

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y
ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: "Gestión del talento humano y su incidencia en el mejoramiento de los servicios públicos en el GAD municipal del cantón Pedro Moncayo"

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciadas en Administración Pública

AUTORAS: Pachay Vera Dayana Lisett

Pinango Imbaquingo Melany Aracely

TUTOR: MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo

Tulcán, 2026.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Pachay Vera Dayana Lisett y Pinango Imbaquingo Melany Aracely con el número de cédula 2000123378 y 1725318495 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión del talento humano y su incidencia en el mejoramiento de los servicios públicos en el GAD municipal del cantón Pedro Moncayo"

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en la Codificación del Reglamento de Régimen Académico y de Estudiantes de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo

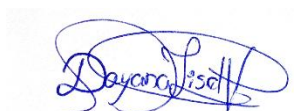
TUTOR

Tulcán, junio de 2026

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciada en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Nosotras, Pachay Vera Dayana Lisett y Pinango Imbaquingo Melany Aracely con cédula de identidad número 2000123378 y 1725318495 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Pachay Vera Dayana Lisett

AUTORA



Pinango Imbaquingo Melany Aracely

AUTORA

Tulcán, junio de 2026

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras Pachay Vera Dayana Lisett y Pinango Imbaquingo Melany Aracely declaramos ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión del talento humano y su incidencia en el mejoramiento de los servicios públicos en el GAD municipal del cantón Pedro Moncayo" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Pachay Vera Dayana Lisett

AUTORA



Pinango Imbaquingo Melany Aracely

AUTORA

Tulcán, junio de 2026

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud inmensa a Dios, por sostenerme en cada etapa de este proceso; a mis padres Julio y Alexandra, por su dedicación, sus oraciones y esfuerzo por brindarme las herramientas necesarias para seguir adelante; a mis docentes, por sus enseñanzas y valiosos aportes a mi formación; a mi mejor amiga Made, por su amistad genuina y por compartir conmigo momentos que hicieron este camino más significativo, a Melany, mi compañera de tesis, por el compromiso, la dedicación y el trabajo compartido durante el desarrollo de este trabajo, y a Jorge Luis, cuya huella trascendió el tiempo y permanece en las enseñanzas que guardo con aprecio. A cada uno de ustedes, gracias por formar parte de este importante capítulo y por contribuir, desde diferentes maneras, a la persona que soy hoy.

Pachay Vera Dayana Lisett

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la vida, la sabiduría y la fortaleza necesarias para no desmayar y alcanzar esta gran meta profesional. Un agradecimiento especial y sincero al Magíster Diego Almeida, por su valiosa guía, paciencia y apoyo incondicional durante todo este proceso de titulación. Sus conocimientos, consejos y su constante motivación fueron pilares fundamentales para llevar a cabo y concluir esta investigación con éxito.

De manera muy especial, quiero expresar mi mayor amor y gratitud a las dos personas más importantes en mi vida. A mi madre, Yolanda, por su esfuerzo inagotable, su amor infinito y por enseñarme a no rendirme nunca; cada uno de mis logros refleja su sacrificio y dedicación. A mi hermana, Alis, por ser mi compañía constante, mi confidente y quien me dio fuerzas y aliento en los momentos más difíciles de este camino.

Pinango Imbaquingo Melany Aracely

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por iluminar mi camino, fortalecer mi espíritu y acompañarme en cada desafío; a mis padres, por su amor incondicional, sacrificio, apoyo constante, pilares esenciales en mi vida; a Estebitan, por su compañía y respaldo durante este proceso; a mis hermanos Angie, Joseph y Samuel, por su cariño, alegría y motivación constante; y de manera especial a Jorge Luis, por dejar una huella imborrable en mi vida, inspirándome a crecer, superarme y alcanzar este importante logro académico. Cada uno de ustedes ha sido parte fundamental, porque con su amor, ejemplo, confianza y apoyo hicieron posible la culminación de esta importante etapa de mi vida.

Pachay Vera Dayana Lisett

Dedico este trabajo a Dios, por guiar mis pasos, darme la fuerza para superar los desafíos y bendecirme con la oportunidad de culminar esta importante etapa de mi formación profesional. A mi mami, Yolanda, quien ha sido padre y madre para mí; este logro es más suyo que mío. Mi mayor orgullo es admirarla profundamente, pues me enseñó a ser una mujer fuerte que alcanza sus metas con valentía, trabajo y esfuerzo. A mi hermanita, Alis, gracias porque ha sido mi mayor soporte, brindándome alegrías y sacándome sonrisas en los momentos más difíciles. Cada paso que di lejos de casa lo hice aferrada a su amor incondicional, porque ustedes son el refugio que nunca me dejó rendir. Finalmente, agradezco a mi niño Ares, mi fiel compañero de cuatro patas, por llenar mi vida de amor, alegría y compañía incondicional; y a la persona que me dio el hermoso regalo de traerlo a mi vida, quien también es una persona importante para mí y me brindó su apoyo durante este proceso. Sin el amor y apoyo de todos ustedes, no habría llegado hasta aquí; este sueño cumplido también les pertenece.

Pinango Imbaquingo Melany Aracely

ÍNDICE

RESUMEN	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	14
I. EL PROBLEMA	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.3. JUSTIFICACIÓN	18
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	20
1.4.1. Objetivo general	20
1.4.2. Objetivos Específicos	20
1.4.3. Preguntas de investigación.....	20
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.2. MARCO TEÓRICO	23
2.2.1. Bases filosóficas	23
2.2.1.1. El talento humano según Elton Mayo.....	23
2.2.1.2. Teoría del servicio público según León Duguit	24
2.2.1.3. Teoría del estructuralismo según Amitai Etzioni	25
2.2.1.4. Teoría de la gobernanza según Jan Kooiman	26
2.2.1.5. Modelo SERVQUAL	27
2.2.2. Bases conceptuales.....	27
2.2.2.1. La gestión del talento humano.....	27
2.2.2.2. Importancia de la gestión del talento humano	28
2.2.2.3. Objetivos de la gestión del talento humano	29
2.2.2.4. Dimensiones de la gestión del talento humano.....	30

2.2.2.5. Los servicios públicos.....	32
2.2.2.6. Accesibilidad a los servicios públicos.....	33
2.2.2.7. Calidad del servicio público	33
2.2.2.8. Eficiencia de los servicios públicos	33
2.2.2.9. Satisfacción del servicio	34
2.2.2.10. Servicio de mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos.....	34
2.3. MARCO LEGAL.....	35
III. METODOLOGÍA.....	41
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO.....	41
3.1.1. Enfoque.....	41
3.1.1.1. Cualitativo.....	41
3.1.1.2. Cuantitativo	41
3.1.2. Tipo de Investigación.....	41
3.1.2.1. Descriptiva	41
3.1.2.2. Bibliográfica/documental	42
3.1.2.3. Investigación de campo	42
3.1.3. Niveles de Investigación.....	42
3.1.3.1. Nivel Descriptivo	42
3.1.4. Diseño de Investigación	43
3.1.4.1. Diseño No Experimental.....	43
3.1.4.2. Diseño Transversal	43
3.2. IDEA A DEFENDER	43
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	43
3.3.1. Definición de variables	43
3.3.1.1. Variable independiente: Gestión del talento humano	43
3.3.1.2. Variable dependiente: Mejoramiento de los servicios públicos.....	44

3.3.2. Operacionalización de variables	44
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	45
3.4.1. Métodos	45
3.4.1.1. Inductivo	45
3.4.1.2. Analítico	45
3.4.2. Técnicas e instrumentos.....	45
3.4.2.1. Encuesta	45
3.4.2.2. Entrevista	46
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	46
3.5.1. Población y Muestra	46
3.5.1.1. Población.....	46
3.5.1.2. Muestra	46
3.5.1.3. Muestra Estratificada	47
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	50
4.1. RESULTADOS.....	50
4.1.2. Análisis de encuestas.....	50
4.1.2.1. Datos sociodemográficos	50
4.1.2.2. Cuestionario general de la investigación	54
4.1.1. Análisis de entrevistas	67
4.2. DISCUSIÓN	83
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	86
5.1. CONCLUSIONES.....	86
5.2. RECOMENDACIONES	87
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
VII. ANEXOS.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Constitución de la República del Ecuador.....	36
Tabla 2. Código Orgánico Administrativo	37
Tabla 3. Ley Orgánica del servicio público	38
Tabla 4. Reglamento a la Ley Orgánica del servicio público	39
Tabla 5. Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.....	40
Tabla 6. Código de ética de los servidores públicos.....	40
Tabla 7. Matriz de operacionalización de variables	44
Tabla 8. Interpretación de respuestas entrevista 1	67
Tabla 9. Interpretación de respuestas entrevista 2.....	71
Tabla 10. Interpretación de respuestas entrevista 3.....	73
Tabla 11. Interpretación de respuestas entrevista 4.....	76
Tabla 12. Interpretación de respuestas entrevista 5.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	50
Figura 2. Ocupación	50
Figura 3. Residencia	51
Figura 4. Género	52
Figura 5. Instrucción.....	52
Figura 6. Uso de tecnología.....	53
Figura 7. Usuario GAD	54
Figura 8. Percepción sobre el proceso de selección de personal en el GAD Municipal	54
Figura 9. Percepción sobre la idoneidad del personal del GAD Municipal	55

