecución de su trabajo.

Fuente: GAD Municipal del Cantón La Troncal (2020)

Tabla # 3. Funciones de los Agentes de Control Municipal.

Datos del Personal		Funciones	Instrucciones		
Cargo	AGENTES DE CONTROL MUNICIPAL.	Comisario Municipal, Jefe de Policía, Comunidad en general	<b>Instrucción</b>		Bachiller.
Nivel	Profesional.	<b>Misión</b>	<b>Título</b>		Ninguno
Unidad Administrativa	Comisaria Municipal.	Custodiar el orden público cumpliendo con las normas y ordenanzas establecidas.	<b>Experiencia Laboral</b>		
Desempeño			Tiempo	1 año.	
Ámbito	Zonal.		Experiencia	Servicio Militar, Curso de Seguridad.	
<b>Actividades Esenciales</b>		<b>Conocimientos adicionales</b>	<b>Aptitudes</b>		
Proteger el orden público y el cumplimiento de las ordenanzas.		Normativa legal y vigente.	Liderazgo, trabajo en equipo y Ética Pública.		
Colaborar con el comisario municipal.		Ordenanzas.	<b>Competencias Técnicas</b>		
Vigilar el funcionamiento de los espacios públicos.		Seguridad y Servicio Militar.	<b>Funciones de Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Ofrecer servicios de guardianías para la comunidad.		Norma Legal Vigente.	Organización/ Asesoramiento.	Bajo	Desarrollo de planes.
Establecer controles periódicos en la comunidad.		Seguridad y Servicio Militar.	Gestión en proceso de funciones.	Bajo	Control de actividades en el trabajo.
Custodiar eventos masivos que dañen a la seguridad de las personas.		Técnicas secretariales y redacción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Flexibilidad.</li> </ul>	Medio	Métodos de trabajo.

Fuente: GAD Municipal del Cantón La Troncal (2020)

Tabla # 4. Funciones del Jefe de Agentes de Control Municipal.

<b>Datos del Personal</b>		<b>Funciones</b>	<b>Instrucciones</b>		
Cargo	JEFE DE AGENTES DE CONTROL MUNICIPAL	Jefe inmediato	<b>Instrucción</b>	Bachiller.	
Nivel	Profesional.	<b>Misión</b>	<b>Título</b>	Ninguno	
Unidad Administrativa	Comisaria Municipal.	Contener documentos en orden velando la eficiencia de la Administración de la institución.	<b>Experiencia Laboral</b>		
Desempeño			Tiempo	1 año.	
Ámbito	Zonal.		Experiencia	Secretariado en el Sector Público o Privado.	
<b>Actividades Esenciales</b>		<b>Conocimientos adicionales</b>	<b>Aptitudes</b>		
Mantener una comunicación oportuna con sus colaboradores.		Procesos de controles en administración.	Computación informática, Motivación y Desarrollo personal, Atención al cliente.		
Digitalizar controles de procesos.		Debe ser un líder.	<b>Competencias Técnicas</b>		
Ordenar la documentación de acuerdo a los trámites establecidos.		Aplicación del debido proceso.	<b>Funciones de Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Contener un funcionamiento en normas de higiene en espacios públicos.		Técnicas de archivo y documentación.	Información organizacional.	Bajo	Contar con documentos organizados.
Redactar diversos documentos que den informes al cumplimiento de sus actividades.		Técnicas secretariales y redacción.	Comprensión Escrita.	Bajo	Establece información escrita con acciones pertinentes.
Distribuir la responsabilidad entre colaboradores.		Técnicas secretariales y redacción.	Control y Seguimiento	Bajo	Corrige documentos.

Fuente: GAD Municipal del Cantón La Troncal (2020)

Tabla # 5. *Funciones de la Oficinista.*

<b>Datos del Personal</b>		<b>Funciones</b>	<b>Instrucciones</b>		
Cargo	OFICINISTA	Jefe inmediato	<b>Instrucción</b>		Bachiller.
Nivel	No Profesional.	<b>Misión</b>	<b>Título</b>		Sin especificaciones
Unidad Administrativa	Comisaria Municipal.	Distribuir información del sistema y documentación, para los eficientes procedimientos de administración de la Comisaria Municipal	<b>Experiencia Laboral</b>		
Desempeño			Tiempo	1 año.	
Ámbito	Zonal.		Especificación de la experiencia	Secretariado en el Sector Público o Privado.	
<b>Actividades Esenciales</b>		<b>Conocimientos adicionales</b>	<b>Aptitudes</b>		
Contener un leguaje apropiada para mantener un sistema de información.		Procesos de control interno.	Computación informática, Motivación y Desarrollo personal, Atención al cliente.		
Clasificar los diversos procesos contravencionales.		Leyes y ordenanzas.	<b>Competencias Técnicas</b>		
Llevar un control de los registros de cualquier trámite.		Aplicación del debido proceso.	<b>Denominación de la competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Redacta memorándum.		Técnicas de archivo y documentación.	Organización de la Información.	Bajo	Ordena su respectivo informe.
Realiza informes de las actividades ejecutadas.		Técnicas secretariales y redacción.	Comprensión Escrita.	Bajo	Presenta informes escrito de las funciones realizadas
Lleva correspondencia específica de la Unidad.		Técnicas secretariales y redacción.	Monitoreo y Control.	Bajo	Analiza y corrige documentos.

Fuente: GAD Municipal del Cantón La Troncal (2020)

Tabla # 6. Funciones de los Agentes Municipales.

Datos del Personal		Funciones	Instrucciones		
Cargo	AGENTES MUNICIPAL	Jefe inmediato	Instrucción	Bachiller.	
Nivel	No Profesional.	<b>Misión</b>	<b>Título</b>	Sin especificaciones	
Unidad Administrativa	Comisaria Municipal.	Efectuar el cumplimiento de las ordenanzas, reglamento de las autoridades de la Municipalidad.	<b>Experiencia Laboral</b>		
Desempeño			Tiempo	1 año.	
Ámbito	Zonal.		Experiencia	Secretariado en el Sector Público o Privado.	
<b>Actividades Esenciales</b>		<b>Conocimientos adicionales</b>	<b>Aptitudes</b>		
Supervisar las acciones de los ciudadanos.		Procedimientos administrativos. Normas de Control Interno.	Computación informática, Motivación y Desarrollo personal, Atención al cliente.		
Ayudar a la gestión de los servicios públicos.		Leyes y ordenanzas.	<b>Competencias Técnicas</b>		
Atender los procesos requeridos por los usuarios.		Aplicación del debido proceso.	<b>Funciones de Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Gestionar los procesos de seguridad pública.		Técnicas de archivo y documentación.	Organización de la Información.	Bajo	
Proporcionar información sobre los lineamientos y funciones.		Técnicas secretariales y redacción.	Comprensión Escrita.	Bajo	.
			Monitoreo y Control.	Bajo	

Fuente: GAD Municipal del Cantón La Troncal (2020)

### *1.6.5. Ubicación*

La Comisaría Municipal está ubicada en la Calle Manuel J. Calle La Troncal en referencia al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Troncal.



*Figura 2. Comisaría Municipal del Cantón La Troncal.*



*Figura 3. Agentes Municipales.*

### ***1.6.6. Aspecto Legal***

La Ordenanza que regula la limpieza y mantenimientos de bienes e inmuebles o Baldíos se determina por la Comisaría Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Troncal con los siguientes artículos establecidos con el ente regulador (Pacheco , 2015, pp. 1-9):

Mediante el Art. 4.- se establece que los propietarios de los bienes inmuebles baldíos contraen la obligación de:

- a. Contar con sus predios al día.
- b. Deberá mantener sus espacios limpios sin ninguna especie de malezas que puedan dañar al medio ambiente y la seguridad de los ciudadanos del cantón.
- c. Los solares debe contar con su propio cerramiento de acuerdo como lo estipula la Ordenanza.

