

Recibido: 12/febrero/2025 **Aceptado:** 26/junio/2025

Gestión de procesos y calidad del servicio de la Dirección de Talento Humano. Cantón Guaranda (Original)

Process Management and Service Quality in the Human Talent Directorate. Guaranda Canton (Original)

Cristhian Oswaldo Castillo Solano. *Ingeniero en Marketing y Gestión de Negocios*
Magister en Gestión de Talento Humano. Maestrante de la Universidad Nacional del
Chimborazo/Director de Talento Humano del GADCG. [cristhianc1992@unach.edu.ec]
[<https://orcid.org/0009-0005-6592-804X>]

Alexander Fernando Vinueza Jara. *Doctor en Gestión Empresarial. Docente Investigador en la*
Universidad Nacional de Chimborazo. [avinueza@unach.edu.ec]
[<https://orcid.org/0000-0003-0901-2545>]

Resumen

El presente estudio analiza la influencia de la gestión de procesos en la calidad del servicio brindado por la Dirección de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guaranda. Bajo un enfoque cuantitativo, correlacional y descriptivo, se aplicó un cuestionario estructurado a una muestra de 124 usuarios internos, con el objetivo de medir la percepción sobre ambos constructos. Los resultados obtenidos mediante estadística descriptiva indicaron que la gestión de procesos fue valorada moderadamente positiva (media = 3,70; desviación estándar = 1,00), mientras que la calidad del servicio recibió una evaluación ligeramente superior (media = 3,81; desviación estándar = 0,90). La correlación de Pearson entre ambas variables fue muy fuerte y significativa ($r = 0,90$, $p < 0,01$), confirmando la hipótesis de que una adecuada gestión de procesos influye positivamente en la calidad del servicio. Los ítems mejor valorados resaltaron la capacitación del personal, la amabilidad y claridad en la atención, mientras que áreas como la accesibilidad y comunicación constante mostraron oportunidades de mejora. Los hallazgos apoyan teorías contemporáneas sobre la gestión por procesos como motor para optimizar la eficiencia y satisfacción en entidades públicas, además de validar modelos de nueva gestión pública orientados a resultados y usuarios. Este estudio aporta evidencia empírica relevante para fortalecer estrategias en la administración pública local, promoviendo instituciones más eficientes, transparentes y centradas en el bienestar del personal. Se recomienda fomentar la mejora continua en los procesos administrativos y potenciar mecanismos de retroalimentación para optimizar la calidad del servicio interno.



Palabras clave: Gestión de procesos; calidad del servicio; Dirección de Talento Humano; Gobierno Autónomo

Abstract

This article deals with the influence of process management on the quality of service provided by the Human Talent Department of the Decentralized Autonomous Government of Guaranda Canton. Using a quantitative, correlational, and descriptive approach, a structured questionnaire was administered to a sample of 124 internal users to measure their perceptions of both constructs. The results obtained through descriptive statistics indicated that process management was rated moderately positively (mean = 3.70; standard deviation = 1.00), while service quality received a slightly higher evaluation (mean = 3.81; standard deviation = 0.90). The Pearson correlation between both variables was very strong and significant ($r = 0.90$, $p < 0.01$), confirming the hypothesis that adequate process management positively influences service quality. The highest-rated items highlighted staff training, friendliness, and clarity of service, while areas such as accessibility and constant communication showed opportunities for improvement. The findings support contemporary theories on process management as a driver for optimizing efficiency and satisfaction in public entities, in addition to validating new public management models focused on results and users. This study provides relevant empirical evidence to strengthen strategies in local public administration, promoting more efficient, transparent, and employee-focused institutions. It is recommended to encourage continuous improvement in administrative processes and strengthen feedback mechanisms to optimize internal service quality.