Figura 10. Percepción sobre la capacitación del personal del GAD Municipal.....	56
Figura 11. Percepción sobre la eficiencia del personal municipal en servicios públicos	57
Figura 12. Cumplimiento de expectativas ciudadanas respecto a la atención municipal.....	58
Figura 13. Compromiso del personal del GAD con la atención ciudadana.....	58
Figura 14. Influencia del ambiente laboral en la atención ciudadana	59
Figura 15. Cumplimiento técnico del servicio de mantenimiento y residuos sólidos .	60
Figura 16. Frecuencia de fallas en servicios públicos y gestión de residuos	61
Figura 17. Eficacia percibida en la atención de los servicios públicos	61
Figura 18. Nivel de satisfacción respecto al tiempo de atención de reclamos de servicios urbanos.....	62
Figura 19. Valoración institucional de la respuesta a emergencias en mantenimiento y gestión de residuos	63
Figura 20. Seguridad y adecuación sanitaria percibida en los servicios cantonales	64
Figura 21. Valoración de la seguridad operativa como factor de mejora en los servicios urbanos.....	65
Figura 22. Percepción de la infraestructura física destinada a la atención ciudadana	66

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Certificado del abstract por parte de idiomas	92
Anexo 2. Formato de encuesta	94
Anexo 3. Formato de entrevista.....	98
Anexo 4. Evidencia de aplicación de encuestas	100
Anexo 5. Evidencia de aplicación de entrevistas.....	102

RESUMEN

La presente investigación analiza la gestión del talento humano y su impacto en la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo, con énfasis en el mantenimiento de espacios públicos y la gestión de residuos sólidos. El estudio surge debido a las deficiencias identificadas en la planificación estratégica, capacitación, motivación y evaluación del desempeño del personal, factores que afectan directamente la calidad y eficiencia de los servicios municipales. La investigación se basa en teorías relacionadas con el talento humano, el servicio público y la gobernanza, destacando la importancia de contar con servidores públicos capacitados y comprometidos con la satisfacción ciudadana. Metodológicamente, el estudio adoptó un enfoque mixto, utilizando métodos cualitativos y cuantitativos. Se realizaron entrevistas a funcionarios del GAD y se administraron encuestas a la población del cantón, con una muestra de 381 participantes seleccionados mediante muestreo probabilístico estratificado. Los resultados muestran que una adecuada gestión del talento humano influye positivamente en la eficiencia institucional, la calidad del servicio y la percepción ciudadana. Asimismo, se identificó que la falta de capacitación constante, motivación laboral y evaluación del desempeño limita el cumplimiento eficiente de las funciones municipales. Finalmente, la investigación concluye que el fortalecimiento de la gestión del talento humano a través de estrategias de capacitación continua, planificación y evaluación optimizará el mantenimiento de espacios públicos, mejorará la gestión de residuos sólidos y aumentará la satisfacción de los habitantes del cantón Pedro Moncayo.

Palabras clave: Gestión del talento humano; servicios públicos; residuos sólidos; eficiencia institucional; satisfacción ciudadana.

ABSTRACT

This research analyzes human talent management and its impact on the improvement of public services in the Municipal Decentralized Autonomous Government of Pedro Moncayo canton, with emphasis on the maintenance of public spaces and solid waste management. The study arises from the deficiencies identified in strategic planning, training, motivation, and performance evaluation of personnel, factors that directly affect the quality and efficiency of municipal services. The research is based on theories related to human talent, public service, and governance, highlighting the importance of having public servants who are trained and committed to citizen satisfaction. Methodologically, the study adopted a mixed-methods approach, using both qualitative and quantitative methods. Interviews were conducted with GAD officials, and surveys were administered to the population of the canton, with a sample of 381 participants selected through stratified probability sampling. The results present that adequate human talent management positively influences institutional efficiency, service quality, and citizen perception. Likewise, it was identified that the lack of continuous training, work motivation, and performance evaluation limits the efficient fulfillment of municipal functions. Finally, the research concludes that strengthening human talent management through continuous training, planning, and evaluation strategies will optimize the maintenance of public spaces, improve solid waste management, and increase the satisfaction of the inhabitants of Pedro Moncayo canton.

Keywords: human talent management; public services; solid waste; institutional efficiency; citizen satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano es una base para la provisión de servicios gubernamentales eficientes y de calidad. Las instituciones públicas se enfrentan actualmente al desafío de planificar, capacitar y motivar a sus empleados, lo cual impacta en el funcionamiento de la institución. En tales condiciones, los Gobiernos Autónomos Descentralizados deben fortalecer su control administrativo y responder de manera más efectiva a las demandas de la población.

En consecuencia, gestionar los recursos humanos con éxito puede desempeñar un papel importante en la mejora de la provisión de servicios públicos. También facilita el despliegue de recursos institucionales y fomenta un clima organizacionalmente productivo. Así, el capital humano se vuelve relevante desde una perspectiva organizacional y social. A nivel internacional, algunas organizaciones han observado que las deficiencias en la gestión del talento humano afectan negativamente la calidad de los servicios públicos. Problemas relacionados con la mala capacitación, la falta de motivación para trabajar y la falta de oportunidades para el crecimiento profesional han dejado bajos niveles de eficiencia institucional.

De manera similar, la falta de políticas adecuadas para estimular los recursos humanos limita a los organismos públicos para cumplir con las expectativas sociales. Estos problemas son particularmente pronunciados en las áreas relacionadas con el mantenimiento de instalaciones públicas y la disposición de residuos sólidos. Y el público percibe una falta de atención y una falta de satisfacción con sus necesidades básicas. Los gobiernos deben centrarse en mejorar la calidad del servicio y el desarrollo de habilidades, y facilitar al máximo que los empleados puedan seguir capacitándose.

El problema de la gestión del talento humano en las instituciones del sector público en América Latina tiene su mayor impacto en el desafío de la modernización y organización administrativa. Muchos estudios también encontraron que la falta de reclutamiento, desempeño deficiente y la capacitación limitada del personal conducen a una menor provisión de servicios públicos. Además, las limitaciones de los gobiernos locales desde varios aspectos, incluida la falta de innovación y planificación estratégica, han obstaculizado su respuesta a las necesidades de los ciudadanos.

Estos desafíos tienen un impacto particularmente adverso en servicios tan vitales, incluida la recolección de residuos sólidos y el mantenimiento de áreas públicas. Reconociendo esta realidad en contexto, deben optar por modelos de gestión que fortalezcan el capital humano. Esto asegura una administración pública aún más eficiente y transparente. En Ecuador, la gestión del talento humano es cada vez más crucial en las entidades públicas, ya que determina la calidad de los servicios prestados a la población.

Sin embargo, los desafíos en torno a la planificación del personal, la capacitación continua y la evaluación del desempeño persisten. Estas limitaciones han llevado a la ineficiencia en varias áreas de la administración pública; notablemente bajo los Gobiernos Autónomos Descentralizados. De manera similar, la satisfacción ciudadana se vio perjudicada tanto por la privación de recursos como por las malas medidas de control. Fortalecer las capacidades del personal es, por tanto, una preocupación para mejorar los servicios municipales en este sentido.

Como resultado, es esencial analizar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos. El GAD Municipal en el Cantón Pedro Moncayo no es ajeno a este dilema, luchando con diversos problemas de administración del talento humano. Algunas de las principales limitaciones podrían ser la falta de capacitación para el personal, la falta de motivación para el trabajo y la evaluación del desempeño institucional.