De acuerdo con el Art.7 El Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD), determina que las instituciones tanto provinciales, regionales y municipales puedan regir ordenanzas, acuerdos y las diferentes resoluciones que existan a nivel territorial.

Referente al Art. 8.- La Comisaría Municipal del Cantón la Troncal mediante otras instituciones de control son las encargadas de receptar cualquier tipo de denuncias con el objetivo de cubrir las necesidades de los ciudadanos.

Para el Art.14 en disposiciones con la Constitución de la República del Ecuador, establece que el buen vivir de los ciudadanos es garantizar los derechos de vivir en un lugar y proteger el medio ambiente.

De acuerdo con lo estipulado de la Reforma de la Ordenanza Reglamentaria para las calles y espacios públicos firmado por el Eco. Carvajal (2013) en referencia de la ordenanza Nro.007 se determina lo siguiente:

Se establece en el Art. 427 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) que le brinda autoridad a las instituciones Municipales con el propósito de sancionar a las personas que destruyan cualquier propiedad de Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Mediante la Reforma a la Ordenanza Sustitutiva que reglamenta la utilización de calles y demás espacios públicos, mercados y ferias del Cantón La Troncal (2013) se establece los siguientes artículos:

Estipulado dentro del Art. 3.- en cuanto a todo espacio público que abarque el desplazamiento de las personas, no sea deteriorado por situaciones que alteren el orden, causando molestias a la ciudadanía del cantón por desechos desagradables, olores o ruidos que puedan alterar la tranquilidad de la misma.

Por medio del Art. 7.- se determina que los permisos de arrendamientos serán estipulados por la Dirección Financiera con su debida ubicación y regidos por el Comisario Municipal que establece su cancelación al Departamento de Tesorería Municipal.

Correspondiendo al Art. 12.-La Municipalidad es la que hace prevalecer las ordenanzas como la máxima autoridad, y también es la que evita que se cometan actos que destruyan las vías públicas y que afecten a los ciudadanos.

En coordinación con el Art. 13.- Es obligación de quienes realicen trabajos en la vía pública, colocar los elementos de señalización adecuados, a fin de evitar accidentes de cualquier índole.

Referente al Art. 20. Se dispone que los triciclos que circulen sin identificación de placas, serán detenidos por la Policía Nacional y/o Municipal con el respaldo del Comisario Municipal, deberán ser sancionados con lo estipula la Ley de la Ordenanza.

Con el Art. 31.- Se Establece que la vía pública no será utilizada para otros fines que no sea para el paso de tránsito para las personas, quedara prohibido colocar algún tipo de pancartas, poster de negocios entre otros, que puedan obstaculizar el paso de los peatones en cuanto lo determine la Dirección de Planificación.

## Capítulo II

### 2. Marco Teórico

#### 2.1. Marco Referencial

La Comisaría Municipal del Cantón La Troncal es una institución que ayuda a prevalecer el cumplimiento de las leyes, procesos y subprocesos hacia la ciudadanía, por medio de las diferentes normas, resoluciones, ordenanzas que permite corregir de una forma unilateral a los que infringe con lo estipulado en los reglamentos, también es un ente de apoyo para los diferentes departamentos del Gobierno Descentralizado Municipal del Cantón La Troncal.

La gestión de Talento Humano de la Comisaría Municipal se determina como un proceso deficiente, porque no cuentan con una redistribución de su personal en sus horarios de trabajos, ni cuentan con un sistema que ayude a rotar de una forma eficiente en cada puesto de trabajo, para que exista una mejor comunicación y puedan resolver las necesidades que cuenta el Cantón y la ciudadanía.

Por otra parte, la Comisaría Municipal es la encargada de la seguridad de la ciudadanía del comercio que es la parte fundamental en la actualidad del cantón, en cuanto a la inseguridad que sufre la población en su día a día, los agentes municipales ayudan a la gestión y control municipal, cuidan los bienes municipales, dan seguimiento al comercio, precautelan el bienestar común pero rigiendo a los reglamentos que están en disposición de la Comisaría Municipal notificando las debidas irregularidades que puedan existir dentro de la población.

## **2.2. Administración del Talento Humano**

Es fundamental la administración de talento humano en la organización porque ayuda a analizar el proceso de conducta de las personas al momento de realizar sus actividades en su lugar de trabajo, con la finalidad de cumplir con sus objetivos propuesto en la cual benefician a la empresa. El cumplimiento de la administración en relación a los recursos humanos en la interacción del talento humano de las personas hacia la empresa por medio del funcionamiento de lograr una estabilidad laboral, emocional y equitativa de contar con un equipo de trabajo satisfactorio. (Arias , 2008, pág. 34)

### ***2.2.1. Definición de la Administración del Talento Humano***

Según Chiavenato (2002) Define que “La Administración del talento humano se fundamenta en planear, organizar, coordinar y controlar los procesos con el objetivo de desarrollar un sistema eficiente en el personal de la organización.” (p.165)

De acuerdo Wayne (2004) describe que “La Administración del talento humano se enfoca en el desempeño de las personas en disposición de los recursos y el alcance de sus objetivos organizacionales para lograr la efectiva competitividad de la organización.” (p.4)

### ***2.2.2. Objetivos de la Administración del Talento Humano***

La administración de la gestión de recursos humano se conforma de los diferentes objetivos tales como individuales que se consideran el cumplimiento de la organización en referencia a mejorar las habilidades o destrezas de las personas, en compromiso en los ámbitos social, cultural, legal y laboral de la empresa.

En cuanto se describe los siguientes:

- Establecer, desarrollar y evaluar las habilidades de los colaboradores en relación con la motivación y bienestar de la organización.
- Determinar los aspectos de la eficiencia y eficacia de la gestión de talento humano.
- Aportar al crecimiento de la organización.
- Fortalecer de acuerdo a los objetivos planteados para la organización.
- Mejorar los conocimientos del personal con debidas capacitaciones.
- Fomentar la relación entre compañeros de trabajos.

### **2.3. Gestión del Talento Humano**

Según Montoya (2013) La gestión del talento humano se fundamenta en el control de manejar los procedimientos de sus colaboradores de la organización, en consideración que cada persona cuenta con un don o talento en las cuales se debe aprovechar en función de la actividad que mejor desempeñe y ayude a la implementación de desarrollo la institución.(p.25)

“La productividad de la gestión del talento humano hacia los empleados se mide de acuerdo con el rendimiento y el cumplimiento de las actividades específicas que ayudan al desarrollo futuro de la organización. (Montoya , 2013, p. 26)

### ***2.3.1. Principales aspectos de la Gestión del Talento Humano***

- 1.- Reclutamiento.
- 2.- Planificación de los recursos Humanos.
- 3.- Identificación de talentos.
- 4.- Gestión de Desempeño.
- 5.- Desarrollo de Liderazgo.

#### **2.3.1.1.Reclutamiento del Personal**

El reclutamiento del personal se describe como los procesos de seleccionar personal calificado para ocupar un puesto de trabajo, por medio de información que las empresas ofrecen a las personas para una oportunidad de empleo. La finalidad de reclutar personal en las empresas es obtener un gran número de candidatos que disputan un puesto con el objetivo de ser elegidos para demostrar su potencial.

#### ***2.3.1.2.Tipos de reclutamiento***

El reclutamiento se determina en dos fases.

- Reclutamiento Interno. - es aquel que se aplica a los candidatos de la organización con fines de ascenderlos o transferirlos en otras áreas, mediante sus méritos de desempeño o por la motivación del desarrollo de sus actividades.
- Reclutamiento Externo. - este se dirige a los candidatos que no están integrados dentro de la organización, pero están en un proceso de selección para ser elegidos para cualquier cargo disponible.

### **2.3.1.3. Planificación de los Recursos Humanos**

De acuerdo Santos (2013) define “La planificación de los recursos humanos es el conjunto de procedimientos que relacionan la organización con el personal en el cubrimiento de las necesidades humanas de forma que se demanda un numero para la selección de cargo específico.”(p.32)

Mediante la planificación de los recursos humanos se basan en los siguientes aspectos fundamentales:

- Visión Colectiva.
- Estructura eficiente.
- Evolución en el puesto de trabajo.
- Reconocimientos de los derechos laborales.
- Deseos individuales de crecimiento.
- Calidad de remuneración.

