

- Vidal, M. (2013). *Planificación curricular- Enfoque de competencias profesionales* (Primera). Educación Siglo XXI.
- Zabala, A., Justiniano, M., Molina, C., & Domingo. (2006). *Aprendizaje, Enseñanza, y currículum: La metodología didáctica en la formación inicial del profesorado*. Universidad de Barcelona.

**Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio: Caso GAD - Cantón Santa Elena, 2022**

**Human Talent Management and Service Quality: GAD Case Canton Santa Elena, 2022**

Jose Patricio Coello-Sotomayor<sup>1</sup>  
Universidad Estatal Península de Santa Elena  
patricio\_coello@hotmail.com

Jairo Manuel Cedeño-Pinoargotes<sup>2</sup>  
Universidad Estatal Península de Santa Elena  
jcedeno@upse.edu.ec

**[doi.org/10.33386/593dp.2023.5.1994](https://doi.org/10.33386/593dp.2023.5.1994)**

V8-N5 (sep-oct) 2023, pp. 133-142 | Recibido: 27 de junio de 2023 - Aceptado: 12 de julio de 2023 (2 ronda rev.)

1 Graduado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena con el título de Lcdo. En Gestión y desarrollo turístico, actualmente finalizando la maestría en Gestión del Talento Humano.  
ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-2918-4416>

2 Doctor Gestión Económica Global, Magíster en Dirección ejecutivo de Empresas, docente investigador acreditado Adscrito por la secretaria de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT), docente y tutor de pregrado y posgrado de instituciones superior del país, evaluador externo en la revisión de libros y artículos de prestigiosas universidades  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2124-613>

Cómo citar este artículo en norma APA:

Coello-Sotomayor, J. & Cedeño-Pinoargote, J., (2023). Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio: Caso GAD Cantón Santa Elena, 2022. 593 Digital Publisher CEIT, 8(5), 132-142, <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.5.1994>

Descargar para Mendeley y Zotero

## RESUMEN

La finalidad de la presente investigación es evidenciar la gestión y determinar si existen carencias en la atención al usuario por parte de los colaboradores del departamento de rentas en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, mediante el análisis científico de la investigación cuantitativa y cualitativa y sus herramientas que permitan identificar las estrategias y proceso del servicio de sus usuarios en el periodo 2022. Para el desarrollo de este trabajo se aplicó el instrumento de encuesta para identificar la relación de la gestión del talento humano con la calidad del servicio. El instrumento estuvo compuesto por un total de 14 preguntas con escala de Likert. En el sondeo se pudo evidenciar que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio. Mediante el análisis de Spearman se obtuvo el valor de, 316, lo que indica que existe una correlación aceptable entre las variables gestión y calidad en el departamento de rentas del GAD-M-SE. Este resultado nos da la pauta para tratar varias hipótesis sobre cada aspecto cubierto en esta investigación.

**Palabras clave:** gestión, talento humano, calidad, servicio, correlación

## ABSTRACT

The purpose of this research is to demonstrate the management and determine if there are deficiencies in the attention to the user by the collaborators of the department of incomes in the Decentralized Autonomous Government of the Canton Santa Elena, through the scientific analysis of the quantitative and qualitative research and its tools that allow to identify the strategies and process of the service of its users in the period 2022. For the development of this work, the survey instrument was applied to identify the relationship of human talent management with the quality of service. The instrument was composed of a total of 14 questions with Likert scale. The survey showed that human talent management is significantly related to service quality. Through Spearman's analysis, the value of 316 was obtained, which indicates that there is an acceptable correlation between the management and quality variables in the GAD-M-SE income department. This result gives us the guideline to treat several hypotheses about each aspect covered in this research.

**Key words:** management, human talent, quality, service, correlation.

## Introducción

A nivel mundial, la gestión del talento humano es fundamental para garantizar una calidad de servicio excepcional en cualquier organización. Esto implica identificar y atraer a los mejores talentos, así como formar y retener a los empleados existentes. (Chiavenato, Gestión del talento humano, 2009)

Saldaña Larrea, C. V. (2021). Relación del talento humano y la productividad en los colaboradores de las empresas: una revisión sistemática de la literatura.