La investigación también tiene como objetivo introducir una cultura de apertura, eficiencia y compromiso con la ciudadanía a nivel institucional. Los resultados obtenidos serán una base para áreas similares de gestión pública en futuras investigaciones sobre talento humano. Asimismo, es probable que las autoridades municipales respondan a las medidas recomendadas para aumentar la conciencia de los ciudadanos.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión del talento humano en el sector público a nivel mundial ha evolucionado conforme a las necesidades sociales, esto en relación a varios modelos y tendencias, en donde se ha destacado que el desarrollo del talento humano se ha constituido como un factor de suma importancia y estratégico para satisfacer las demandas; sin embargo, existen organismos como el Banco Mundial en donde se ha identificado la escasez de infraestructuras adecuadas y falta de varios incentivos que permita garantizar la eficiencia de la gestión del capital humano, lo cual ha generado ineficiencias sobre la prestación de servicios públicos (Vinces et al., 2023). De hecho, se ha identificado que existe una deficiente aplicación de políticas encaminadas en mejorar el desarrollo del talento humano y garantizar el mejoramiento del servicio público, especialmente en el mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos que requiere de mayor atención según las necesidades y las demandas sociales.

Desde esta perspectiva, según el Banco Mundial en los países que integran Latinoamérica existe una deficiente gestión del talento humano lo cual ha ocasionado un deficiente servicio público y el limitado mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos. En este contexto, entre ellos principales desafíos del talento humano en la región es la contratación inadecuada del personal, además de la falta de desarrollo profesional (Jara et al., 2021). De hecho, se ha visto comprometido el compromiso o simplemente por la resistencia a la innovación del servicio público, lo cual, afectado la eficiencia de los servicios públicos, y el en el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos.

En virtud de ello, Ecuador no se encuentra ajeno a este problema debido que en los últimos años la gestión del talento humano se ha enfrentado a varios desafíos con respecto al servicio de mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos, destacándose entre los principales problemas la escasa capacitación del personal y evaluación de todo el personal, además de las deficiencias sobre la infraestructura e incluso por la contaminación de las fuentes hídricas (Capurro, 2023). Esto ha ocasionado que existe un servicio deficiente, especialmente el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos se ha visto comprometido por la falta de una

planificación estratégica, incluso por una ineficiencia de la recaudación de los fondos; también se ha visto afectada por la influencia políticas, ocasionando una disminución de la calidad del servicio.

Por lo tanto, la gestión del talento humano en el sector público ha sido objeto de debates, lo cual ha comprometido la calidad de los servicios básicos, especialmente en el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos, en este sentido, estudio realizado por el Ministerio del Ambiente destaca la relación existente sobre la gestión del talento humano y los usuarios, en donde se ha identificado una eficiente capacitación, motivación, inducción del personal, esto ha incidido de manera negativa en la atención ciudadana; esto ha sido respaldado por la Contraloría General del Estado en donde se ha podido identificar falencias en la administración del talento humano en los GAD municipales en el periodo 2014-2022, en donde se ha identificado que existe una ausencia de planes de capacitación, inconsistencias en los concursos de méritos y oposición, y falta de control en la asistencia del personal (Espinoza y Cachipueno, 2024). Estas irregularidades repercuten negativamente en la eficiencia y calidad de los servicios públicos

Ahora bien, desde el punto de vista local, el GAD municipal del cantón Pedro Moncayo en la actualidad enfrenta varios desafíos en la administración del talento humano, esto ha impactado directamente en la calidad del servicio público y su gestión municipal, especialmente en el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos que requiere de soluciones basadas en la gestión del talento humano. A pesar de la importancia de la gestión del talento humano en la eficiencia del sector público, en el GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo se han identificado diversas deficiencias en la planificación estratégica de los recursos humanos, la capacitación del personal, la evaluación del desempeño y la motivación laboral. Estos problemas impactan negativamente en la calidad de los servicios públicos y en la percepción ciudadana sobre la eficiencia administrativa.

En consecuencia, los afectados directos de esta problemática es la población del cantón Pedro Moncayo, debido que existe un deficiente mantenimiento de los espacios públicos y residuos sólidos, esto por la falta de políticas o mecanismos que contribuyan en mejorar estos servicios y la deficiente gestión del talento humano en este cantón, se incumple las necesidades y expectativas frente a sus necesidades y

el personal de talento humano debido que no cuenta con las condiciones, recursos o capacidades para mejorar los espacios públicos y residuos sólidos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo la gestión del talento humano incide en el mejoramiento de los servicios públicos en el GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo en el año 2025?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Actualmente la gestión del talento humano ha sido de suma importancia para mejorar los espacios públicos y residuos sólidos, debido que permite asegurar la calidad de este servicio público, fortalecen la competencia en función de las necesidades de los usuarios bajo una gestión óptima; desde esta perspectiva, el propósito del presente estudio fue analizar la gestión del talento humano y su incidencia en el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos del GAD municipal del cantón Pedro Moncayo; cabe considerar que este estudio es significativo debido que contribuye con un diagnóstico para identificar la situación actual de la gestión de talento humano y como incide en la prestación del servicio público.

Esta investigación contribuye en mejorar el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos del GAD municipal del cantón Pedro Moncayo; para ello, este estudio servirá como una guía para que las autoridades de este cantón establezcan acciones inmediatas para mejorar el mantenimiento del espacio público y el manejo de los residuos. Por esta razón, la importancia de esta investigación radica en poder identificar los principales problemas en la gestión del talento humano del GAD del cantón Pedro Moncayo que afectan el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos de este cantón, es decir, esta investigación se desarrolla para generar conocimiento técnico y práctico que permita fortalecer la gestión del talento humano en el GAD Municipal.

A través del análisis de los procesos actuales y la identificación de sus deficiencias, se busca proponer estrategias de mejora que promuevan un entorno laboral más profesional, participativo y orientado a resultados. Esto permitirá mejorar la calidad de los servicios públicos, optimizar los recursos humanos y, en consecuencia, elevar los niveles de satisfacción ciudadana y fortalecer la gobernanza local.

Para ello, este estudio contó con todos los recursos académicos, bibliográficos que permitan recopilar información sobre la situación actual de la gestión del talento humano; contribuyendo a enriquecer el debate sobre la importancia del capital humano en el sector público y su incidencia directa en la eficiencia institucional. Desde el punto de vista social, este estudio permite orientar a una mejora en la atención a la ciudadanía, uno de los pilares del buen vivir y del desarrollo territorial. Por esta razón, los beneficiarios directos son la población del cantón Pedro Moncayo. En este contexto, la población que el estudio involucró a residentes del sector urbano y rural del cantón Pedro Moncayo, se consideró la población total según el Censo INEC (2025); mismos que utilizan directamente los servicios públicos relacionados con la gestión de espacios públicos y residuos sólidos. Basado en las cifras de población proyectadas, está compuesta por un total de 40483 habitantes, lo que representó una base razonable para la generación de datos estadísticos.

Además, se abordó la participación de funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Pedro Moncayo, ya que se diseñó para examinar la gestión del talento humano desde una perspectiva institucional y los efectos de la gestión del talento en la prestación de servicios públicos. Esta adición facilitó una posible comparación de la percepción ciudadana con la administración interna, aumentando la contribución del análisis y la comparación entre las dos formas de gobierno.

Para la selección de la muestra, se realizó un muestreo probabilístico aleatorio utilizando un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5% y una probabilidad de éxito del 50% con un total de 381 informantes. También, se realizó un muestreo estratificado de la muestra según las parroquias del cantón, de modo que cada sector poblacional estuviera representado proporcionalmente, 59 participantes para la parroquia Malchinguí, 19 para Tocachi, 44 para La Esperanza, 199 para Tabacundo y 60 para Tupigachi. Fue esta distribución la que proporcionó la representación demográfica dentro del territorio bajo consideración de la población de estudio que aumentó la validez y credibilidad de los hallazgos y la interpretación, demostrando la realidad del cantón Pedro Moncayo en cuanto a la gestión del talento humano con respecto al mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Analizar la gestión del talento humano y su incidencia en el mejoramiento del servicio de mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos del GAD municipal del cantón Pedro Moncayo en el año 2025.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Definir la gestión actual de los procesos y estrategias de talento humano en el GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo mediante el análisis de las experiencias de su personal.
- Identificar el impacto de la gestión del talento humano en el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos, considerando factores como capacitación, desempeño y satisfacción ciudadana.
- Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos en el GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo.

1.4.3. Preguntas de investigación

¿Cómo se gestionan actualmente los procesos y estrategias de talento humano en el GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo mediante el análisis de las experiencias de su personal?