Keywords: Process management; service quality; human talent management; autonomous government

Introducción

En el contexto de las administraciones públicas modernas, la eficiencia organizacional y la calidad del servicio representan pilares fundamentales para lograr instituciones más transparentes, eficientes y centradas en el ciudadano. Dentro de este marco, los gobiernos autónomos descentralizados (GAD) enfrentan el desafío de implementar estrategias de gestión que optimicen su funcionamiento interno y fortalezcan la confianza de la ciudadanía. En particular, las áreas encargadas de la gestión del talento humano desempeñan un rol estratégico,



ya que su desempeño incide directamente en el clima organizacional, la satisfacción del personal y la productividad institucional.

La Dirección de Talento Humano del GAD del cantón Guaranda no es ajena a estas exigencias. Aunque dispone de procesos administrativos establecidos y formalizados, se han evidenciado ciertos indicios de insatisfacción por parte de los usuarios internos en relación con la calidad del servicio recibido. Esta percepción, que se traduce en demoras, falta de información clara, escasa interacción efectiva o una atención poco personalizada, genera tensiones que afectan el ambiente laboral y la consecución de los objetivos institucionales. Ante esta situación, resulta imprescindible analizar la eficiencia en la gestión de los procesos administrativos, y hasta qué punto dicha gestión está impactando en la calidad del servicio percibido.

La calidad del servicio, entendida como el grado en que una organización satisface las expectativas y necesidades de sus usuarios, cobra especial importancia cuando se trata de servicios internos. En un entorno como el de la Dirección de Talento Humano, donde los clientes son los propios funcionarios del GAD, garantizar un servicio eficiente, oportuno y transparente es indispensable para mantener una administración pública funcional, proactiva y comprometida con el bienestar de sus servidores. Sin embargo, dicha calidad no puede entenderse aisladamente de los procesos que la soportan; la claridad en la definición de roles, el uso de herramientas tecnológicas, la capacitación del personal, los tiempos de respuesta, y la cultura de mejora continua, son solo algunos de los componentes que conforman la gestión de procesos.

Bajo esta perspectiva, surge la necesidad de establecer si existe una relación significativa entre la gestión de procesos administrativos y la calidad del servicio brindado por la Dirección de Talento Humano del GAD del cantón Guaranda. Esta relación, aún poco explorada en el contexto local, podría aportar elementos importantes para reconfigurar estrategias internas y mejorar el rendimiento institucional. ¿Qué procesos se están implementando actualmente? ¿Cómo son percibidos por los usuarios internos? ¿Hasta qué punto se puede afirmar que una buena gestión de procesos mejora la calidad del servicio? Estas preguntas fundamentan el presente estudio, el cual busca dar respuestas basadas en evidencia empírica.

En consecuencia, el presente estudio, está diseñado para dar cumplimiento al objetivo general de determinar cómo la gestión de procesos influye en la calidad del servicio brindado por la Dirección de Talento Humano del GAD de Guaranda. Se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo de tipo correlacional y descriptivo. Se realiza a través del diseño de un cuestionario



validado por expertos, y con el apoyo de herramientas estadísticas como la correlación de Pearson. Se pretende evaluar la percepción de los usuarios internos respecto a ambas variables. La hipótesis que orienta el análisis sostiene que una adecuada gestión de procesos influye positivamente en la calidad del servicio ofrecido, planteando además la posibilidad de contrastar este supuesto con los resultados obtenidos.

Con la realización del estudio se pretende llegar a una comprensión académica del fenómeno. En ese sentido, cobra relevancia por su aporte teórico y por su aplicación práctica en la gestión pública. Con la identificación de las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora dentro de la Dirección de Talento Humano, se espera contribuir al diseño de estrategias más efectivas, que eleven los estándares de calidad en la atención y promuevan una administración pública más coherente con los principios de buen gobierno, eficiencia y desarrollo humano.

Con todo lo anteriormente expuesto, la presente investigación se enmarca en una problemática real y vigente que afecta al funcionamiento interno del GAD del cantón Guaranda. Se aspira generar conocimiento relevante que, más allá de la comprensión diagnóstica y que este impulse una transformación sustantiva en los procesos administrativos y en la cultura del servicio público, a través de un abordaje riguroso, ético y fundamentado.