### **2.3.1.4. Identificación de talentos**

Según Ricardo (2000) El papel esencial de los líderes de las organizaciones a más de dirigir al personal es crear mecanismos que ayuden a identificar los talentos existentes dentro de la institución, evidenciar si se está explotando correctamente los talentos, si están desarrollando actividades acordes a sus potenciales, el desarrollo de las fortalezas en las funciones del talento depende de sus directivos. (p.8)

Los gerentes de talentos humanos deben alinear las estrategias empresariales con el desempeño del personal, esto significa que la prioridad de la administración es la gestión de recursos humanos en el cual debe concentrar en mejorar las áreas donde se desenvuelve el personal priorizando la necesidad de incrementar la competitividad mejorando el espacio donde desarrollan sus funciones.

#### **2.3.1.5.Gestión de Desempeño**

Es la principal función de los líderes organizacionales, permite promover al talento humano como merecimiento a su efectivo cumplimiento de sus funciones. La competencia de los colaboradores surge de la necesidad de ser más productivo, generando valor agregado dentro de la fuerza laboral existente. (Ricardo , 2000)

Construir el compromiso de los colaboradores para hacer coincidir las metas personales con las metas y objetivos de los gerentes, haciendo que los empleados desarrollen sus actividades como si fuera su propia compañía, con esfuerzo desplegado centrando los máximos resultados en el empleo y desarrollo de sus estrategias.

#### **2.3.1.6.Desarrollo de Liderazgo**

El liderazgo es una competencia que desarrollan los directivos de la organización, permite alinear a todos los elementos de la organización, alcanzando los objetivos de talento humano, quienes desarrollen adecuadamente su liderazgo serán los candidatos para ascensos en los diferentes procesos de selección. (Ricardo , 2000)

La influencia de los líderes permiten crear canales de comunicación eficiente, las metas institucionales son alineadas por estos elementos seleccionados por la alta gerencia, los líderes orientan a sus seguidores a cumplir los objetivos organizaciones y les permiten crear sus metas personales referentes a sus puestos de trabajo.

### ***2.3.2. Elementos de la Gestión del Talento Humano***

Los elementos de la gestión del talento humano de una organización se constituyen en la forma de perfeccionar y sostener la mejora continua en base a la calidad de un servicio que se ofrece a las personas o clientes de una empresa, dependiendo de los conocimientos adoptados, habilidades o destrezas aplicadas en cada desarrollo de alguna actividad buscando así, la eficiencia y eficacia de la organización.

#### **2.3.2.1. Capacitación del Talento Humano**

Según Aguilar (2005) “La capacitación del talento humano se describe como la inversión que realizan las empresa y organización a corto y largo plazo, en el cual el personal adopta nuevos conocimientos, valores y compromiso en el cumplimiento de su trabajo” (pp.54-55).

Es importante que cada organización disponga en capacitar a su personal porque ayuda a potenciar sus habilidades, destrezas y mejora la formación de sus actitudes en la productividad administrativa o en la operación del manejo de los sistemas de calidad e innovación.

### **2.3.2.2. Factor Humano**

Según Ramírez (2005) “El factor humano es un elemento vital para la organización comprende con la ejecución del trabajo productivo y el control de las actividades a resolver que se presenta en la vida y en el trabajo en relación hacia los demás” (p. 67)

### **2.3.2.3. Competencia**

De acuerdo Sagi & Grande (2005) “La competencia se refiere al conjunto de conocimientos adquiridos, habilidades y actitudes que son aplicados en el desempeño de sus actividades en la organización con disciplina, responsabilidad, aportando en el ámbito profesional y personal.” (p.86)

Según Ávila (2005) la competencia se establece en dos tipos:

- Competencia imperfecta.
- Competencia perfecta.

“La competencia perfecta es aquella que consta de un gran número de personas que pueden ser compradores o vendedores en la cual ofertan productos similares conteniendo libertad de ofrecer sus productos sin límites de restricciones ni leyes que lo respalden con fijar precio para su venta.” (Ávila , 2005, p. 158)

“La competencia imperfecta se la conoce como competencia impura o monopolista porque cuenta con restricciones concretas que afectan al mercado por contar con un elevado grado de control en el proceso de producción y precios de los productos.” (Ávila , 2005, p. 159)

#### **2.3.2.4. Experiencia**

La experiencia en función laboral es la valoración de los conocimientos adquiridos en actividades realizadas en diferentes puestos o lugares de trabajos, en la que ocupa una parte esencial para las personas en la que puede otorgarse de una manera de concurso de méritos o por el desempeño de cada acción encomendada. (Montoya , 2013, p. 32)

#### **2.3.2.5. Comunicación**

Según Montoya (2013) La comunicación es fundamental para la organización por que engloba el desarrollo de un buen equipo de trabajo en el cual se puede dar de diferentes formas escrita, oral, gestual que ayuda a proporcionar información con ideas o pensamientos críticos en interactuar los organismos de la organización.(p.33)

### **2.4. Estructura Organizacional**

La estructura organizacional comprende las actividades en determinación de la gestión administrativa en la que se coordina al esfuerzo de cada grupo de labor que desarrolla las diversas funciones que son planeación, organización, dirección y control con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados dentro de la organización de acuerdo con el desempeño y efectividad de su trabajo.

### 2.4.1. *Proceso Administrativo*

Según Robbins & Judge (2013)“El proceso administrativo cuenta con la planeación y organización de los cargos u órganos de la administración de la empresa en funcionalidad de controlar y dirigir sus actividades” (p.7)



*Figura 4. Proceso Administrativo.*

Elaboración propia.

#### 2.4.1.1. **Planeación**

Esta función dentro del proceso administrativo define las metas e implementa objetivos que crean las diferentes estrategias que permiten el desarrollar los planes coordinados con las diferentes unidades administrativas. Desde el nivel superior hasta el nivel operativo que conforman la estructura organizacional. (Robbins & Judge, 2013)

La proyección de las acciones en periodos específicos mediante los objetivos en términos cuantitativos es la planeación, se da comúnmente a un año, la planificación sirve para hacer análisis económico y financiero de la organización basados en los planes y estrategias planteados por la máxima dirección aplicada en los niveles inferiores de la empresa.

#### **2.4.1.2.Organización**

El proceso de organización permite a la alta dirección administrativa diseñar la estructura formal de la empresa, establecer los niveles de jerarquía, designar la autoridad y autonomía referente a la toma de decisiones, crear el sentido de responsabilidad en las diferentes áreas por departamentalización a través del esquema y su orgánico funcional. (Pinto, 2012, p. 11)

La relación de los recursos de la empresa debe estar debidamente distribuida a cada área permitiendo alcanzar los objetivos corporativos, designar oportunamente funciones y su dependencia con sus directivos, relacionando e interactuando todo el personal que pertenece a la organización.

#### **2.4.1.3.Dirección**

La toma de decisión es responsabilidad directa de la máxima dirección, pero, para alcanzar los altos índices de productividad se debe designar a los diferentes directivos departamentales la autoridad para dirigir los diferentes equipos de trabajo, mediante la autonomía, efectiva comunicación y potestad se lograr reducir los conflictos, creando una cultura de empoderamiento hacia las funciones de cada elemento de la organización. (Robbins & Judge, 2013, p. 7)

Los directivos ejercen la autonomía mediante el poder delegado por la máxima autoridad, liderazgo de la organización, creando motivación hacia el fiel cumplimiento de las funciones que requiere cada perfil de la organización, logrando el cumplimiento de sus objetivos depende de la fuerza empresarial y corresponsabilidad de cada empleado con estrategias de relaciones humanas y empoderamiento hacia el cumplimiento oportuno de sus tareas y actividades.