¿Cuál es el impacto de la gestión del talento humano en el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos, considerando factores como capacitación, desempeño y satisfacción ciudadana?

¿De qué manera la gestión del talento humano del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo influye en el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En el siguiente apartado se muestran previas investigaciones relacionadas con el problema de estudio sobre la gestión del talento humano y su incidencia en el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos, para ello, se ha tomado como referencia los siguientes antecedentes:

Ortiz y Contreras (2022) realizaron una investigación en revista Ciencia Latina Multidisciplinar denominada, Políticas públicas, gestión de residuos sólidos municipales y sostenibilidad ambiental. Su objetivo fue analizar las políticas públicas y la gestión del mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos, esta investigación se orientó sobre una metodología mixta, por la utilización de encuestas y entrevistas, los tipos de investigación fueron transversal, descriptivo y bibliográfico, para la recolección de la información se utilizaron entrevistas dirigidas a los funcionarios del GAD municipal; mientras que en encuestas a la población en general para identificar sus expectativas sobre los servicios de mantenimiento urbano y el manejo de desechos sólidos con una muestra de 380 participantes. Los principales resultados de esta investigación muestran que el 55% de la población está de acuerdo con la implementación de políticas y el manejo de residuos sólidos; mientras tanto, el 67% afirma que es necesario establecer mejoras en estos servicios, el 70% desconoce las políticas públicas destinadas a mejorar el mantenimiento de espacios público y desechos sólidos. Obteniendo como conclusión que la implementación de políticas pública fortalece el servicio de residuos sólidos y el mantenimiento público.

El estudio de Coello (2025) de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo denominado: Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Mocache; el objetivo de esta investigación fue evaluar la gestión del talento humano y su incidencia en el mantenimiento del espacio público y los residuos sólidos; con respecto a la metodología de este estudio fue mediante un enfoque mixto, permitiendo obtener información cualitativa y cuantitativa, mediante una modalidad descriptiva,, deductiva, inductivo e histórico, la población de estudio estuvo conformada por personas y 5 concejales que integran el personal

administrativo del GAD municipal, con una muestra de 379 participantes para esta investigación. Los resultados de este estudio demuestran que la gestión del talento humano en el GAD municipal presenta una estructura organizativa; mientras que el 79% de la población afirmó que la gestión del talento humano no cumple totalmente con sus satisfacciones sobre el mantenimiento de los desechos sólidos.; mientras que el 43% afirmó que es necesario tener capacitaciones constantes para mejorar el talento humano de los funcionarios del GAD municipal, obteniendo como conclusión que la gestión del talento humano incide directamente en el servicio y mantenimiento del espacio público y los desechos sólidos

La investigación de Herrera et al. (2023) en su estudio de la revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía denominado: Manejo de residuos sólidos en la gestión municipal; el propósito de esta investigación fue analizar el manejo de residuos sólidos en la gestión municipal desde una revisión sistémica. La metodología tuvo congruencia con el enfoque cuantitativo, de tipo exploratorio-bibliométrico. Los estudios revisados tienen como objetivo diagnosticar y evaluar el impacto de los residuos sólidos generados por diversas ciudades y sectores económicos sobre el medio ambiente, las actividades ecoturísticas, la salud pública; también en este proceso es posible identificar los residuos domésticos más comunes y determinar las propiedades de los materiales en vertederos y depósitos de residuos industriales. Los resultados de esta investigación muestran que los GAD no aplican de manera eficiente políticas o mecanismos que les permita mejorar el manejo de los residuos sólidos, obteniendo como conclusión que es necesario establecer acciones para cumplir con la satisfacción de los ciudadanos frente al manejo de desechos sólidos.

El estudio de Espinoza y Cachipueno (2024) realizaron una investigación pública da en la revista PODIUM denominada: El Sistema Integrado de Administración del Talento Humano, un enfoque en el Sector Público Ecuatoriano; siendo su propósito examinar el sistema integrado de la administración de talento humano, caso de estudio Ecuador, para ello, la metodología de este antecedente fue cualitativo, descriptiva, transversal y no experimental además de una modalidad bibliográfica; para la recolección de información se recopiló información histórica sobre la gestión del talento humano en el servicio público del Ecuador, en donde se tomó como referencia registros, documentos y varias fuentes bibliográficas. Los resultados de esta investigación demuestran que el servicio público del Ecuador presenta diferentes

desafíos especialmente en la eficiente o escas formación del talento humano, lo cual ha incidido de manera directa en la insatisfacción de los usuarios.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Bases filosóficas

2.2.1.1. El talento humano según Elton Mayo

La teoría del talento humano desde el punto de vista de Elton Mayo lo refiere a las personas que se rigen según sus necesidades emocionales y sociales, es decir, no solamente económicas, debido que los trabajadores son seres sociales cuyo rendimiento mejora con la atención, el sentido de pertenencia a un grupo y la buena comunicación, y los líderes deben enfocarse en las relaciones, no solo en la autoridad, para motivar la productividad, marcando el nacimiento de la gestión de Recursos Humanos (Cordero et al., 2022).

Elton Mayo sostiene que existen varios principios dentro de esta teoría identificando el hombre social contrario a la visión del "hombre racional, Mayo introdujo al "hombre social, motivado por recompensas sociales y simbólicas, afecto y pertenencia, más que solo dinero. Importancia del Grupo Informal: Los grupos de trabajo no oficiales tienen una gran influencia en el comportamiento y la productividad de los individuos. Atención y Reconocimiento: La atención recibida por los trabajadores y la aprobación del grupo son cruciales para su satisfacción y rendimiento. Liderazgo Centrado en Personas: Los gerentes deben escuchar, facilitar y apoyar al equipo, transformándose en líderes que comprenden y atienden las necesidades emocionales, no solo imparten órdenes Factores Psicológicos y Sociales (Cordero et al., 2022). Las dinámicas grupales, la integración social y el contenido del trabajo son más importantes para la motivación que las condiciones físicas.

Mayo impulsó un enfoque humanista en la administración, reconociendo que el verdadero activo de una organización son sus empleados y sus interacciones, lo que sentó las bases para el bienestar, desarrollo y compromiso de los empleados. También impulso su teoría basada en sus conocidos experimentos de Hawthorne, la teoría de gestión de RR.HH. de Mayo surgió de sus observaciones sobre los niveles de productividad de los empleados en diversas condiciones ambientales. Sus experimentos arrojaron diversas conclusiones sobre la verdadera fuente de la

motivación de los empleados, sentando las bases para enfoques posteriores de desarrollo de equipos y dinámicas de grupo (Cordero et al., 2022).

La teoría de gestión de Mayo establece que los empleados están motivados mucho más por factores relacionales, como la atención y la camaradería, que, por recompensas monetarias, o por factores ambientales, como la iluminación, la humedad y más.

2.2.1.2. Teoría del servicio público según León Duguit

Albuja (2024) menciona que el servicio público es considerado como aquellas actividades que son reguladas y aseguradas, además en fiscalizadas por los gobernantes, siendo puntuales sobre el desenvolvimiento y la realización de la interdependencia social que no puede ser asegurado más que la intervención de toda la fuerza gobernante; siendo además una actividad de competencia estatal que se realiza sobre los diferentes medios concesionarios que se encuentran sujetos a las necesidades de la demanda mediante un interés general y bajo los diferentes procedimientos conforme al derecho público.

En este contexto, Albuja (2024) afirma que resulta importante mencionar que en la década de los treinta estuvo enmarcada la noción del servicio pública, debido que se encuentra sobre un centro de construcción jurídica sobre los diferentes sistemas del Estado, en donde su precursor fue Duguit que sustenta el servicio público; por esta razón. Para Albuja el servicio se ha constituido como una actividad de suma importancia sobre la interdependencia social, por lo tanto, debe ser fiscalizado y asegurado por las instituciones gubernamentales e incluso por particulares que se encuentren autorizados; constituyéndose como el eje central del Estado, además de un impulso al derecho público. Por tal motivo, en su teoría rechaza la definición de soberanía del Estado, en donde atribuye cambios del derecho y mantiene un enfoque sobre la función del servicio público que permita satisfacer las necesidades sociales de manera universal.

En este contexto, Erazo y Lasso (2022) señalan que el servicio público se ha considerado como toda actividad estatal esencial para la colectividad que debe ser regulada, garantizada y controlada por el Estado para satisfacer necesidades sociales, como la educación, la salud y servicios esenciales. Existen diversas corrientes

teóricas, algunas consideran que el servicio público abarca toda la actividad de la administración, mientras que otras lo ven como una parte específica, y algunas han evolucionado para incluir conceptos como la gestión de datos, la personalización del servicio y la relación ciudad administración.