En nuestro entorno la implementación de estrategias y prácticas efectivas de gestión del talento humano, que garanticen una actividad con un enfoque sistémico y que los empleados desempeñen sus funciones adecuadas para brindar un servicio con calidad y calidez a los usuarios. (Newstrom, 2007)

Una forma de mejorar la gestión del talento humano es a través de la planificación estratégica, que implica analizar las necesidades actuales y futuras de la organización en términos del

Personal, habilidades y competencias. También es importante proporcionar capacitación y desarrollo continuo para que los colaboradores puedan mejorar sus habilidades y conocimientos. (Romero González, 2008)

En cuanto al servicio de calidad, es crucial que se cuente con un personal idóneo el cual pueda implemente estrategias que garanticen y brinden un servicio excepcional a los ciudadanos. Esto puede incluir la definición clara de estándares de servicio, el monitoreo regular del desempeño y la retroalimentación constante de los ciudadanos. (Romero González, 2008)

En ciertas instituciones se debe de implementar prácticas efectivas de gestión del talento humano y medidas bajo el enfoque de la teoría positivista para mejorar la calidad del servicio con el objetivo para alcanzar el éxito propuesto para cumplir su misión y objetivos. (Romero González, 2008)

En la provincia de Santa Elena la Municipalidad está regida por el Concejo Cantonal y presidida por el alcalde, quien es la máxima autoridad administrativa y política de la ciudad y su cantón la cual planifica el desarrollo y formula los planes de ordenamiento territorial de la ciudad, de los cantones y sus parroquias. (De La Encarnación Gabín, 2003)

Trabaja en asuntos de Planeamiento urbanístico y uso de suelo, sistema de movilidad, obra pública, infraestructura, vialidad urbana. Presta servicios públicos de agua potable, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, saneamiento ambiental y programas de inclusión social. Preserva, mantiene y difunde el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del Cantón. (Ulrich, 2000)

Tiene la competencia de crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras. (Martner, 1986)

Dentro del GAD-M-SE, existen varias dependencias en las cuales se encuentra involucrada de manera directa la interacción de los colaboradores con el usuario que acude al lugar con el único fin de darle solución a sus requerimientos, he aquí donde nace la necesidad de realizar esta investigación. (Chiavenato, Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones, 2011)

El presente trabajo está enmarcado en determinar cuál es el nivel de gestión que hace el servidor público frente al requerimiento del usuario que llega al GAD-M-SE para que de esa manera se pueda identificar que estímulos intervienen en la interacción colaborador-usuario y así poder definir si la gestión que se está realizando es la más idónea, si los procesos son los que se requieren en cada etapa o si se debería implementar algún nuevo proceso que permita al usuario realizar su requerimiento de una manera rápida, específica y concreta.

Vale la pena recalcar que en la actualidad vivimos una “nueva realidad” la cual nos permite

abrirun poco más el abanico de posibilidades en lo que a gestión y calidad del servicio al cliente se refiere. (Alles, 2005)

Para (CHIAVENATO, 2018) la administración del recurso humano, tiene su importancia en la inter relación que debe de existir entre, desempeño e individuo esta simbiosis puede ser un plus que dinamice o catapulte al siguiente nivel a la empresa o retarde su crecimiento, muchos estudiosos agregan otros factores al desempeño idóneo del empleado en su lugar de trabajo, este estudio aborda la problemática desde el punto de vista de la relación hombre desempeño o función para develar lo complejo que resulta el buen desempeño de un trabajador.

#### Definición de talento humano

La teoría de la administración de recursos humanos es el espacio teórico en el que se inscribe la noción de talento humano y parte de que toda expresión de convergencia de sujetos con fines productivos. (Bouzas Ortiz, 2019)

#### La administración de recursos humano

Para (Bouzas Ortiz, 2019) es la suma de habilidades técnicas y cognoscitiva que permite tener recursos al momento de la interactividad con el usuario el cual busca solución a un requerimiento

Funciones de la administración de recurso humanos,

Para (Bouzas Ortiz, 2019) administración de RH repercutirá de forma inevitable en una deficiente producción y cuando no son productivas, se transforman en un proceso poco aplicable, ya que el colaborador busca tener mayor estabilidad emocional para desempeñar su función

Según Chiavenato (2008), afirma que “la gestión del talento humano refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento,

selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”.