#### **2.4.1.4.Control**

Es un proceso que consta de tres pasos: medir correctamente el desempeño, analizar los resultados obtenidos y tomar medidas correctivas; consiguiendo el seguimiento del accionar de la empresa, en las tres etapas: control previo, concurrente y posterior.

De acuerdo Cenzo (2008) Para lograr un efectivo control se debe brindar la asistencia antes de empezar las funciones de la organización, en el trayecto se debe brindar la asesoría para evitar desviaciones en el logro de los objetivos y al finalizar la gestión. El control permite realizar los correctivos, retroalimentando el proceso de los altos directivos en función a la toma de decisiones.  
(p.155)

## Capítulo III

### 3. Levantamiento de la Información

#### 3.1. Diseño de la Investigación

Según Sampieri (2010)“La investigación es un método que se utiliza para describir cualidades que tiene cada persona con el objetivo de comprender y explicar situaciones del entorno buscando el sentido de las cosas” (p.120)

El diseño de la investigación se enfocará en el método cualitativo en que permite conocer información relevante de la gestión del talento humano de la Comisaría Municipal Cantón La Troncal mediante la entrevista planteada y efectuada al Comisario Municipal Abg. Luis Humberto Mariño Nieto que es el encargado de cumplir y hacer cumplir de acuerdo a los estatutos, reglamento y ordenanzas establecidos por ente regulador del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Troncal.

Mediante el diseño de la investigación que realizará el investigador nos ayudará a determinar el funcionamiento referente al proceso del talento humano en las diferentes áreas que existan dentro de la institución, y permitirá realizar un plan de mejora en el Departamento de Talento Humano que beneficien a los colaboradores y los altos directivos de la Comisaría Municipal.

#### 3.2.Enfoque de la Investigación

##### 3.2.1. *Enfoque Cualitativo*

De acuerdo con Sampieri (2010) “El enfoque cualitativo como la recolección de información de una investigación de una forma no numérica, sino se basa en la descripción de preguntas para obtener un proceso de interpretación.” (p.7)

### **3.3. Modalidad de la Investigación**

De acuerdo con la investigación realizada se efectuó dos tipos de métodos que faciliten a solucionar los diferentes problemas en la gestión de talento humano de la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal.

#### **3.3.1. Investigación de Campo**

Para Munch (2011) expresa que “La investigación de campo son procesos que permiten desarrollar estudios representativos, en que involucran los objetos de análisis como es la población en función de sus resultados.” (p.29)

Mediante el proceso de investigación de campo en el cual significa la recolección de información primaria con la finalidad de conocer las situaciones del planteamiento del problema que abarca la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal en su gestión del talento humano y sus diferentes funciones que realizan sus colaboradores, con el objetivo de realizar un plan de mejora para la institución.

#### **3.3.2. Investigación Bibliográfica – Documental**

“La investigación bibliográfica documental trata de recolectar información relevante para la investigación por medio de documentos, libros, códigos y accesos a sitios web que faciliten la obtención de resultados y la confiabilidad de la utilización de los recursos.” (Bernal , 2010, p. 111)

El objetivo de la investigación bibliográfica-documental utilizada en la investigación se establece la recolección de información de fuentes primarias y secundarias que nos ayuda a comprender mejor los conceptos de la gestión del talento humano y sus diferentes funciones administrativas.

### **3.4. Tipo de Investigación**

#### **3.4.1. Descriptiva**

Según Bernal (2010) La investigación descriptiva tiene la capacidad de seleccionar las características relevantes de la materia objeto de estudio y describir el detalle de sus partes para presentarlos a los investigadores. Toda la información que se presenta se soporta en los diferentes instrumentos de recolección de información; entrevistas, encuestas, observación directa y revisión bibliográfica o documental. (p.113)

Mediante la investigación descriptiva aplicada permitirá conocer los procesos que realiza la gestión del talento humano de la Comisaría Municipal de Cantón La Troncal en relación con las actividades o funciones que gestionan los colaboradores de la institución en prevalecer el orden o los reglamentos de la ciudadanía.

### **3.5. Técnica de Investigación**

#### **3.5.1. Entrevista**

Es la técnica que se orienta al establecimiento del contacto directo entre el investigador y el entrevistado para la recolección de información. La entrevista realizada se alinea a un cuestionario específico, que puede apoyarse en preguntas flexible para obtener información de manera espontánea y amplia, se puede ahondar en los cuestionamientos que se requiera más información para sustento de los proyectos de investigación planteadas y despejar los cuestionamientos existentes. (Bernal , 2010, p. 194)

### **3.6. Entrevista dirigida al Comisario Municipal**

**Apellidos y Nombre: Abg. Luis Humberto Mariño Nieto**

**Objetivo.** - Recopilar información por medio de la entrevista establecida que nos ayude a conocer sobre la gestión del Talento Humano de la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal.

1. ¿Qué consideraciones se toman en cuenta para el reclutamiento del talento humano de la Comisaría Municipal?

Las diferentes consideraciones que se optan para que las personas que ingresan al reclutamiento de la gestión del talento humano de la Comisaría Municipal como agentes municipales de acuerdo con el Estatuto Orgánico Funcional establece lo siguiente:

- a. Ser bachiller.
  - b. Haber realizado el servicio militar.
2. ¿Qué parámetros debe cumplir los colaboradores que anhelan ascensos dentro de la Comisaría Municipal?

Los parámetros que cumplen los colaboradores o agentes municipales en primera instancia se basan a una experiencia técnica, manteniendo roles de labores en controles municipales y capacitándose en fomentar el desarrollo en cuanto a conocimiento o méritos propios.

3. ¿Con que frecuencia se realiza procesos de selección a vacantes dentro de la institución?

De acuerdo con la gestión de talento humano para realizar algún tipo de ascenso dentro de la institución realizan un concurso de selección interno y de acuerdo a lo establecido con la ley se lo efectúa cada 3 años.

4. ¿Cómo incide la estructura organizacional con relación a los colaboradores de la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal?

La estructura organizacional de la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal con relación a sus colaboradores existe una inferencia en el control que la organización establezca los diferentes correctivos en cuanto a normativas vigentes y tengan conocimientos de las ordenanzas municipales.

5. ¿Con que frecuencia se realiza un plan de capacitación al talento humano de la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal?

Un plan de capacitación al talento humano se lo realiza cada año mediante las actividades estipuladas por la institución, en el cual existe una valorización a los grupos de agentes municipales para que puedan cumplir y hacer cumplir las normas legales.

6. ¿Qué mecanismos de evaluación se emplean dentro de la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal para medir el desempeño de los colaboradores?

Los mecanismos que cumple la Comisaría Municipal para medir el desempeño de sus colaboradores son:

- a. Realización de una evaluación sistematizada.
  - b. Contestando una serie de preguntas de acuerdo con sus conocimientos.
  - c. Redactar informes acerca del desempeño obtenido.
7. ¿Qué tipo de liderazgo se emplea dentro de la organización?

El liderazgo de la organización es el compromiso que cada persona brinda en ejecutar sus funciones en relación que crezca la institución en rendimiento y efectividad de liderar un grupo de personas que puedan crecer de la mejor manera.

8. ¿En la toma de decisiones se toma en consideración la opinión de los colaboradores de la Comisaría Municipal?

Para que una Comisaría Municipal pueda funcionar correctamente se necesita la gestión de cada colaborador, es decir se toma en cuenta las opiniones de los agentes de control municipal para que tengan voz y voto en cada una de las gestiones funcionales de la organización.

9. ¿De qué manera la Comisaría Municipal aportar al crecimiento del talento humano de la organización?

El aporte que cuenta la institución para el crecimiento del talento humano es fortalecer el orden público y también los controles de los agentes de controles municipales.

10. ¿Qué promueve el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización?

El cumplimiento de las metas se debe el cumplir y hacer cumplir las ordenanzas municipales, en cuanto el objetivo es llevar una reorganización como agentes de control municipal o como Comisaria Municipal.