El fundamento de la teoría de Duguit es la solidaridad social, que implica la interdependencia necesaria entre los individuos para sobrevivir y prosperar, además el Estado no es un poder de mando, sino un medio para asegurar que se satisfagan las necesidades comunes, actuando como un regulador y fiscalizador de las actividades esenciales y debe asegurar, regular y controlar el servicio público, ya que este no puede ser garantizado completamente por particulares.

Esta teoría aporta en el presente estudio mediante un criterio sólido sobre el servicio público, identificando la necesidad de poderlo estudiar para mejorar las necesidades y expectativas de los usuarios, quienes son los principales evaluadores del servicio, de hecho, permite sustentar de manera teórica el presente estudio, especialmente en la variable dependiente sobre el servicio público.

2.2.1.3. Teoría del estructuralismo según Amitai Etzioni

Con respecto a la teoría del estructuralismo desde la perspectiva de Etzioni afirma que el estructuralismo es ver las organizaciones como sistemas sociales abiertos, analizando la interacción entre estructuras de poder, participación y el entorno, enfocándose en cómo la autoridad y el poder se relacionan con el tipo de involucramiento alienante, calculativo, moral de los miembros para entender su eficacia y funcionamiento, superando visiones limitadas y buscando una comprensión holística (Espinoza y Cachipuendo, 2024).

En consecuencia, Etzioni utiliza el estructuralismo para desglosar las organizaciones en sus componentes fundamentales (poder, normas, individuos) y entender cómo interactúan para lograr sus fines, ofreciendo una visión más completa que las teorías anteriores, como la burocrática. Etzioni desarrolló una tipología de las organizaciones y estudió cómo la participación individual en una organización y el tipo de poder que predomina en su interior interactúan y explican el porqué de su sometimiento al poder. Le interesaba conocer las razones por las cuales las personas responden en las organizaciones, más de lo que confían en el concepto de su derecho de propiedad (Espinoza y Cachipuendo, 2024). En esencia, Etzioni estableció que el tipo de poder que da por resultado el sometimiento guarda relación con la naturaleza

de la organización y con las razones por las cuales las personas se mantienen en ella. No enfocó la autoridad en el sentido tradicional, sino que prefirió desarrollarla de forma más completa, como parte de la idea de la estructura de la conformidad.

2.2.1.4. Teoría de la gobernanza según Jan Kooiman

Jan Kooiman define a la gobernanza como un proceso de gobierno en el que actores estatales y no estatales interactúan a través de redes interdependientes para tomar decisiones públicas y mejorar la gobernabilidad. En este contexto, una forma de gobernanza es lo que se puede llamar gobernanza interactiva o socio-política. Esta perspectiva de la gobernanza toma diferentes formas de interacción socio-política como punto central en el que se establecen diferentes distinciones, tales como las que se dan entre auto gobernanza, cogobernanza y gobernanza jerárquica y entre órdenes de gobernanza tales como el primer orden de gobernanza, que implica la solución de problemas y la creación de oportunidades, el segundo orden de gobernanza, que contempla las condiciones institucionales, y la meta gobernanza que se refiere a los principios que gobiernan la propia gobernanza (Navarrete, 2022).

Desde hace unos años, el concepto de gobernanza se ha convertido en un término que se ha popularizado en numerosos ámbitos de las ciencias sociales. Aparentemente este concepto es necesario, aunque tampoco se puede negar que se ha puesto de moda. En esta ponencia presentamos ideas recogidas en *Modern Governance: government-society interactions*

La gobernanza como una propuesta en expansión debe tener su base en el desarrollo social y es particularmente atribuible a las crecientes o cambiantes interdependencias sociales. La mayoría de los conceptos de gobernanza utilizados destacan este aspecto. Se podría decir que este elemento común se expresa (por sí mismo) bastante bien en la noción de tendencias sociales de largo alcance tales como la diferenciación y la integración. Estos procesos resultan de ampliar las cadenas de interdependencia o, dicho de una manera más dinámica, de ampliar las cadenas de interacción (Gracia & Alvarado, 2013).

Jan Kooiman retoma y desarrolla su obra fundamental en este campo para mapear y demostrar la utilidad de una perspectiva sociopolítica para nuestra comprensión de las formas contemporáneas de gobierno, gobernanza y gobernabilidad. Un tema central subyacente del libro es la noción de gobernanza como un proceso de

interacción entre diferentes actores sociales y políticos y las crecientes interdependencias entre ambos a medida que las sociedades modernas se vuelven cada vez más complejas, dinámicas y diversas (Albuja, 2021).

2.2.1.5. Modelo SERVQUAL

Importancia del modelo SERVQUAL: El modelo SERVQUAL es una herramienta para la evaluación de la calidad del servicio que permite comparar las expectativas de los clientes con su experiencia al recibir el servicio. Es una herramienta para detectar deficiencias en el servicio, comprender los niveles de satisfacción del cliente y diseñar para la mejora continua (Torres, 2022). También apoya la toma de decisiones y las relaciones con los clientes para construir la competitividad de la organización.

Dimensiones del modelo SERVQUAL: Hay cinco dimensiones que se pueden utilizar para medir la calidad del servicio en este modelo y se describen como tangibilidad: la tangibilidad es la calidad de todas las instalaciones, equipos y apariencia del personal. La segunda es la fiabilidad (la capacidad de cumplir lo prometido y no solo poder hacerlo de manera consistente y precisa). La tercera es la capacidad de respuesta (la disposición para brindar asistencia a los clientes de manera rápida y eficiente) y la cuarta es la seguridad, que se refiere al conocimiento, cortesía y confianza que el personal expresa a los consumidores. Finalmente, la empatía evalúa la atención personalizada y el interés en conocer las necesidades de una persona (Parillo y Condori, 2025).

Beneficios del modelo SERVQUAL: El modelo SERVQUAL es útil ya que es un modelo que las organizaciones pueden aprovechar para identificar las áreas que se pueden mejorar y optimizar los procesos de servicio y atención. También aumenta la satisfacción y lealtad del cliente, el valor del nombre de la marca, así como la imagen de la organización y la ventaja competitiva de la empresa. Además, permite establecer estándares de calidad, evaluar el desempeño y capacitar al personal para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios (Torres, 2022).

2.2.2. Bases conceptuales

2.2.2.1. La gestión del talento humano

Se ha considerado como aquel conjunto de varios conocimientos, hábitos o aptitudes que adquieren las persona para realizar actividades de forma eficiente, esto ha generado un valor agregado a las organizaciones, constituyéndose como

un activo de suma importante en las empresas públicas y privadas, de esta manera se puede obtener un buen manejo y desarrollo en función de los objetivos empresariales (Carvajal, 2021). Desde esta perspectiva, la gestión del talento humano se ha constituido como un conjunto de procedimientos que una empresa u organización mediante los departamentos de recursos humanos pone en marcha la capacitación e incorporación de nuevos colaboradores; además de la retención de aquellos que ya se encuentran inmersos.

Desde esta perspectiva, la gestión del talento humano también se lo define como “un enfoque de carácter estratégico en las empresas que permite el desarrollo, motivación y la retención de los empleados con mayor compromiso y talento, por lo tanto, esta gestión va más allá de la administración de los recursos humanos” (Minaya et al., 2024, p. 12). Permitiendo de esta manera maximizar el valor de los trabajadores, de esta manera aportar a las organizaciones, mediante las alineaciones conforme al crecimiento profesional basado en los propósitos empresariales.

Por esta razón, según Acurio et al., (2020) mencionan que “la gestión del talento humano se ha convertido en un factor de suma importancia en las organizaciones, debido que un equipo talentoso y motivado permite el mejoramiento de la productividad, satisfacción del cliente y la innovación” (p. 5). De hecho, permite la reducción de los costos que se encuentran asociados sobre la rotación del personal, además de la capacitación de los nuevos empleados conforme a las necesidades de las empresas, por lo tanto, al contar con una gestión del talento humano eficiente se puede reducir procesos que no contribuyan sobre el cumplimiento de los objetivos empresariales.

También es importante considerar que la gestión del talento humano adquiere una pequeña diferencia con la gestión de los recursos humanos que son considerados como tradicionales, debido que este último mantiene su enfoque sobre las actividades o tareas administrativas y operativas de todo el personal; mientras tanto, la gestión del talento mantiene su propósito en el desarrollo estratégico de los colaboradores de una institución para el alcance de los objetivos.