#### Competencia

Para (Romero González, 2008) es la habilidad que tiene un profesional para desempeñar su función en su puesto de trabajo, esto implica utilizar toda su experticia para desempeñarse acorde a la planificación de las actividades encomendadas en esa función. Talento Individual = capacidad + compromiso + acción

Taylor (2016), expresa “la gestión es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente”

En este sentido afirma Flores (2010), que la calidad en las relaciones dentro del ámbito laboral, es decir, el trato que reciben las personas y las oportunidades de crecimiento y desarrollo, son algunos de los principales factores de atracción y retención que consideran las empresas como parte de sus estrategias en el manejo de los recursos humanos.

Para Heredia (2018), la gestión es la acción y efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficacia que conduzcan a una finalidad. Consiste en el manejo adecuado de los recursos de la institución, abarcando un conjunto de acciones o actividades, enfocado en el eficiente uso de los recursos de la organización para una gestión eficaz.

Desde el punto de vista de Müller (1990), Los esfuerzos que la empresa hace por asegurar que la persona adecuada esté en el puesto adecuado en el momento adecuado, se centra más en el resultado de la gestión del talento que en los procesos, desarrollo y retención se reconocen de forma implícita.

Cada uno de los autores anteriormente citados, definen de una manera muy acertada lo que se desea transmitir en base al nivel de gestión que tiene el GAD-M-SE para con sus usuarios.

Después de lo antes mencionado, la revisión literaria permite identificar la siguiente incógnita:

¿La calidad de gestión del personal del departamento de rentas del GAD-M-SE está condicionado por la demanda de los usuarios que acuden a dicho departamento?

La presente investigación determina como hipótesis general la siguiente: La gestión del talento humano influye en la calidad del servicio en el departamento de rentas del GAD-M-SE

La redacción de este artículo científico permite dar a conocer que el objetivo general es evidenciar las carencias de la gestión por parte de los colaboradores del departamento de rentas para mejorar la calidad del servicio para sus usuarios. Además, se trabajó con tres objetivos específicos que permiten avanzar de manera lógica en la realización de este. El primero determina cuál es el nivel de gestión que realiza el servidor público frente al requerimiento del usuario. En el segundo, se describen los principales inconvenientes por parte de los beneficiarios que acuden a dicho departamento. Por último, identificar qué factores inciden en el tiempo de respuesta por parte de los colaboradores del departamento de rentas del GAD-M-SE.

#### Metodología

El presente trabajo de investigación se elaboró en el departamento de rentas que se encuentra ubicado dentro del (GAD-M-SE) Ecuador, con la finalidad de dar a conocer la gestión y la calidad de servicio que se le brinda al usuario que acude a dicho departamento; debido a esto, se considera necesario que se tome en cuenta desarrollar estrategias que permitan identificar la problemática existente dentro de la organización.

Para el desarrollo de este trabajo se utilizó el enfoque cualitativo de investigación de carácter exploratorio, descriptivo y bibliográfico. Según Sampieri, (2014), en una investigación bajo el enfoque cualitativo, se pretende describir,

comprender e interpretar los fenómenos a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes para que el investigador se forme creencias propias sobre el fenómeno estudiado. Por ello, la recolección de datos está orientada a proveer un mayor entendimiento de los significados y experiencias de los encuestados teniendo en cuenta herramientas para registrar los datos que se van refinando conforme avanza la investigación.

La técnica utilizada en el presente trabajo es la de encuesta que contienen preguntas estructuradas, la cual se la realizó a una muestra de 387 usuarios debido a que la población total que acude a estas dependencias es de 16.000 contribuyentes al año con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

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

Donde:

$$n = \frac{16000 * 1.96 * 1.96 * 0.05 * 0.95}{(16000 - 1) + 1.96 * 1.96 * 0.05 * 0.95} = 0.0025$$

$$n = 387$$

$$N: 16.000$$

$$Z_a: 1.96$$

$$q: 0.95$$

$$p: 0.05$$

$$d: 5$$

Las encuestas se las realizó con un total de 14 preguntas con la escala de Likert, las cuales están direccionadas a responder los objetivos planteados en este trabajo; posteriormente las preguntas fueron validadas por dos expertos conocedores del área. Dichas encuestas fueron dirigidas a los usuarios que acuden al departamento de rentas del GAD-M-SE.