11. ¿Qué fomenta la relación entre compañeros de la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal?

Se fomenta dentro de la institución la relación del compañerismo, la igualdad y que son un grupo de agentes de controles municipales presto a colaborar con la ciudadanía y con sus compañeros en cuestión de alguna dificultad.

### **3.7. Interpretación de los datos**

Conforme a la entrevista realizada al Abg. Luis Humberto Mariño Nieto Comisario Municipal, manifestó que la gestión del talento humano en relación a los agentes municipales se lo determina de acuerdo al Estatuto Orgánico Funcional en funciones a desempeño y las diferentes actividades que ellos aportan dentro de la institución, también recalcó que los mecanismo de evaluación que se desarrolla dentro de la Comisaría Municipal se lo efectúa mediante una evaluación sistemática en procesos de conocimientos y expresa que los agentes municipales dan aportes a la institución porque ayudan a controlar el orden público por ello es fundamental un plan de mejora en la gestión del talento humano con relación a la estipulado de las normativas vigentes.

### 3.8. Entrevista dirigida al Jefe de Recursos Humanos

Nombre:

1. Cómo organiza y administra el trabajo de los miembros del Gad municipal de la Troncal para promover la cooperación enfocado en la iniciativa orientada a la cultura organizacional?

Se establece un método sistemático y objetivo detallando las actividades cristalizando las ideas y el alcance de los objetivos que persigue el Gad Municipal.

2. ¿Cómo organiza el trabajo incluyendo las habilidades del talento humano para el alcance de plan de acción que persigue la organización?

El desempeño de cada miembro del Gad municipal del cantón la Troncal permite el alcance del plan de acción institucional, cada habilidad demostrada por parte del talento humano que tenemos es coordinada a cada función donde se desenvuelve de manera oportuna, brindando los mejores resultados en las funciones encomendadas.

3. ¿Cómo se asocian los sistemas de trabajo en las diferentes instancias de trabajo de los empleados con la comunidad con quienes interactúan?

Todo el personal se asocia con las necesidades de cada empleado, manteniendo la comunicación efectiva demostrando optimización de recursos en las actividades que permiten interactuar con la comunidad.

4. ¿Cómo logra la comunicación efectiva entre el equipo de trabajo?

Se crea un ambiente armónico de trabajo en todos los miembros del equipo, cumpliendo los reglamentos existentes en beneficio de cada miembro de la organización.

5. ¿Qué realiza la empresa para que se cumplan los objetivos de la organización?

Genera estímulo a los empleados mediante planes de carrera con el fin de desarrollarse dentro de la organización.

6. ¿Qué métodos se utilizan para la contratación de personal nuevo y que habilidades requieren?

- Entrevistar personal.
- Evaluación del perfil personal y del comportamiento del candidato a reclutar.
- Validación de información.
- Constatar que cuente con experiencia para el cargo.

## Capítulo IV

### 4. Propuesta

#### 4.1. Datos Informativos

Tabla # 7. *Antecedentes de la Propuesta*

Tema	Plan de Acción en la Mejora de la Gestión de Talento Humano de la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal.
Empresa	Comisaría Municipal.
Provincia	Cañar.
Cantón	Troncal.
Dirección	Calle Manuel J y Calle La Troncal.
Ejecutor	Comisario Municipal.
Beneficiario	Agentes Municipales de la Institución.

Elaboración propia.

#### 4.2. Situación Actual de la Gestión de Talento Humano

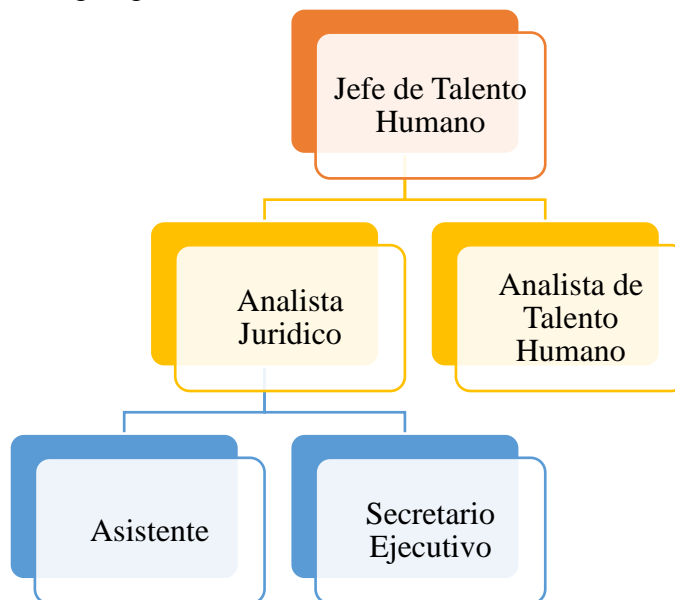
En la actualidad la gestión de Talento Humano ejecuta funciones y actividades por el jefe de Talento Humano del GAD Municipal del Cantón La Troncal, en coordinación con el sistema integrado a la Unidad Administrativa con la finalidad de dirigir los planes en las diversas unidades que se involucran dentro de la institución siendo responsables en el desarrollo y fortalecimiento institucional y en mejorar la calidad del servicio de los agentes municipales y optimizar los tiempos requeridos.

#### 4.2.1. Actividades que gestiona el Departamento de Gestión de Talento Humano

- Administra el personal bajo su cargo así como el cumplimiento de metas y objetivos de la unidad y de los distintos equipos de trabajo.
- Planifica el POA institucional y el Plan Anual de Contratación y vigila su cumplimiento.
- Supervisa la gestión administrativa en cuanto en los procesos para la dotación de bienes, servicios y personal de la Municipalidad, ordenando las medidas correctivas de ser el caso.
- Planifica proyectos, programas para el fortalecimiento institucional del GAD en base a las competencias establecidas bajo normativa legal.
- 

#### 4.3. Orgánico Funcional

Figura 5. Organigrama Funcional de la Unidad de Talento Humano.



Elaboración Propia.

Tabla # 8. *Funciones del Jefe de Talento Humano.*

<b>Datos del Personal</b>		<b>Funciones</b>	<b>Instrucciones</b>		
Cargo	JEFE DE TALENTO HUMANO.	Jefe de Talento Humano.	<b>Instrucción</b>		Tercer Nivel.
Nivel	Profesional.	<b>Misión</b> Manejar el sistema en la gestión del Talento Humano.	<b>Título</b>		Ingeniería Empresarial.
Unidad Administrativa	Talento Humano.		<b>Experiencia Laboral</b>		
Desempeño			Tiempo	2 años.	
Ámbito	Zonal.		Experiencia	Unidades Administrativas Públicas de Talento Humano.	
<b>Actividades Esenciales</b>			<b>Conocimientos adicionales</b>	<b>Aptitudes</b>	
Desarrolla planificaciones de la institución.		Conocer la LOSEP y Código de Trabajo.	Normativas laborales, Atención al Cliente y Recursos Humanos.		
Ejecuta informes referentes al orgánico funcional.		Planificaciones institucionales.	<b>Competencias Técnicas:</b>		
Efectúa la debida selección del personal.		Ordenamientos.	<b>Funciones de competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Es el encargado de realizar nombramiento de los funcionarios de la institución.		Desarrollo Organizacional.	Ejecución en el Desarrollo Estratégico.	Medio.	Análisis favorable.
Determina los diferentes reglamentos y estatutos.		Normativa Legal Vigente.	Pensamiento Crítico.	Medio.	Análisis FODA
Realiza alternativas para el diseño del plan de mejoras para talento humano.		Gestión Estratégico.	Control	Medio.	Identificar la eficiencia y eficacia.