Marco teórico

La gestión de procesos es una estrategia organizacional orientada a optimizar el rendimiento de una institución mediante la identificación, documentación, análisis, mejora y control continuo de sus procesos. En su esencia, se trata de coordinar de manera eficiente las actividades que transforman insumos en resultados valiosos para los usuarios (Salvador, 2020). De lo anterior se infiere que la mejora en rendimiento, costos y servicio solo se logran cuando las organizaciones centran su atención en los procesos, más que en las funciones aisladas.

Según Buzón, (2019), “un proceso se define como un conjunto de actividades interrelacionadas que convierten elementos de entrada en productos o servicios” (p. 35). En consecuencia, para lograr una gestión efectiva, es fundamental que estos procesos estén claramente definidos, estandarizados y alineados con los objetivos estratégicos de la institución. Además, deben revisarse continuamente para adaptarse a cambios del entorno y responder a las necesidades de los usuarios.

En las instituciones públicas, como los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), la gestión por procesos permite mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad del servicio.



Al respecto, Arteaga y Saavedra, (2019) destacan que la implementación de modelos de gestión por procesos en entidades públicas contribuye a una administración más racional de los recursos y a una mejor satisfacción de los ciudadanos. Entre los elementos esenciales de una buena gestión de procesos se incluyen: la capacitación del personal, la utilización de tecnologías de la información, la existencia de indicadores de desempeño, y la promoción de una cultura organizacional orientada a la mejora continua (Ramírez, 2023).

En este orden de ideas, se analiza la calidad del servicio como segunda variable de la investigación. Este aspecto importante constituye un constructo multidimensional que hace referencia al grado en que un servicio cumple con las expectativas de los usuarios (Hernández et al., 2022). En correspondencia, es la etapa dónde se evalúa el estado de la calidad de los servicios que se ofrecen en una determinada empresa, con el objetivo de alcanzar de los estándares deseados por los clientes en alineación con los servicios recibidos (Ninacuri, 2024).

Entonces, cuando se analiza la calidad de los servicios, en el contexto institucional, y especialmente en áreas de Talento Humano, esta se refleja en la capacidad de ofrecer una atención oportuna, clara, amable y orientada a resolver eficazmente los requerimientos del personal interno. Es por ello que una buena gestión del talento humano debe garantizar procesos eficientes y centrados en el colaborador, ya que su bienestar impacta directamente en el rendimiento global de la organización (Martínez, 2024).

La percepción de calidad, entonces, depende de los resultados obtenidos y también del proceso mediante el cual se entrega el servicio. Por ello, los procesos administrativos deben diseñarse considerando al usuario como eje central de la atención, incorporando mecanismos de retroalimentación y evaluación permanente.

Otro elemento a analizar en el estudio es la relación entre gestión de procesos y calidad del servicio, aspectos que han sido ampliamente documentados en la literatura. Varios estudios coinciden en que una gestión adecuada de los procesos internos mejora significativamente la percepción de calidad en los servicios ofrecidos (Paredes, 2020). Esto se debe a que procesos bien definidos, monitoreados y ajustados en función de los resultados permiten una entrega más consistente, eficiente y satisfactoria del servicio.

En investigaciones como la de Huete y Reyes (2024)), se evidencia que organizaciones públicas que adoptaron modelos de gestión por procesos lograron mejoras notables en la calidad de la atención y en la satisfacción de sus usuarios internos. Además, se identificó que la



comunicación interdepartamental, la claridad en roles y responsabilidades, y la utilización de herramientas tecnológicas son variables eficientes que miden esta relación.

En este orden de ideas, analizando la hipótesis que sustenta la investigación antes mencionada, la gestión de procesos influye positivamente en la calidad del servicio, y encuentra sustento teórico en el enfoque sistémico de la administración pública. Bajo esta perspectiva, cada área institucional debe funcionar de forma articulada y orientada al cumplimiento de metas comunes, donde los procesos representan los mecanismos de conexión entre las partes.