Para el trabajo se realizó con usuarios del GAD-M-SE los cuales acuden al departamento en busca de soluciones de manera rápida y eficiente y que quien lo atiende le de opciones para solucionar lo previsto e imprevisto.

Como instrumento de medición se realizaron fichas (cuestionario) y recopilación

de datos para las preguntas elaboradas. Según Galeano, (2020) las fichas de registro apoyan el análisis e interpretación de la información, permiten respaldar los hallazgos e interpretaciones; contrastan conceptos o categorías de manera sistemática; sirven de base para la construcción y afinación de categorías de análisis; posibilitan la triangulación de teorías; evidencian vacíos y saturaciones de información y utilizan toda la información disponible y necesaria.

El proceso de tabulación de datos se llevó a cabo utilizando el software estadístico SPSS de IBM versión 25. El objetivo es validar los instrumentos de investigación mediante datos de confiabilidad y estadísticos de correlación. Los resultados permitieron determinar cómo la gestión del talento humano influye en la calidad del servicio del departamento de rentas y a su vez identifica la percepción de los usuarios con respecto al servicio y la satisfacción del cliente.

**Resultados**

Después de obtener la base de datos, se procedió la tabulación de las encuestas realizadas en el programa antes mencionado. En primera instancia, se verificó la confiabilidad del instrumento mediante el Alpha de Cronbach. Este método estadístico permite comprobar la confiabilidad y fiabilidad de los datos, lo que da relevancia al trabajo de investigación.

El resultado obtenido admite valores de cero a uno. Los valores tienen la siguiente escala:

**Tabla 1**  
*Alpha de Cronbach Valores*

Valor de Alfa > ,6	Cuestionable
Valor de Alfa > ,5	Pobre
Valor de Alfa < ,5	Inaceptable
Valor de Alfa > ,9	Excelente
Valor de Alfa > ,8	Buena
Valor de Alfa > ,7	Aceptable

De acuerdo con la base de datos recopilada para evidenciar la consistencia estadística de los resultados mostraron lo siguiente:

**Tabla 2**  
*Estadísticas de Fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	10

Tal y como muestra la tabla 1 el valor del Alpha de Cronbach es igual a ,808 lo que indica que es “Buena” la confiabilidad de las preguntas del presente instrumento de investigación, indicando que existirá consistencia en los resultados e interpretaciones.

A continuación, se aplicó un análisis de correlación de las variables gestión del talento humano- calidad del servicio de Tau\_b Kendall y Rho de Spearman considerando una correlación que demuestra en el nivel 0.01 (bilateral) determinando la asociación existente entre las variables del presente estudio, tal como indica la tabla 2.

**Tabla 3**  
*Correlación, Gestión Del Talento Humano Calidad De Servicio*

Tau_b de Kendall	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1,000	,316**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	387	387
CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,316**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	387	387	
Rho de Spearman	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1,000	,335**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	387	387
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,335**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	387	387

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo con el resultado de los expertos Tau\_b Kendall y Rho de Spearman, evidencian que la significancia es de 0.01 es decir, se elimina la hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa, el Tau\_b de Kendall nos señala que existe una adecuada correlación entre la variable independiente que es gestión del talento humano y la variable dependiente que es calidad del servicio. Así mismo, el estadístico Rho. De Spearman de acuerdo con el resultado obtenido, ha permitido comprobar la hipótesis planteada que es: La gestión del talento humano sí influye en la calidad del servicio en el departamento de rentas del GAD-M-SE.

De las preguntas que estuvieron dentro del instrumento de investigación (encuesta), se consideraron las más importantes y que tuvieron mayor relevancia durante el proceso para determinar la realidad del trabajo de investigación y demostrar la relación existente entre las variables del objeto de estudio.