Fuente: (GAD Municipal del Cantón La Troncal , 2020)

Tabla # 9. *Funciones del Analista Jurídico de Talento Humano.*

Datos del Personal		Funciones	Instrucciones		
Cargo	ANALISTA JURÍDICO	Jefe de Talento Humano.	Instrucción	Bachiller.	
Nivel	Profesional.	Misión	Titulo	Ninguno	
Unidad Administrativa	Talento Humano.	Analiza aplicando las normativas y leyes laborales.	Experiencia Laboral		
Desempeño			Tiempo	1 año.	
Ámbito	Zonal.		Experiencia	Secretariado en el Sector Público o Privado.	
Actividades Esenciales		Conocimientos adicionales	Aptitudes		
Manejo de las relaciones laborales.		Aspecto de la LOSEP y Código de Trabajo.	Administración, Relaciones Humanas y Normativa legal vigente.		
Realiza gestiones en relación con el Jefe de Talento Humano en normativas con las leyes.		Conocimientos de la LOSEP.	Competencias Técnicas		
Redacta informes tanto técnicos como personales.		Reglamentos.	Funciones de Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Ejecuta registros de acciones del personal.		Normativa vigente.	Gestión de la organización.	Bajo.	Determina órdenes y prioridades.
Realiza acciones de diversos aspectos administrativos.		Aspecto de la LOSEP y Código de Trabajo.	Análisis Crítico.	Bajo.	Pensamiento analítico.
			Análisis Escrito.	Bajo.	Información escrita.

Fuente: (GAD Municipal del Cantón La Troncal , 2020)

Tabla # 10. *Funciones del Analista de Talento Humano.*

Datos del Personal		Funciones	Instrucciones		
Cargo	ANALISTA DE TALENTO HUMANO.	Jefe de Talento Humano.	Instrucción	Tercer Nivel.	
Nivel	Profesional.	<b>Misión</b>	<b>Título</b>	Ingeniería Empresarial.	
Unidad Administrativa	Talento Humano.	Ejecutar los procesos en relación con la administración de la entidad y de acuerdo a las normativas estipuladas.	<b>Experiencia Laboral</b>		
Desempeño			Tiempo	2 años.	
Ámbito	Zonal.		Experiencia	Unidades Administrativas Públicas de Talento Humano.	
<b>Actividades Esenciales</b>		<b>Conocimientos adicionales</b>	<b>Aptitudes</b>		
Elabora Plan anual de vacaciones, formulado y ejecutado.		LOSEP, Código del Trabajo.	Normativas laborales, Atención al Cliente y Recursos Humanos.		
Realiza informes para el reconocimiento para beneficios sociales: horas extras, Alimentación etc.		Administración, Leyes.	<b>Competencias Técnicas:</b>		
Realiza el control mensual de la asistencia del personal de la entidad.		Administración.	<b>Funciones de Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Actualización de los sistemas demográficos.		Administración.	Criterio Conceptual	Medio.	Utilización de los conocimientos en base teóricas.
Realiza la ejecución de planes dentro del sistema integrado de talento humano.		Normativa Legal Vigente.	Ideología Crítica.	Medio.	Redacción de informes tanto administrativos y funcionales.
Realiza alternativas para el diseño del plan de mejoras para talento humano.		Normativa Legal Vigente.	Pensamiento Analítico.	Medio.	Identificar las causas y efectos de las decisiones.

Fuente: (GAD Municipal del Cantón La Troncal , 2020)

Tabla # 11. *Funciones del Secretario Ejecutivo de la Unidad de Talento Humano.*

Datos del Personal		Funciones	Instrucciones		
Cargo	SECRETARIO/A EJECUTIVO.	Jefe de Talento Humano.	Instrucción		Bachiller.
Nivel	No Profesional.	<b>Misión</b>	Titulo		
Unidad Administrativa	Talento Humano.	Clasificar diferentes documentos de las actividades realizadas por la Unidad de Talento Humano.	<b>Experiencia Laboral</b>		
Desempeño			Tiempo	1 año.	
Ámbito	Zonal.		Experiencia	Secretariado en el Sector Público o Privado.	
<b>Actividades Esenciales</b>		<b>Conocimientos adicionales</b>	<b>Aptitudes</b>		
Mantener actualizado los archivos de la institución.		Técnica de Archivo y control de documentación.	Administración, Relaciones Humanas y Normativa legal vigente.		
Brindar información verídica y oportuna.		Relaciones Humanas.	<b>Competencias Técnicas</b>		
Redacta oficios, memorándums y documentos requeridos por su jefe inmediato superior.		Redacción, Manejos de Paquetes Informáticos.	<b>Funciones de Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Establece controles mensuales de las actividades y monitorea los resultados establecidos.		Redacción, Manejos de Paquetes Informáticos.	Criterio Analítico.	Bajo.	Tratar asuntos de primera necesidad.
Efectúa los registros de adquisición de los documentos.		Manejos de Paquetes informáticos, Técnicas de secretaria.	Expresión Oral.	Medio.	Establece comunicación relevante.
			Compresión Escrita.	Bajo.	Comprensión de información detallada y oportuna.

Fuente: (GAD Municipal del Cantón La Troncal , 2020)

Tabla # 12. *Funciones del Asistente de la Unidad de Talento Humano.*

<b>Datos del Personal</b>		<b>Funciones</b>	<b>Instrucciones</b>		
Cargo	ASISTENTE	Jefe de Talento Humano.	<b>Instrucción</b>		Bachiller.
Nivel	No Profesional.	<b>Misión</b>	<b>Título</b>		Sin especificación
Unidad Administrativa	Talento Humano.	Archiva las diversas documentaciones de las actividades realizadas con el fin de dar cumplimiento a los procesos dentro de la Unidad de Talento Humano.	<b>Experiencia Laboral</b>		
Desempeño			Tiempo	1 año.	
Ámbito	Zonal.		Experiencia	Secretariado en el Sector Público o Privado.	
<b>Actividades Esenciales</b>		<b>Conocimientos adicionales</b>	<b>Aptitudes</b>		
Mantiene actualizado el sistema de archivo y documentación de la unidad.		Técnica de Archivo y control de documentación.	Administración, Relaciones Humanas y Normativa legal vigente.		
Informa al público y brinda la información requerida de acuerdo con la competencia de la unidad.		Relaciones Humanas.	<b>Competencias Técnicas</b>		
Redacta oficios, memorándums y documentos requeridos por su jefe inmediato superior.		Redacción, Manejos de Paquetes Informáticos.	<b>Funciones de Competencia</b>	<b>Nivel</b>	<b>Comportamiento Observable</b>
Remite informes mensuales de las actividades que cumple, para facilitar el monitoreo y resultados de los diferentes procesos.		Redacción, Manejos de Paquetes Informáticos.	Pensamiento Analítico.	Bajo.	Realizar órdenes establecidas.
Realiza el registro de la entrada y salida de la documentación generada en la unidad.		Manejos de Paquetes informáticos, Técnicas de secretaria.	Expresión Oral.	Medio.	Comunica información relevante.
			Compresión Escrita.	Bajo.	Redactar información relevante.

Fuente: (GAD Municipal del Cantón La Troncal , 2020)

#### **4.4.Introducción**

El plan de acción en el departamento de Talento Humano del GAD Municipal del Cantón La Troncal permitirá evaluar la productividad de los agentes municipales mediante una evaluación de desempeño mediante el proceso de establecer los aspectos fundamentales de cada colaborador en actitudes, comportamiento laboral y rendimiento en las actividades encomendadas dentro de la organización o en cada puesto de trabajo.

Mediante la evaluación de desempeño se trata de analizar un FODA de los colaboradores en la ejecución de sus actividades, también midiendo el comportamiento y los diferentes resultados laborales dentro del clima laboral con la finalidad de rotar de acuerdo a los puestos de trabajo y se adapte en el ámbito personal mediante sus capacidades individuales.

#### **4.5. Justificación de la Propuesta**

Mediante el plan de acción en mejora de la gestión de talento humano de la Comisaria Municipal del Cantón La Troncal se basará en la función de los procesos o actividades para aprovechar las capacidades de cada uno de los agentes municipales con el objetivo de explorar los recursos necesarios satisfaciendo los diferentes objetivos de la organización e identificando las falencias que existan dentro de la misma.