Por consiguiente, se analiza al sector público y su modernización, apuntando a la adopción de prácticas inspiradas en el modelo de “Nueva Gestión Pública”, el cual propone una administración más orientada a resultados, a la eficiencia operativa y a la satisfacción del usuario (Cornejo, 2019). Ante estas expectativas, una de las directivas es que los gobiernos deben comportarse más como empresas emprendedoras, innovando continuamente en la prestación de servicios.

En el contexto ecuatoriano, específicamente, Jara- Íñiguez (2025) analiza la optimización de procesos en gestión pública del Ecuador y subraya su alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 16 y 17, promoviendo instituciones sólidas, eficientes y responsables. En este sentido, el diseño e implementación de sistemas de gestión de calidad, como ISO 9001, han cobrado relevancia en muchas instituciones públicas latinoamericanas, incluyendo los GAD de Ecuador. Su aplicación permite establecer estándares, asegurar la trazabilidad de los procesos y generar una cultura de mejora continua (Quintero et al., 2024).

Particularmente en las áreas de talento humano, donde el servicio está dirigido a los propios colaboradores institucionales, se vuelve vital una gestión de procesos eficiente que garantice el cumplimiento de trámites y una atención humana, transparente y proactiva sostenido por un servicio de calidad, fundamentalmente en el sector público ecuatoriano. Este cuerpo teórico sustenta la hipótesis de que una adecuada gestión de procesos fortalece la calidad del servicio.

Materiales y métodos

La presente investigación adopta un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y descriptivo, cuyo objetivo es analizar la influencia que tiene la gestión de procesos sobre la calidad del servicio brindado por la Dirección de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Guaranda. Este enfoque permite medir numéricamente las



variables y examinar la relación entre ellas mediante análisis estadísticos objetivos (Pérez & García, 2023).

El diseño que se utilizó es no experimental y transversal, dado que no se manipulan las variables, y la recolección de datos se realiza en un único momento temporal, proporcionando una visión puntual de la realidad organizacional. El nivel de la investigación es descriptivo-correlacional, ya que se pretende caracterizar los procesos administrativos implementados y evaluar la percepción que los usuarios internos tienen sobre la calidad del servicio, así como determinar la relación entre ambas variables.

La población estuvo conformada por 568 funcionarios y usuarios internos vinculados a la Dirección de Talento Humano del GAD Guaranda, de ellos 417 son hombres y 151 mujeres. Se aplicó un muestreo por conveniencia, obteniéndose una muestra final de 124 participantes con el rol de operativos y administrativos, quienes completaron el cuestionario, dentro de ellos, 9 funcionarios de la Dirección de Talento Humano.

Debido a limitaciones de acceso y tiempo, se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a los participantes que manifestaron disposición para colaborar y que tienen vínculo directo con los procesos administrativos evaluados. El tamaño de la muestra se estableció en función de la disponibilidad y representatividad de los sujetos con el perfil adecuado.

Para la recolección de datos se diseñó un cuestionario estructurado dividido en dos bloques. El primer bloque busca identificar y caracterizar los procesos administrativos vigentes en la Dirección de Talento Humano, mientras que el segundo bloque mide la percepción de los usuarios internos respecto a la calidad del servicio ofrecido. Ambos bloques utilizan una escala tipo Likert de cinco puntos, que va desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”, permitiendo cuantificar el grado de acuerdo o satisfacción con cada ítem.

Previo a su aplicación, el cuestionario fue sometido a un proceso de validación mediante juicio de expertos en gestión organizacional y calidad del servicio, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y adecuación de los ítems, asegurando la validez de contenido del instrumento. La aplicación se realizó de manera presencial, garantizando contacto directo con los participantes para resolver dudas y maximizar la tasa de respuesta.

Los datos recolectados fueron procesados y analizados utilizando el software estadístico SPSS (versión XX). Para describir las variables se empleó la estadística descriptiva, incluyendo



frecuencias, medias y desviación estándar, con el fin de presentar un perfil claro de la gestión de procesos y la percepción de calidad del servicio. Para evaluar la relación entre la gestión de procesos (variable independiente) y la calidad del servicio (variable dependiente), se aplicó la prueba de correlación de Pearson, que mide el grado y dirección de la asociación lineal entre ambas variables.