2.2.2.2. Importancia de la gestión del talento humano

Cabe destacar que la gestión del talento humano trae consigo varios factores de suma importancia en una organización, especialmente porque permite el

mejoramiento de la productividad y rendimiento de las organizaciones sobre su desarrollo y la retención de los empleados que demuestren mayor potencial sobre las actividades laborales; también se puede enfocar una cultura de bienestar y aprendizaje (Chávez et al., 2024). De hecho, contribuye sobre la reducción de los costos que se encuentran asociados a la rotación del personal, también permite contribuir con el logro de los objetivos de una empresa.

En este contexto, Milanta y Richero (2025) afirma que al momento de invertir en un capital humano todas las empresas pueden crear escenarios laborales que presenten un clima positivo, además de incrementar el compromiso y la satisfacción de sus colaboradores. Esto permite el fortalecimiento de la imagen, atraktividad y poder retener a los mejores trabajadores. Por tal motivo, la gestión del talento humano mantiene un rol de suma importancia sobre la sostenibilidad y el éxito de las organizaciones, independientemente si es pública o privada, su importancia se centra en la capacidad de las organizaciones para poder atraer, retener al personal con mayor desempeño que contribuyen de manera significativa en los objetivos de una organización.

2.2.2.3. Objetivos de la gestión del talento humano

Cabe considerar que los propósitos que persigue la gestión del talento humano son múltiples, debido que permiten alinear el potencial de todos los empleados mediante acciones para que las organizaciones puedan maximizar su productividad y el rendimiento de todos sus colaboradores, de esta manera se pueden fomentar el desarrollo personal y profesional; por tal motivo, entre los principales objetivos de la gestión del talento humano se muestran los siguientes:

- Atraer y retener a los mejores talentos: La gestión del talento humano permite la implementación de las estrategias sobre la selección y reclutamiento de los colaboradores de una organización, esto para la incorporación de los profesionales y de esta manera crear escenarios laborales de motivación sobre el largo plazo.
- Desarrollar habilidades de los trabajadores: Este tipo de gestión permite ofrecer varias capacitaciones a los empleados que permitan formar y establecer programas de desarrollo, esto con el propósito de poder mejorar sus competencias, además del conocimiento de todos sus colaboradores.

- Mejorar el compromiso y la satisfacción: La gestión del talento humano permite la creación de entornos laborales de manera positiva, además de poder implementar programas, recompensas y reconocimiento, de esta manera se puede ofrecer varias oportunidades de crecimiento con el propósito de poder mantener a los empleados comprometidos y motivados.
- Vincular el talento con los objetivos estratégicos: Permite asegurar que todos los objetivos individuales de los trabajadores, esto mediante un vínculo directo sobre los objetivos empresariales, de esta manera se puede garantizar que el talento humano pueda contribuir sobre el éxito de las organizaciones.
- Incrementar la competitividad y la productividad: Cabe considerar que un equipo talentoso en las organizaciones que mantengan un compromiso con la productividad de la empresa permite mejorar el servicio al cliente, en donde se puedan ofrecer servicios con mayor calidad y de esta manera se puede obtener una ventaja competitiva.
- Fomentar el desarrollo profesional: Contribuye a los empleados para poder avanzar y adquirir nuevos conocimientos sobre el establecimiento de los objetivos en un corto plazo, además de poder ofrecer varias oportunidades en el desarrollo y ascenso (Zamora, 2024).

2.2.2.4. Dimensiones de la gestión del talento humano

a) Reclutamiento y selección del personal

Se ha considerado según Zúñiga et al., (2023) la definen como “una función de suma importancia en las organizaciones, esto con la finalidad de poder contratar los candidatos apropiados que demuestran mayor eficiencia en los puestos que se encuentran vacantes” (p. 6). Por tal motivo, este proceso surge sobre la identificación, evaluación y la selección de los mejores candidatos para cumplir las funciones en particular, por esta razón, las empresas seleccionan al personal que permita cubrir un puesto de trabajo.

Por lo tanto, desde el punto de vista de Zúñiga et al., (2023) mencionan que su propósito es obtener grupos de candidatos que puedan cubrir una vacante o puesto de trabajo, en ese sentido, los métodos del reclutamiento pueden variar según las necesidades de cada organización, considerandos entre las más comunes los anuncios de empleados mediante diferentes medios de publicidad como redes

sociales, periódicos y ferias de empleo, de hecho, se pueden utilizar varias agencias de empleo y de esta manera contribuir con un proceso de reclutamiento.

b) Capacitación y desarrollo

Se ha considerado como un proceso de carácter integral sobre el aprendizaje y la formación que permite mejorar los conocimientos habilidades y las competencias de los empleados de una organización; de esta manera se puede alcanzar un potencial máximo y contribuir con el cumplimiento de los propósitos organizaciones, por lo tanto, la capacitación mantiene su enfoque en el mejoramiento de varias habilidades específicas sobre un puesto de trabajo (Castillo, 2022). Mientras tanto, el desarrollo mantiene una orientación sobre el crecimiento profesional en el largo plazo, esto ha permitido abarcar la información correspondiente y las experiencias prácticas.

c) Evaluación del desempeño

Este proceso se ha considerado como un procedimiento de manera periódica y sistemática sobre la gestión del talento humano, por lo tanto, su principal función es el rendimiento y la contribución de los empleados sobre los puestos de trabajo; esto mantiene un vínculo con los propósitos y las expectativas de las organizaciones, siendo su principal propósito la identificación de las áreas de mejora y las fortalezas para mejorar la retroalimentación que permita alinear el desarrollo de manera individual según los objetivos empresariales y de esta manera poder fomentar la mejora continua y la toma de decisiones (Carvajal, 2021).

d) Motivación laboral

Con respecto a la motivación laboral se ha considerado como un impulso interno de los colaboradores de una organización, esto con la finalidad de poder esforzarse bajo una perseverancia y compromiso con sus actividades laborales para el cumplimiento o alcance de los propósitos de una empresa y de esta manera poder satisfacer sus propias necesidades y retos, para ello, las empresas utilizan varias herramientas que permitan motivar al personal para que rinda al máximo y cumpla con las necesidades organizacionales (Chávez et al., 2024). Por tal motivo, una organización que pueda fomentar la motivación laboral mantiene una productividad y rendimiento mayor.

Cabe considerar que la gestión del talento humano es de suma importancia para la modernización del servicio público, esto permite el aseguramiento de las instituciones públicas con el personal capacitado, adecuado y motivado para el cumplimiento de los objetivos empresariales, de esta manera se pueden brindar servicio de calidad con un enfoque basado en las necesidades de los ciudadanos, además se puede promover el desarrollo y fomento de un escenario bajo una pertinencia y compromiso, esto permite establecer una mayor eficacia y eficiencia sobre la prestación de los servicios públicos.

2.2.2.5. Los servicios públicos

Los servicios públicos son aquellos que están destinados a satisfacer necesidades colectivas en forma general, permanente y continua, bajo la dirección, regulación y control del Estado, así como aquéllos mediante los cuales el Estado busca preservar el orden y asegurar el cumplimiento de sus fines (Albuja, 2021).

En este sentido, el marco común de interacción entre el Estado y la ciudadanía son los servicios públicos, en Ibarra son de buena calidad, el manejo de residuos sólidos es eficiente y cubre a la mayoría de la población, sin embargo, hay algunos problemas que deben abordarse (Albuja, 2024). Por ejemplo, el manejo de recursos sólidos en algunas zonas de la ciudad puede ser insuficiente, lo que puede provocar problemas de contaminación, también hay algunos casos de apagones de luz eléctricos, aunque estos son relativamente raros, en general, los servicios públicos en Ibarra son adecuados para las necesidades de la población.

En este contexto, es importante que las autoridades municipales continúen trabajando para mejorar la calidad de estos servicios, Aquí hay algunos ejemplos específicos de cómo los servicios públicos en Ibarra han sido mejorados la luz eléctrica es confiable y cuenta con una tarifa regulada por el Estado. Debido a que su operatividad establece fiabilidad en las administraciones y las expectativas puestas en las mismas (Romo, 2024).

En este contexto, los servicios públicos deben prestarse con integridad, diseñarse pensando en los ciudadanos y en la respuesta a sus necesidades, con especial atención hacia los más débiles (Albuja, 2021). Al promover un mayor grado de transparencia y permitir que todos los ciudadanos de a pie evalúen si los servicios básicos son adecuados, eficientes y de calidad, expresen sus necesidades y sus preferencias y se involucren en procesos de mejora e innovación, se crea una

oportunidad para mejorar el aprovechamiento de los fondos públicos y la prestación de los servicios.