**Tabla 4**  
*¿Cómo calificaría al departamento de rentas al momento de cumplir con las necesidades de sus usuarios sobre los servicios brindados?:*

Total		387	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	13	3,3		
	Total	400	100,0		

**Figura 1**  
*¿Cómo calificaría al departamento de rentas al momento de cumplir con las necesidades de sus usuarios sobre los servicios brindados?:*



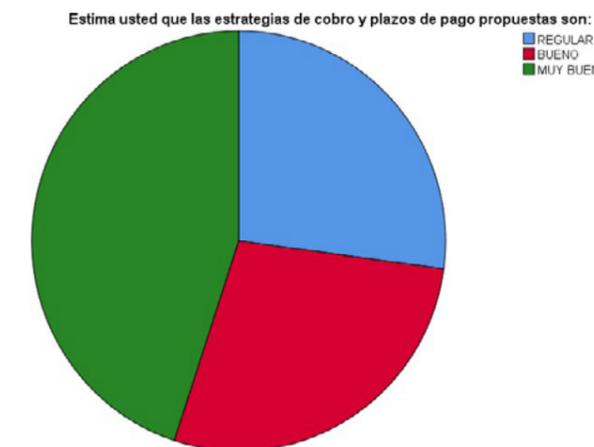
Esta pregunta tiene una relevancia significativa debido a que los usuarios dieron a

conocer como calificarían al departamento de rentas al momento de cumplir con las necesidades sobre los servicios brindados, donde el 45,2 % que corresponde a 175 usuarios indicaron que para ellos es regular, en cuanto al 26,9 % que viene a ser 104 usuarios les parece que es muy buena y sindejar de lado al 27,6 % que son 107 usuarios que les parece buena la manera de cumplir con losservicios brindados.

**Tabla 5**  
*¿Estima usted que las estrategias de cobro y plazos de pago propuestas son?:*

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	105	26,3	27,1
	BUEÑO	108	27,0	27,9
	MUY BUENO	174	43,5	45,0
	Total	387	96,8	100,0
Perdidos	Sistema	13	3,3	
Total		400	100,0	

**Figura 2**  
*¿Estima usted que las estrategias de cobro y plazos de pago propuestas son?:*



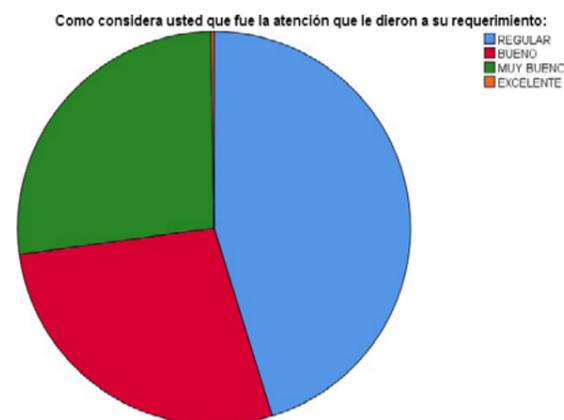
En este caso nos percatamos que el 45% de los usuarios encuestados equivalentes a 174 personas, nos dicen que las estrategias de

cobro les parecen muy buenas, mientras que al 27,1% que viene a ser 105 usuarios les parece que es regular. En comparación con la pregunta anterior casi el mismo número de usuarios están entre que no les agradan la manera de cumplir con las necesidades de los usuarios que tiene el departamento a diferencia de que si les parece muy buena las estrategias de cobro y pago.

**Tabla 6**  
Cómo considera usted que fue la atención que le dieron a su requerimiento:

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	175	43,8	45,2
	BUENO	107	26,8	72,9
	MUY BUENO	104	26,0	99,7
	EXCELENTE	1	,3	100,0
	Total	387	96,8	100,0
Perdidos	Sistema	13	3,3	
Total		400	100,0	