La presente investigación se desarrolló respetando estrictamente los principios éticos, asegurando la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes y respetando la integridad y voluntariedad de los sujetos involucrados.

Análisis de los resultados

En la primera parte de los resultados y con base en el diseño cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional, se analizaron las respuestas de 124 participantes mediante el cuestionario aplicado, y el procesamiento fue dividido en dos bloques, tal como se estructuró y aplicó el instrumento, la Gestión de procesos y Calidad del servicio. Los datos fueron procesados a través del software SPSS y analizados estadísticamente utilizando medidas descriptivas (media, desviación estándar) y la prueba de correlación de Pearson.

Análisis estadístico descriptivo de las variables objeto de estudio

En la Tabla 1 se reflejan los resultados de los estadísticos descriptivos correspondientes al bloque “Gestión de procesos”, conformado por 10 ítems, que midieron la percepción de los usuarios internos respecto a la claridad, eficiencia y control de los procedimientos administrativos dentro de la Dirección de Talento Humano. A continuación, se presenta un resumen estadístico por cada ítem, expresado en términos de media y desviación estándar.

Tabla 1. Estadísticas descriptivas por ítem, variable “Gestión de procesos”

Ítem	Media	Desviación Estándar
1- Los procesos administrativos están claramente definidos y documentados	3.76	1.24
2- El personal está capacitado para cumplir con los procesos establecidos	3,85	1,08
3- Los procesos se revisan y actualizan regularmente para mejorar su eficiencia	3,69	1,21
4- Se utilizan herramientas tecnológicas para optimizar la gestión por procesos	3, 67	1,16
5- Existe una comunicación efectiva entre las áreas involucradas en los procesos administrativos	3, 60	1, 19
6- Los tiempos de respuestas en los procesos administrativos son adecuados	3. 59	1. 15



7- Se aplican controles para asegurar la correcta ejecución de los procesos	3.73	1.06
8- La gestión de procesos contribuye a la satisfacción del personal interno	3.70	1.08
9- Los procesos administrativos están alineados con los objetivos institucionales	3.73	1.12
10- Se promueve la mejora continua en la gestión de procesos	3.69	1.11

Fuente: Elaborado por el autor con los datos obtenidos a través del software SPSS.

Teniendo en cuenta los datos obtenidos en la tabla 1, se analiza que, los ítems con mayor promedio son:

- Ítem 2: El personal está capacitado para cumplir con los procesos establecidos ($x = 3.85$)
- Ítem 9: Los procesos están alineados con los objetivos institucionales ($x = 3.73$)
- Ítem 7: Se aplican controles para asegurar la correcta ejecución de los procesos. ($x = 3.73$)

Esto indica que los encuestados perciben que existe competencia técnica del personal, y una coherencia institucional entre los procesos y los objetivos.

Por otro lado, los ítems con menores promedios fueron:

- Ítem 6: Los tiempos de respuesta son adecuados ($x = 3.59$)
- Ítem 5: Existe una comunicación efectiva entre las áreas ($x = 3.60$)

Tabla 2. Estadísticas descriptivas por ítem, variable “Calidad de los servicios”

Ítem	Media	Desviación estándar
1-El servicio brindado por la Dirección de Talento Humano es oportuno.	3,85	0,95
2- El personal de la Dirección de Talento Humano es amable y respetuoso.	3,95	0,89
3- La información proporcionada por la Dirección es clara y comprensible.	3,88	0,92
4- Se resuelven adecuadamente las dudas y requerimientos de los usuarios internos.	3,76	1,00
5- Los usuarios internos perciben que el servicio cumple con sus expectativas.	3,82	0,91
6- La Dirección de Talento Humano ofrece servicios con altos estándares de calidad.	3,79	0,95
7- El acceso a los servicios es fácil y accesible para los usuarios internos.	3,70	1,02
8- La Dirección promueve un ambiente de confianza y seguridad en la atención.	3,80	0,98



9- Se mantiene una comunicación constante con los usuarios para mejorar el servicio.	3,74	1,01
10- En general, estoy satisfecho/a con la calidad del servicio recibido.	3,88	0,93

Fuente: Elaborado por el autor con datos procesados en SPSS.