De acuerdo con la propuesta planteada se establece que los procesos de ejecución dentro de la institución mejoren y puedan ser aplicados dentro del departamento de Talento Humano de la Comisaria Municipal en que ayuden a la productividad del desempeño y la efectividad en los resultados laborales, rotación entre puestos de trabajo, funcionabilidad de los diferentes cargos asignados y relación entre colaboradores de la organización.

#### 4.6. Procesos de la Propuesta

Tabla # 13. *Mejoramiento en la Gestión de Talento Humano.*

Procesos	Mejora	Funciones	Ejecutor	Tiempo
Selección de Personal.	Planeación del personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer las insuficiencias del personal.</li> <li>• Formular los diferentes procesos de la organización.</li> <li>• Restablecer las políticas de la organización.</li> </ul>	Comisario Municipal.	2 veces al año.
	Reclutamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar un manual de funciones de acuerdo al cargo.</li> <li>• Receptar de acuerdo al perfil.</li> <li>• Convocatoria por mérito.</li> </ul>	Comisario Municipal.	2 veces al año.

Selección del Personal.	Selección del Personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Receptar los Curriculum vitae.</li> <li>• Selección de candidatos.</li> <li>• Evaluación.</li> <li>• Entrevista.</li> <li>• Verificación de documentos.</li> <li>• Examen médico.</li> <li>• Selección del postulante.</li> </ul>	Comisario Municipal.	2 veces al año.
Contratación.	Pre contratación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de datos.</li> <li>• Contrato establecido.</li> <li>• Pacto dentro del contrato.</li> <li>• Legalizar el contrato de acuerdo a las normas de relaciones laborales.</li> </ul>	Comisario Municipal.	2 veces al año.
Inducción.	Capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocar al postulante.</li> <li>• Delegar al capacitador.</li> <li>• Llevar un control de asistencia.</li> <li>• Realizar evaluaciones de conocimientos.</li> </ul>	Comisario Municipal.	2 veces al año.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redactar formularios de evaluación a los empleados.</li> </ul>		

Evaluación.	Clima Organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar mediante un funcionario de la institución.</li> <li>• Presentar un informe de las actividades.</li> <li>• Calificar mediante las actividades realizadas.</li> </ul>	Comisario Municipal.	2 veces al año.
	Desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar los indicadores de desempeño.</li> <li>• Diseñar pruebas de evaluación.</li> <li>• Plantear objetivos de la evaluación.</li> <li>• Medir mediante el conocimiento adquirido.</li> <li>• Realizar una autoevaluación.</li> <li>• Identificar las falencias de la gestión de talento humano.</li> <li>• Elaborar un plan de acción.</li> <li>• Compromiso en las funciones</li> </ul>	Comisario Municipal.	2 veces al año.

Elaboración propia

Tabla # 14. *Plan de Acción*

Problemas: Ineficiencia de horarios establecidos, un deteriorado en la gestión laboral, procesos empíricos en cuanto a la contratación y selección del personal, la falta de comunicación entre colaboradores y el manejo inadecuado de indicadores de evaluación de desempeño en la que imposibilitan la satisfacción de atención eficiente a la ciudadanía del cantón				
Propuesta: Plan de Acción en la Mejora de la Gestión de Talento Humano de la Comisaria Municipal del Cantón La Troncal.			Indicadores: Funciones de evaluación, fichas evaluativas y desempeño en la productividad laboral.	
Propósito: Diseñar mediante esta herramienta de evaluación el desempeño del personal de la organización.				
Responsable: Comisario Municipal				
Objetivos	Indicadores	Estrategias	Responsable	Actividades
Plantear metas y estrategias.	Funciones de evaluación.	Desempeño.	Talento Humano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer formularios de pruebas.</li> <li>• Compromiso en los resultados.</li> </ul>
Evaluación del personal.	Fichas Evaluativas.	Desarrollo.	Talento Humano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar las políticas de la organización.</li> <li>• Aplicar la ficha de evaluación.</li> </ul>
Seguimiento en la mejora de desempeño laboral.	Desempeño en la productividad laboral.	Control.	Talento Humano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesar la información de las deficiencias en el desempeño.</li> <li>• Desarrollar los planes de seguimiento y control.</li> </ul>

Elaboración propia.

Tabla # 15. *Ficha de Evaluación.*

<b>Datos del Evaluado</b>		<b>Fecha:</b>				
<b>Nombres</b>		<b>Cargo:</b>				
<b>Área</b>		<b>Ubicación</b>				
<b>Datos del Evaluador</b>						
<b>Evaluación de Desempeño</b>						
<b>Factores</b>		<b>Calificación</b>				<b>Comentario</b>
<b>Disciplina</b>		1	2	3	4	5
Grado de cumplimiento en las normas y reglamentos de la institución						
<b>Calidad de Trabajo</b>						
Maneja de la mejor manera la ejecución de sus actividades						
Con que grado de eficiencia y capacidad demuestra en las actividades encomendadas						
<b>Conocimiento</b>						
Realiza sus actividades de acuerdo a su capacidad						
<b>Trabajo en equipo</b>						
Conlleva un relación armónica con sus compañeros						
Conduce un grupo de trabajo con eficiencia						
<b>Control</b>						
Direcciona la ejecución de su trabajo						
<b>Organización</b>						
Aplica un sistema ordenado dentro de la organización						
Capacidad de tomar decisiones						
Conduce seguridad al presentar dificultades						

Elaboración propia.

## Conclusiones

- En el proyecto de investigación se evidenció que la gestión de Talento Humano en la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal, no dispone de un buen funcionamiento en el proceso de las funciones o actividades asignadas a cada uno de los colaboradores de la institución y dentro del área de la Comisaría el desempeño de los recursos humanos es esencial para generar cuidado a la sociedad.
- Las características principales del área de Talento Humano que debe contener una organización, es un manual de proceso donde detalle las debidas funciones o actividades que desarrolla en calidad de selección del personal, contratación con los debidos índices, inducción o capacitación de los conocimientos que forman dentro de la institución y la evaluación que permite recabar información del desempeño y la productividad de cada colaborador o el clima organizacional.
- La Gestión de Talento Humano para las organizaciones o empresas es fundamental para llevar un control de la ejecución de las actividades y para la planificación de la selección previa al personal como una estructura organizacional de las funciones desde los altos directivos y los subordinados, sin exceder la autoridad de cada uno de ellos.

## Recomendaciones

- Se recomienda que dentro de Comisaría Municipal del Cantón La Troncal se desarrolle un plan de mejora para la Gestión de Talento Humano en función de la ejecución de las actividades encomendadas para los colaboradores o agentes municipales de la institución con la efectividad de medir la productividad y desempeño en mantener un buen liderazgo o construir un ambiente agradable laboral.
- Se promueve que la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal implementen planes de acciones y manuales de funciones que permitan conocer las falencias que se presentan tanto en las áreas administrativas, funcionales y sociales con relación al personal, en beneficio de la satisfacción de la comunidad.
- La Gestión de Talento Humano es una herramienta que ayuda a incentivar al personal que desarrolle sus actividades de una forma eficiente, eficaz y practica por ello se desarrolló una ficha de evaluación para que los administradores de la institución opten para evaluar el desempeño o competencias de cada uno de sus servidores.