**Figura 3**  
Cómo considera usted que fue la atención que le dieron a su requerimiento:

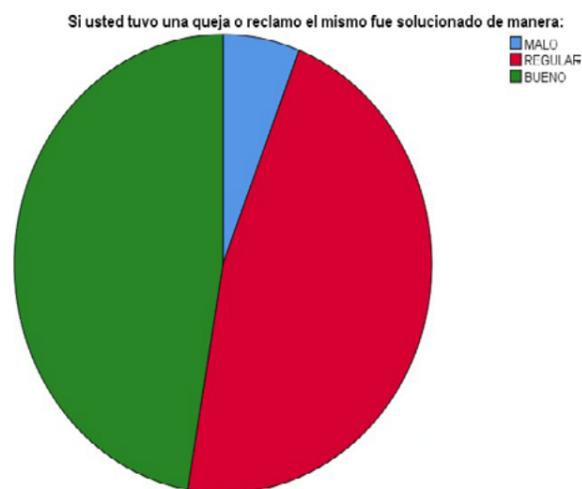


Analizando la tabla #5 nos damos cuenta de que el 45,2% de las personas encuestadas que equivalen a 175 usuarios manifestaron que la atención a sus requerimientos es regular, sin embargo, al 26.9% que vienen a ser 104 usuarios les resulta muy buena y por último, pero no menos importante al 27,6% les parece buena la atención que reciben demostrando así que la diferencia entre los 2 márgenes no es tan alta.

**Tabla 7**  
Si usted tuvo una queja o reclamo el mismo fue solucionado de manera:

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	23	5,8	5,9
	REGULAR	181	45,3	46,8
	BUEÑO	183	45,8	47,3
	Total	387	96,8	100,0
Perdidos	Sistema	13	3,3	
Total		400	100,0	

**Figura 4**  
Si usted tuvo una queja o reclamo el mismo fue solucionado de manera:



En la tabla 7 los encuestados manifestaron que los 47,3 % representados en 183 usuarios que su queja o reclamo fue solucionado de manera buena en cambio el 46,8% que son 181 beneficiarios dicen que se lo solucionaron de manera regular. Estos 2 valores nos muestran que existe una disparidad entre la percepción recibida por parte de la calidad del servicio brindada en el departamento de rentas.

**Discusión**

Es necesario tener en claro que el objetivo general del presente artículo es diagnosticar las carencias operativas del departamento de rentas para mejorar la calidad del servicio para sus usuarios con la finalidad los beneficiarios puedan llevarse una mejor experiencia al momento acudir a realizar sus trámites a esta dependencia.

Al analizar los resultados obtenidos por medio de las encuestas a los usuarios que llegan al departamento de rentas estos presentan que la calidad de gestión por parte del personal esta

Condicionada por su demanda, debido a que en ciertos momentos del día acuden muchos usuarios y esto ocasiona que el personal no se de abasto con los requerimientos de estos así lo podemos evidenciar en los resultados logrados en las tabulaciones de las en las encuestas.

Los resultados de este articulo varían de acuerdo con el momento en que se realizó el levantamiento de información, con esto se pretende decir que hubo días en que el sistema con el cual trabajan en el departamento de rentas mostro inconsistencias dando como resultado la demora de los procesos internos y como consecuencia el retraso de la atención a los usuarios. Evidentemente al existir este inconveniente la intención del usuario al realizar la encuesta varia significativamente dando como resultado los valores demostrados en las tablas 4, 5, 6 y 7.

**Conclusiones**

Tras el análisis del presente artículo científico podemos deducir que la gestión de los colaboradores que se encuentran dentro del departamento de rentas del GAD-M-SE se ve condicionada por la demanda de los usuarios que acuden a dicha dependencia tal y como se muestran en los resultados expuestos.

Se determinó en el análisis de los resultados que los usuarios que acuden a dicha entidad reaccionaban de manera negativa ante los estímulos ocasionados por las negligencias del sistema operativo con el que trabaja dicho

lugar viéndose expuestas al momento de realizar el levantamiento de información.

Tras realizar el análisis de Spearman, se concluyó que existe una conexión estadísticamente relevante entre la administración de recursos humanos y la excelencia en la prestación de servicios. El valor obtenido fue de 335, lo que indica que existe una correlación aceptable entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio. Con esto se quiere decir que la gestión del talento humano es un instrumento realmente significativo ya que produce un efecto esperado por los usuarios que acuden a este departamento.

De los diferentes sondeos realizados a los usuarios podemos sacar como conclusión, que la inconformidad por parte del usuario al momento de acercarse al departamento radica en la poca agilidad en los tramites y soluciones a corto plazo con la debida accesoria que permita que el usuario se sienta satisfecho con lo realizado, una atención con calidad y calidad.