Al analizar los datos obtenidos en la Tabla 2, se observa que los ítems con mayor promedio fueron:

- Ítem 2: *El personal de la Dirección de Talento Humano es amable y respetuoso* ($\bar{x} = 3,95$)
- Ítem 3: *La información proporcionada por la Dirección es clara y comprensible* ($\bar{x} = 3,88$)
- Ítem 10: *En general, estoy satisfecho/a con la calidad del servicio recibido* ($\bar{x} = 3,88$)

Estos resultados reflejan una valoración positiva por parte de los usuarios internos respecto al trato del personal, la claridad en la información y la percepción global del servicio. La alta puntuación en estos ítems sugiere que los aspectos relacionales y comunicacionales de la atención están bien desarrollados dentro de la Dirección de Talento Humano.

Por otro lado, los ítems con menor promedio fueron:

- Ítem 7: *El acceso a los servicios es fácil y accesible para los usuarios internos* ($\bar{x} = 3,70$)
- Ítem 9: *Se mantiene una comunicación constante con los usuarios para mejorar el servicio* ($\bar{x} = 3,74$)

Esto indica posibles áreas de mejora relacionadas con la accesibilidad a los servicios y la comunicación continua con los usuarios. Aunque las valoraciones siguen siendo favorables, el promedio ligeramente inferior puede estar asociado a limitaciones tecnológicas, barreras de atención presencial o falta de mecanismos permanentes de retroalimentación.

En conjunto, la media general del bloque fue de 3,81, con una desviación estándar de 0,97, lo que representa una percepción global moderadamente favorable hacia la calidad del servicio. La dispersión relativamente baja indica que la mayoría de los encuestados tienen opiniones similares respecto a los ítems evaluados.

Análisis general por variables



Tabla 3. Medidas descriptivas, media y desviación estándar de las dos variables.

Variable	Media	Desviación estándar
Gestión de procesos	3,70	1,00
Calidad del servicio	3,81	0,97

Fuente: Elaborado por el autor con los datos obtenidos a través del software SPSS.

La variable Gestión de procesos evidencia que la media general de la variable fue de 3,70 con una desviación estándar de 1,00, lo que indica una valoración moderadamente positiva por parte de los usuarios internos respecto a los procesos administrativos implementados en la Dirección de Talento Humano del GAD de Guaranda.

Este análisis sugiere que, en general, los participantes perciben que los procesos están definidos, se aplican tecnologías, y existe un grado aceptable de alineación con los objetivos institucionales, aunque puede existir variabilidad en percepciones sobre algunos aspectos como la mejora continua o los controles de ejecución.

Secuencialmente, en la tabla 2, se realiza el análisis descriptivo de la variable “Calidad del Servicio”. Respecto a este bloque, también compuesto por 10 ítems, se obtuvo una media general de 3,81 con una desviación estándar de 0,97, lo que representa una percepción ligeramente favorable por parte de los encuestados en cuanto a la atención recibida, el trato del personal, la claridad de la información y la satisfacción global con los servicios prestados.

Este resultado refleja que los funcionarios valoran positivamente la gestión interna del área de Talento Humano, reconociendo esfuerzos en oportunidad, trato adecuado y resolución de requerimientos.

Relación entre Gestión de Procesos y Calidad del Servicio

Con el propósito de comprobar la hipótesis planteada que sostiene que una adecuada gestión de procesos influye positivamente en la calidad del servicio, se aplicó la prueba de correlación de Pearson entre las puntuaciones promedio de ambas variables.