Las administraciones públicas están experimentando un rediseño en sus sistemas a fin de que los ciudadanos puedan tener un papel más activo y protagónico en la gestión, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios públicos. Puede tratarse de procesos participativos y foros, de seguimiento de comunidades y presupuestos ciudadanos.

2.2.2.6. Accesibilidad a los servicios públicos

Con respecto a la accesibilidad de los servicios públicos se define como el acceso de manera equitativa de todas las personas a los servicios públicos, especialmente las esenciales, independientemente de varias condiciones, por lo tanto, esta accesibilidad se pueden eliminar barreras sociales y de comunicación (Castillo, 2022). Por tal motivo, se enfoca sobre los servicios que son confiables, disponibles y asequibles, para mejorar su calidad y contribuir con un servicio que cumpla con todas las necesidades de los ciudadanos.

2.2.2.7. Calidad del servicio público

En relación a la calidad de los servicios públicos se han constituido según Corrales (2022) como la conformidad sobre las expectativas de los ciudadanos frente a los servicios que percibe, en donde puede verse reflejado su satisfacción, además de la eficiencia y la transparencia de la administración. Por tal motivo, para evaluar la calidad de pueden considerar varios parámetros como la fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia y la accesibilidad a la comunicación, esto en relación del cumplimiento frente a las necesidades ciudadanas; de hecho, la mejora continua de estos servicios se obtiene sobre la medición conforme a la percepción ciudadana, además de la adaptación de las buenas prácticas que permite la optimización de los procesos y el incremento de la satisfacción en los usuarios.

2.2.2.8. Eficiencia de los servicios públicos

Ahora bien, la eficiencia de los servicios públicos se ha considerado como aquella optimización del uso de todos los recursos, pueden ser económicos o sociales, esto con la finalidad de poder alcanzar las funciones y los objetivos establecidos conforme a las obligaciones del Estado, en donde se puede entregar servicios de calidad a los ciudadanos según sus requerimientos o necesidades sociales (Zavaleta

et al., 2024). por lo tanto, se pretende que las instituciones públicas puedan lograr sus metas, esto de manera oportuna, en donde se utilizan los recursos de manera racional, lo cual pueden incidir directamente en el desempeño y garantizar todas las necesidades de los ciudadanos.

2.2.2.9. Satisfacción del servicio

Mientras tanto, la satisfacción del servicio se ha convertido en una medida que permite evaluar la presentación de los servicios de una organización, tiene relación con las expectativas de los ciudadanos, lo cual refleja la percepción de los clientes basado en su experiencia, por tal motivo, dicho indicador es de suma importancia debido que contribuye a las empresas poder identificar las diferentes áreas de mejora, incluso a fomentar la lealtad de los clientes, que son un factor determinante sobre las comparaciones y recomendaciones futuras para poder mejorar el servicio (Rodríguez et al., 2023).

2.2.2.10. Servicio de mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos

Cabe considerar que son acciones conjuntas que permite conservar, limpiar y embellecer todas las áreas comunes, también permite gestionar los desechos, es decir, se lleva a cabo un proceso de recolección y tratamiento, su principal propósito es el mejoramiento de la calidad de vida, además de proteger el medio ambiente y la salud pública (Gutiérrez et al., 2024).

a) Mantenimiento de espacios públicos

Se ha constituido como aquel conjunto de servicios que ofrecen las entidades municipales, consideradas como acciones técnicas que se encuentran destinadas en la reparación, limpieza y la conservación de todas las áreas comunes, especialmente en calles, plazas, parques o jardines, su principal propósito es el aseguramiento de la funcionalidad de la estética, seguridad y la salubridad del espacio público, cumpliendo con el bienestar de los ciudadanos (Rojas et al., 2023).

Entre los principales componentes del mantenimiento de estos espacios se encuentra la limpieza, especialmente por el barrido, la recolección de los residuos y el mantenimiento organizado de las calles; también se integra por el mantenimiento de las áreas verdes , especialmente por actividades que permiten podar los árboles, corte del césped, riesgo de jardines y el control de plagas; con respecto al mobiliario

y la infraestructura, permite la reparación del alumbrado público, aceras, señalización y todo el mantenimiento en los espacios públicos (Rojas et al., 2023). También contribuye en la gestión ambiental, es decir, el cuidado de la biodiversidad urbana, también por la gestión eficiente.

b) Residuos sólidos

Se consideran como sustancias, materiales o productos que se encuentran en un estado sólido o semisólido que generalmente se desechan luego de cumplir con su vida útil, son provenientes de actividades que se realizan en el hogar, industrias o comercios, incluso en los servicios, también se los conoce como el nombre de basura, en donde se incluyen en varias categorías con relación a su clasificación como se muestra a continuación:

- **Según su origen:** Son aquellos que generalmente son producidos en la vía pública o en el hogar; también se encuentran los residuos de manejo especial que son producidos o es el resultado de procesos productivos que generalmente no representan peligro, pero se producen en grandes volúmenes; además los residuos peligrosos que mantienen un alto riesgo para el ambiente y la salud pública, especialmente los residuos hospitalarios.
- **Según su composición:** Se pueden clasificar en orgánicos e inorgánicos, entre los residuos sólidos orgánicos, son aquellos considerados como biodegradables, es decir, restos de jardinería y alimentos; mientras que los inorgánicos son comúnmente materiales artificiales o incluso industriales, tales como metales, plástico y vidrio.
- **Según su peligrosidad:** Son productos considerados como inerte, es decir, su degradación no es inmediata ni fácil, sin embargo, pueden causar toxicidad, especialmente por el cartón y el papel (Romo, 2024).

2.3. MARCO LEGAL

Como fundamentación legal del presente estudio se utilizaron instrumentos jurídicos que respalden la ejecución de este estudio, para ello, se tomó como referencia, normativas o reglamentos establecidos por la Constitución de la República del Ecuador sobre el servicio público y la gestión del talento humano.

Tabla 1. Constitución de la República del Ecuador

Instrumento jurídico	Artículo	Descripción
Constitución de la República del Ecuador	TÍTULO I Elementos constitutivos del estado Capítulo primero Principios fundamentales Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado	1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y para sus habitantes. (Constitución de la República del Ecuador, 2008) Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)
	Sección novena Personas usuarias y consumidoras Art. 52.-	1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad. 2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto. 3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 42)
	Título III Garantías constitucionales Capítulo segundo Políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana Art. 85	1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad. 2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto. 3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 42)
	Título IV Capítulo séptimo Administración pública Art. 227	"La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia,

Art. 229

eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación" (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 120).
"Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público" (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 120).

Fuente: Constitución de la República del Ecuador (2008)

Tabla 2. Código Orgánico Administrativo

Instrumento jurídico	Artículo	Descripción
Código Orgánico Administrativo	Artículo 3	"Principio de eficacia. Las actuaciones administrativas se realizan en función del cumplimiento de los fines previstos para cada órgano o entidad pública, en el ámbito de sus competencias" (Código Orgánico Administrativo, 2017, p.3).
	Artículo 5	Principio de calidad. Las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos (Código Orgánico Administrativo, 2017, p.4).
	Artículo 10	"Principio de participación. Las personas deben estar presentes e influir en las cuestiones de interés general a través de los mecanismos previstos en el ordenamiento jurídico" (Código Orgánico Administrativo, 2017, p.4).
	Artículo 21	"Principio de ética y probidad. Los servidores públicos, así como las personas que se relacionan con las administraciones públicas, actuarán con rectitud, lealtad y honestidad" (Código Orgánico Administrativo, 2017, p.4).
	Artículo 31	"Derecho fundamental a la buena administración pública. Las personas son titulares del derecho a la buena administración pública, que se concreta en la aplicación de la Constitución, los instrumentos internacionales, la ley y este Código"

Artículo 34

(Código Orgánico Administrativo, 2017, p.5).

“Acceso a los servicios públicos. Las personas tienen derecho a acceder a los servicios públicos, conocer en detalle los términos de su prestación y formular reclamaciones sobre esta materia” (Código Orgánico Administrativo, 2017, p.6).

Fuente: Constitución de la República del Ecuador (2017).