Expuesto lo antes mencionado, la gestión del talento humano si influye en la calidad del servicio en el departamento de rentas del GAD-M-SE.

Para finalizar, la gestión del talento humano es una herramienta eficaz que impacta significativamente en la calidad del servicio al ciudadano que acude al departamento de rentas de GAD-M-SE. Es importante meditar y darle la debida importancia para tomar las decisiones correctas al momento de resolver las necesidades de los usuarios que concurren a dicha entidad y están en permanente interacción.

**Referencias Bibliográficas**

Alles, M. A. (2005). *Desarrollo del talento humano; basado en competencias*. Colombia: Ediciones Granica.  
 Bouzas Ortiz, J. A.-R. (2019). *Gestión del talento humano*. Mexico: URE Editores.  
 Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. España: McGraw-Hill.  
 Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de*

- las organizaciones. México, : McGraw-Hill Interamericana.
- CHIAVENATO, I. (2018). *Administración recursos humanos, El capital humano de las organizaciones*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- De La Encarnación Gabín, A. (2003). *Administración pública. Administración y finanzas*. Madrid (España): International Thomson Editores.
- Martner, G. D. (1986). *Autonomía alimentaria o especialización según ventajas comparativas: experiencias recientes en América Latina (Documento de Trabajo, II. Serie Economía, 3)*. Mexico: IEP Ediciones.
- Newstrom, J. W. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGraw-Hill,.
- Romero González, R. E. (2008). *Comportamiento organizacional, nuevos retos*. Mexico: Editorial Miguel Ángel Porrúa.
- Ulrich, D. (2000). *El futuro de la dirección de recursos humanos*. Barcelona,: Ediciones Gestión
- Armstrong, (2019). *La satisfacción del cliente como indicador de calidad*.
- Chiavenato, (2009). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Chiavenato, (2008). *Gestión del talento humano*. México: Mac Graw Hill.
- Flores, (2010). *Gestión del talento humano*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Heredia, (2018). *Gestión del talento humano como factor*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Kotler, P. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Müller, j. Y. (1990). *La gestión del talento: Líneas de trabajo y procesos clave*.

- Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54932957007>
- Taylor, F. W. (2016). *Gestión y diseño: Convergencia disciplinar*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.1657-62762016000100006#:~:text=Taylor%20\(1994\)%2C%20considerado%20padre,eficiente%22%20\(p.\)](http://www.scielo.org.co/scielo.1657-62762016000100006#:~:text=Taylor%20(1994)%2C%20considerado%20padre,eficiente%22%20(p.))

## El Aprendizaje Basado en Proyectos para Favorecer la Enseñanza de las Ciencias en la Unidad Educativa 30 de Abril

### Project-Based Learning to Promote Science Teaching at the 30 de Abril School

Piedad Verence Manobanda-Ruiz<sup>1</sup>  
Red de Educadores - Ecuador  
[verenyce01@gmail.com](mailto:verenyce01@gmail.com)

Mayra Maribel Tufiño-Guaichas<sup>2</sup>  
Red de Educadores - Ecuador  
[mmtufino@uees.edu.ec](mailto:mmtufino@uees.edu.ec)

[doi.org/10.33386/593dp.2023.5.1940](https://doi.org/10.33386/593dp.2023.5.1940)

V8-N5 (sep-oct) 2023, pp. 143-156 | Recibido: 14 de mayo de 2023 - Aceptado: 13 de julio de 2023 (2 ronda rev.)

1 Licenciada en Ciencias de la Educación mención Gerencia Educativa de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Mgtr. en Gestión Educativa de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo. Analista ASRE de la Dirección Distrital de Educación 22D01 2014 – 2016. Docente del área de inglés de la Unidad Educativa 30 de Abril 2016 – 2023, encargada de secretaría de la institución 2017 – 2020, Rectora encargada de la institución 2020 – 2023.

2 Licenciada en Ciencias de la Educación Mención Ecología y Medio ambiente en la Universidad Tecnológica Equinoccial; Mgtr. En Gestión Educativa en la Universidad de Especialidades Espíritu Santo. Docente en la Unidad Educativa “30 de Abril” 2013-2023 en las áreas de Ciencias Naturales y Biología, me desempeño como Inspectora General de esta Unidad Educativa.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0866-5712>