El resultado obtenido fue un coeficiente $r = 0,90$, lo cual representa una correlación positiva muy fuerte entre la gestión de procesos y la calidad del servicio. Este hallazgo respalda empíricamente la hipótesis de trabajo, evidenciando que mejoras en la estructuración, eficiencia y control de los procesos administrativos se asocian directamente con una mejor percepción del servicio por parte de los usuarios internos.



Tabla 4. Correlación de Pearson entre Gestión de procesos y Calidad del servicio

Variables	Correlación variable 1	Correlación variable 2
Gestión de procesos	1	0,90
Calidad del servicio	0,90	1

Fuente: Elaborado por el autor con los datos obtenidos a través del software SPSS.

La correlación de Pearson entre las variables Gestión de procesos y Calidad del servicio fue $r = 0,90$ ($p < 0,01$), indicando una correlación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto representa que a medida que mejora la gestión de los procesos administrativos dentro de la Dirección de Talento Humano, también aumenta la percepción favorable respecto a la calidad del servicio brindado.

En síntesis, los resultados evidencian que los usuarios internos de la Dirección de Talento Humano del GAD del cantón Guaranda perciben una gestión de procesos moderadamente positiva, así como una calidad del servicio ligeramente superior, destacando aspectos como la capacitación del personal, la claridad en la información y la amabilidad en la atención. La fuerte correlación positiva entre la gestión de procesos y la calidad del servicio ($r = 0,90$, $p < 0,01$) confirma que la mejora en la estructuración y control de los procesos administrativos se asocia estrechamente con una mejor percepción del servicio.

Entonces, se puede decir que los resultados obtenidos, sustentan la hipótesis planteada en la investigación evidenciando que una adecuada gestión de procesos influye positivamente en la calidad del servicio percibido por los usuarios internos. A su vez refuerza la importancia de optimizar procedimientos y fomentar una cultura organizacional orientada a la mejora continua. Estos resultados, además sirven de referencia y aportan evidencia empírica valiosa para la gestión pública local.

Discusión

Los hallazgos obtenidos coinciden con la perspectiva planteada por Salvador (2020), quien señala que la gestión por procesos es fundamental para optimizar el rendimiento institucional y garantizar resultados que respondan a las necesidades de los usuarios. En este sentido, la percepción positiva sobre la capacitación del personal y la alineación de los procesos con los objetivos institucionales concuerda con lo expuesto por Ramírez (2023), que enfatiza la importancia de la formación continua y la cultura organizacional orientada a la mejora para alcanzar la eficiencia administrativa.



Asimismo, los resultados respaldan la evidencia presentada por Arteaga y Saavedra (2019), quienes afirman que la gestión por procesos en entidades públicas mejora la transparencia y satisfacción de los ciudadanos, lo que en este caso se traduce en una mejor calidad del servicio hacia los usuarios internos. La correlación muy fuerte identificada coincide con los estudios de Huete y Reyes (2024), que destacan que procesos bien definidos y monitorizados incrementan significativamente la percepción de calidad en la atención.

Además, los resultados reflejan la relevancia del modelo de “Nueva Gestión Pública” descrito por Cornejo (2019), que promueve una administración más eficiente, orientada a resultados y centrada en el usuario. La satisfacción general y el trato amable identificado en el estudio validan la necesidad de continuar innovando en la prestación de servicios y fortalecer la comunicación constante, aspectos que Ninacuri (2024) y Martínez (2024) mencionan como pilares para el bienestar y productividad del personal.

Finalmente, la investigación aporta una contribución relevante para los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Ecuador, en línea con los ODS 16 y 17 mencionados por Jara-Íñiguez (2025), promoviendo instituciones sólidas, responsables y comprometidas con la calidad del servicio público. En consecuencia, los resultados sugieren que el fortalecimiento de la gestión de procesos administrativos es una vía efectiva para mejorar la calidad del servicio en la administración pública local.