### Referencia Bibliográfica

- Aguilar , A. (2005). *Capacitación y Desarrollo del Personal* . México : Limusa.
- Arias , F. (2008). *Administración de los Recursos Humanos*.
- Ávila , J. (2005). *Introducción a la Economía* . México: Plazo y Valdez.
- Bernal César. (2010). *Metodología de la investigación*.
- Cárdenas, M. (2008 ). *Técnica de la Gestión del Talento Humano* . Venezuela .
- Carvajal, J. (2013). *Reforma Ordenanza Reglamentaria para las calles y espacios públicos*.  
Cañar- La Troncal.
- Cenzo, R. &. (2008). *SUPERVISIÓN quinta edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Chiavenato , I. (2002). *Fundamentos Teóricos sobre la Gestión del Talento Humano*. Colombia:  
Segunda Edición McGrawhill .
- Montoya , V. (2013). *Gestión del Talento Humano* .
- Munch, L. (2011). *Métodos y Técnicas de Investigación* . Mexico: Trillas 4ta edición.
- Pacheco , S. (2015). *Ordenanza que regula la limpieza y mantenimientos de bienes e inmuebles o baldios* . Cañar-La Troncal .
- Pinto, M. (2012). *Desarrollo organizacional*. México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Ramírez , C. (2005). *Enfoque Integral* . México : Limusa .
- Ricardo , G. (2000). *Administración de los recursos humanos* . Pearson 5ta edición .
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional décima quinta edición*.  
México: PEARSON.
- Sagi, L., & Grande , V. (2005 ). *Gestión por competencias* . Madrid : Esic.
- Sampieri , R. (2010). *Metodología de la Investigación Quinta edición*. Interamerican Editores  
S.A.

Santos , J. (2013). *Planificación de los recursos humanos* . Obtenido de

<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/02/la-planificacion-de-los-recursos-humanos/>

Torres , V. (2014). *Diseño de un Modelo de Gestión del Talento Humano para el Gad Municipal del Cantón Salcedo* . Obtenido de

[http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11207/1/Torres\\_Barriga\\_Erika\\_Vanessa.pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11207/1/Torres_Barriga_Erika_Vanessa.pdf)

Vera , V. (2021). *Gestión del Talento Humano de la Comisaria Municipal de la Parroquia San*

*Juan*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9125/E-UTB-FAFI->

[ING.COM-000586.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9125/E-UTB-FAFI-ING.COM-000586.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Wayne , R. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. 8va Edición.



## ANEXO 1. ENTREVISTA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA  
Facultad de Ciencias Administrativas  
Carrera: Empresas

**Objetivo.** - Recopilar información por medio de la entrevista establecida que nos ayude a conocer sobre la gestión del Talento Humano de la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal.

1. ¿Qué consideraciones se toman en cuenta para el reclutamiento del talento humano de la comisaría municipal?
2. ¿Qué parámetros debe cumplir los colaboradores que anhelan ascensos dentro de la Comisaría Municipal?
3. ¿Con que frecuencia se realiza procesos de selección a vacantes dentro de la institución?
4. ¿Cómo incide la estructura organizacional con relación a los colaboradores de la comisaría municipal del Cantón La Troncal?
5. ¿Con que frecuencia se realiza un plan de capacitación al talento humano de la comisaría municipal del Cantón La Troncal?
6. ¿Qué mecanismos de evaluación se emplean dentro de la comisaría municipal del Cantón La Troncal para medir el desempeño de los colaboradores?
7. ¿Qué tipo de liderazgo se emplea dentro de la organización?
8. ¿En la toma de decisiones se toma en consideración la opinión de los colaboradores de Comisaría Municipal?
9. ¿De qué manera la Comisaría Municipal aportar al crecimiento del talento humano de la organización?
10. ¿Qué promueve el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización?
11. ¿Qué fomenta la relación entre compañeros de la Comisaría Municipal del Cantón La Troncal?

## Evidencia de la Entrevista



*Figura 6.* Entrevista al Comisario Municipal.

## ANEXO 3. RESUMEN

### Resumen

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo desarrollar un plan de mejora en la gestión de talento humano para la Comisaria Municipal del Cantón La Troncal, con la finalidad de evaluar la productividad en función al desempeño de sus actividades de la institución, en el cual se analiza la falencias que existen en la ejecución laboral de los agentes municipales que se detalla en el planteamiento del problema, en el cual se establece mediante una entrevista dirigida a la Comisaria Municipal para recabar información de acuerdo a los diferentes procesos o lineamientos de la gestión de talento humano.

Mediante la propuesta del proyecto de investigación se planteará un procedimiento de acción en la gestión de talento humano de la Comisaria Municipal del Cantón La Troncal, en la que ayudará al mejoramiento de las funciones dentro del área y la realización de una ficha de evaluación respecto a las capacidades y conocimientos de cada persona en los aspectos administrativos, funcionales y operativos que faciliten la selección del personal, contratación, inducción y evaluación en el ámbito laboral con el seguimiento necesario para incrementar la productividad tanto en empleados como en los directivos de la institución.

**Palabras Claves:** Gestión de Talento Humano, Productividad, Agentes Municipales, Evaluación de Desempeño.



**ANEXO 2. TURNITIN**

## Trabajo de Grado

### INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://dspace.utb.edu.ec">dspace.utb.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="https://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://app.sni.gob.ec">app.sni.gob.ec</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.utn.edu.ec">repositorio.utn.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="https://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	<1%
9	<a href="https://repositorio.upse.edu.ec">repositorio.upse.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%

10	<a href="http://www.derechoecuador.com">www.derechoecuador.com</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://www.dspace.uce.edu.ec">www.dspace.uce.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://dspace.ucacue.edu.ec">dspace.ucacue.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://derechoecuador.com">derechoecuador.com</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://repository.unab.edu.co">repository.unab.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://documentop.com">documentop.com</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://www.bizneo.com">www.bizneo.com</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://repositorio.pucesa.edu.ec">repositorio.pucesa.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %



Universidad  
Católica  
de Cuenca

ING.  
CARLOS  
ORELLANA  
ORELLANA  
Apruebo este  
documento  
Responsable  
de Unidad de  
Titulación -  
Camera de  
Administración  
de  
Empresas

## ANEXO 4. CERTIFICADO DE CENTRO DE IDIOMAS DEL RESUMEN



### CENTRO DE IDIOMAS

#### Abstract

This research work aims to develop an improvement plan for the human resources management at the Municipal Commissariat in La Troncal. It fosters to evaluate outputs based on the institution activities performance. Existing shortcomings in the labor execution of the municipal guards are analyzed and detailed in the problem statement and established through an interview addressed to the Municipal Commissioner to collect information according to their different processes or guidelines. Through this research project proposal, an action procedure will be suggested to the human talent management at the Municipal Commissariat in La Troncal, thereby helping to improve their functions and the realization of an evaluation sheet regarding workers' skills and knowledge. All of these aspects are into the administrative, functional, and operational factors facilitating the selection of employees, hiring, induction, and evaluation in the workplace with the necessary follow-up to increase the productivity of both employees and managers of the institution.

*Keywords:* human talent management, productivity, municipal guards, performance evaluation

La Troncal, 10 de marzo de 2022

**EL CENTRO DE IDIOMAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, CERTIFICA QUE EL DOCUMENTO QUE ANTECEDE FUE TRADUCIDO POR PERSONAL DEL CENTRO PARA LO CUAL DOY FE Y SUSCRIBO**



LIC. NANCY PAOLA  
ORELLANA PARRA  
Documento  
certificado  
digitalmente  
La Troncal - Ecuador  
2022-03-10  
18:11:05.00

**Lic. Nancy Orellana P., MSc.  
COORDINADORA CENTRO DE IDIOMAS LA TRONCAL**

**ANEXO 5. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO  
INSTITUCIONAL**

 <p>Universidad Católica de Cuenca</p>	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	CÓDIGO: F – DB – 30 VERSION: 01 FECHA: 2021-04-15 Página 1 de 1
---	--	--

**STALIN ALBERTO SALAZAR CABRERA** portador(a) de la cédula de ciudadanía N° **0303023436**. En calidad de autor/a y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de titulación **“Plan de mejoras a la gestión de talento humano de la Comisaria Municipal del Cantón la Troncal”** 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 trabajo de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

La Troncal, **16 de diciembre del 2021**



F: .....

**STALIN ALBERTO SALAZAR CABRERA**  
C.I. **0303023436**