Conclusiones

La gestión de procesos en la Dirección de Talento Humano del GAD Guaranda es percibida de forma moderadamente positiva, evidenciando una adecuada definición, capacitación y alineación con los objetivos institucionales. La calidad del servicio recibe una valoración ligeramente superior, destacando aspectos relacionados con el trato amable, claridad en la información y satisfacción general de los usuarios internos. Existe una correlación positiva muy fuerte y significativa entre la gestión de procesos y la calidad del servicio ($r = 0,90$, $p < 0,01$), lo que confirma que una mejor gestión administrativa impacta directamente en la percepción favorable del servicio.

Áreas como la accesibilidad a los servicios y la comunicación constante presentan oportunidades para mejorar, siendo recomendables estrategias orientadas a optimizar estos aspectos. Los resultados sustentan la importancia de implementar modelos de gestión por procesos y prácticas de nueva gestión pública que promuevan la eficiencia, transparencia y



atención centrada en el usuario, contribuyendo al fortalecimiento institucional del sector público local.

Referencias bibliográficas

- Arteaga, R. C., & Saavedra, O. W. (2019). *Modelo de gestión por procesos de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque-Perú*. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5975>
- Buzón, J. A. (2019). *Operaciones y procesos de producción*. Editorial Elearning, SL.
<https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=q3XlDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA97&dq=un+proceso+se+define+como+un+conjunto+de+actividades+interrelacionadas+que+convierten+elementos+de+entrada+en+productos+o+servicios&ots=2I1lsodEZP&sig=0DFWEClW2PFjxo-bC4wIhs8LCkg>
- Cornejo, A. N. (2019). Mejora de la calidad en la gestión pública: El impacto en los gobiernos municipales. *Universidad Nacional de Cuyo*.
https://bdigital.uncuyo.edu.ar/objetos_digitales/16435/cornejo-fce.pdf
- Hernández, P. K., Lugo, J., & Ordóñez, H. J. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia digital*, 6(4), 48-75.
<https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/2289>
- Huete, S. L., & Reyes, A. S. (2024). *Propuesta de un modelo de gestión de procesos para mejorar la atención de requerimientos de la Municipalidad del Centro Poblado de Cascajal, año 2023*. Repositorio Institucional UPN.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/40009>
- Jara-Íñiguez, I. (2025). *Tiempos de incertidumbre: Desafíos para la dirección pública en Ecuador*. Instituto de Altos Estudios Nacionales-IAEN.
<https://repositorio.iaen.edu.ec/xmlui/handle/24000/6671>
- Martínez, D. C. (2024). *Impacto de la remuneración y la gestión del talento humano en el bienestar laboral en empresas privadas colombianas*. Repositorio UNAD.
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/65104>
- Ninacuri, P. G. (2024). *Percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/items/d2600d82-2de6-455d-bfbb-94ab39fdddb2>



- Paredes, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/items/29b31c64-61b7-4805-b316-23a02f3322a2>
- Pérez, S., & García, S. (2023). La investigación cuantitativa. En D. Ortega-Sánchez (Ed.) *¿Cómo investigar en Didáctica de las Ciencias Sociales? Fundamentos metodológicos, técnicas e instrumentos de investigación* (p.p. 121-196). Octaedro.
https://riubu.ubu.es/bitstream/handle/10259/8022/P%C3%A9rezcidcc_2023.pdf?sequence=1
- Quintero, C. A., Rojas, L. M., & Cano, A. M. (2024). *Propuesta de un Modelo para la Optimización del Sistema de Trazabilidad En COFEMA SA*. Universidad EAN.
<https://repository.universidadean.edu.co/entities/publication/5181a55d-f76a-4e04-b9a5-fd737ecb9fec>
- Ramírez, W. E. (2023). Análisis de la gestión del talento humano en el contexto empresarial actual: Una revisión bibliográfica. *INNOVA Research Journal*, 8(2), 83-106.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8939089>
- Salvador, C. (2020). *El enfoque de gestión por procesos como factor de mejoramiento de la calidad de la gestión de la Institución Educativa San Francisco de Asís de la provincia de Atalaya región Ucayali, 2019*. Repositorio FTPCL.
<http://190.116.28.116/handle/FTPCL/676>