Tabla 3. Ley Orgánica del servicio público

Instrumento jurídico	Artículo	Descripción
Ley Orgánica del servicio público	Art.22.- Deberes de las o los servidores públicos	“Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades” (Ley Orgánica, del Servicio Publico, 2010, pp.6-7). Establece los derechos laborales irrenunciables de las servidoras y servidores públicos, garantizando estabilidad, remuneración justa, prestaciones legales, licencias, seguridad laboral, capacitación y protección frente a la discriminación y actos arbitrarios. (Ley Orgánica, del Servicio Publico, 2010)
	Art.23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos	Determina las conductas prohibidas a los servidores públicos para asegurar la ética, legalidad, transparencia y correcto funcionamiento de la administración pública. (Ley Orgánica, del Servicio Publico, 2010)
	Art.24.- Prohibiciones a las servidoras y los servidores públicos	Las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades: a) Cumplir y hacer cumplir la presente ley, su reglamento general y las resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, en el ámbito de su competencia; b) Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión del talento humano. (Ley Orgánica, del Servicio Publico, 2010, p.14)
	Artículo 52. De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano	Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos orientados a validar e impulsar las habilidades, conocimientos, garantías y derechos de las y los servidores públicos con el fin de
	Art. 53.- Del Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano	

		desarrollar su potencial y promover la eficiencia, eficacia, oportunidad, interculturalidad, igualdad y la no discriminación en el servicio público para cumplir con los preceptos de esta Ley. (Ley Orgánica, del Servicio Publico, 2010, p.20)
Art. 56.- De la planificación institucional del talento humano		“Las Unidades de Administración del Talento Humano estructurarán, elaborarán y presentarán la planificación del talento humano, en función de los planes, programas, proyectos y procesos a ser ejecutados” (Ley Orgánica, del Servicio Publico, 2010, pp.6-7).

Fuente: Ley Orgánica del servicio público (2010)

Tabla 4. Reglamento a la Ley Orgánica del servicio público

Instrumento	Artículo	Descripción
	Art. 139.- Subsistema de planificación del talento humano	El subsistema de planificación de talento humano permite determinar el número de puestos de cada grupo ocupacional que requieren los procesos de las instituciones del sector público, en función de la situación histórica, actual y futura; del crecimiento de la masa salarial compatible con el crecimiento económico y la sostenibilidad fiscal; de normas y estándares técnicos que expida el Ministerio de Relaciones Laborales. (Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, 2011, p.37)
Reglamento general de la LOSEP	Art. 133.- Del sistema informático	El Ministerio de Relaciones Laborales implementará un sistema informático integrado de talento humano y remuneraciones, que estará integrado por los módulos de gestión, de certificación de calidad del servicio, de talento humano y de remuneraciones e ingresos complementarios, movimientos de personal, identificación de personas inhabilitadas para desempeñar un puesto público, catastro integral y otros que se establezcan, para lo cual emitirá la correspondiente norma técnica. (Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, 2011, p.36)
	Art. 280.- Del Sistema de Control y Certificación de Calidad de Servicio	El sistema de control y certificación de calidad de servicio es el conjunto de políticas, normas, procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo que garantizan la efectividad y productividad en la prestación de

productos y servicios por parte de las instituciones establecidas en el artículo 3 de la LOSEP, a sus usuarios externos, de acuerdo con estándares de calidad establecidos en la normativa técnica que emita para el efecto el Ministerio de Relaciones Laborales. (Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, 2011, p.71)

Art. 281.- Del reconocimiento por la prestación de servicio público de calidad El Ministerio de Relaciones Laborales, sobre la base del cumplimiento de la certificación de calidad de servicio, realizará un reconocimiento público a la o las instituciones que mantengan estándares de excelencia en la prestación de productos y servicios a la ciudadanía. (Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, 2011, p.71)

Fuente: Ley Orgánica del servicio público (2011)

Tabla 5. Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas

Instrumento jurídico	Artículo	Descriptivo
Código Orgánico de Planificación y Finanzas Publicas	Art. 16.- Articulación y complementariedad de las políticas públicas	En los procesos de formulación y ejecución de las políticas públicas, se establecerán mecanismos de coordinación que garanticen la coherencia y complementariedad entre las intervenciones de los distintos niveles de gobierno. (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Publicas, 2011, p.9).

Fuente: Código Orgánico de Planificación y Finanzas Publicas (2011)

Tabla 6. Código de ética de los servidores públicos

Instrumento jurídico	Artículo	Descriptivo
Código de ética de los servidores públicos	Artículo. 23.- Buen trato y amabilidad	Los servidores públicos de las entidades que forman parte de la Administración Pública Central, institucional o dependiente de la Función Ejecutiva darán un trato gentil, amable y educado a las personas que requieran sus servicios de conformidad con los principios establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y demás normativa aplicable. (Código de ética de los servidores públicos, 2015, p. 12)

Fuente: Código de ética de los servidores públicos (2015)

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

3.1.1.1. Cualitativo

Este estudio fue de carácter cualitativo debido a la recopilación de información no numérico, por lo tanto, el enfoque cualitativo es un procedimiento de la investigación científica que se encarga de recopilar, procesar y analizar información de clasificación no numérica, esto gracias a la recopilación de información mediante técnicas como la entrevista y observación (Vizcaíno et al., 2023). En este sentido, este estudio es cualitativo debido que se utilizaron entrevistas para obtener información amplia sobre la gestión del talento humano y su incidencia en el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos en el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo, centrándose en la aplicación de entrevistas.

3.1.1.2. Cuantitativo

Con respecto al enfoque cuantitativo se utilizaron cantidades numéricas, en este sentido, el enfoque cuantitativo se encarga de la recopilación y proceso de modelos estadísticos y la utilización de la estadística que permitan la comprobación de hipótesis e identificar patrones de comportamiento (Arias, 2021). En este sentido, este estudio fue cuantitativo puesto que se recopiló información numérica mediante entrevista, además por la utilización del análisis estadístico partiendo del cálculo muestral para obtener información primaria, esto mediante la utilización de la estadística descriptiva que permitió ordenar y procesar la información obtenido de forma objetiva.

3.1.2. Tipo de Investigación

3.1.2.1. Descriptiva

Mediante la investigación descriptiva se pudo describir el fenómeno de estudio; por tal motivo, la investigación descriptiva es un procedimiento de la investigación que tiene como finalidad recopilar información para ser procesada, analizada e interpretada sobre un fenómeno o sujeto de estudio, es decir, describe la naturaleza del problema de investigación, por lo tanto, gracias a esta investigación se pudo

recopilar información primaria sobre la gestión del talento humano y su incidencia en el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos en el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo; para ello, se utilizaron técnicas de recopilación de datos para su posterior interpretación y descripción de los resultados.

3.1.2.2. Bibliográfica/documental

Con respecto a la investigación bibliográfica se utilizaron recursos bibliográficos, es decir, se utilizaron libros artículos científicos, folletos, entre otros materiales de carácter bibliográfico para extraer información secundaria sobre el fenómeno de estudio, siendo puntual en la construcción de teorías que sustenten la presente investigación; permitiendo sustentar teóricamente las variables de estudio, es decir, la gestión del talento humano y el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos del cantón Pedro Moncayo (Guerra y Naranjo, 2020).

3.1.2.3. Investigación de campo

Finalmente, la investigación de campo permitió la obtención de información primaria, puesto que se entró en contacto con la población sujeto de estudio mediante técnicas de recopilación de datos como entrevistas dirigidas a los funciones del GAD municipal de talento humano para identificar los procesos de este departamento y encuestas dirigidas a la población del cantón Pedro Moncayo para identificar su percepción sobre el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos desde el GAD municipal; la recolección de esta información fue posteriormente analizada e interpretada.

3.1.3. Niveles de Investigación

3.1.3.1. Nivel Descriptivo

La investigación fue descriptiva ya que describió procesos de gestión del talento humano en el GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo y las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios públicos. Este tipo de investigación se utiliza para identificar a los empleados que son capacitados y evaluados, motivados, seleccionados y desarrollados, e identificar su carácter y conducta en la institución. También se describieron las opiniones de los funcionarios y usuarios sobre la calidad y eficiencia de los servicios públicos prestados por el GAD Municipal para obtener una visión realista de la realidad del mundo institucional y los factores que impactan el talento humano.

3.1.4. Diseño de Investigación

3.1.4.1. Diseño No Experimental

El presente estudio se realizó en un contexto no experimental, por lo que las variables del estudio no fueron manipuladas intencionalmente por el investigador. La información se capturó en su estado natural y se llevó a cabo un análisis en relación con la gestión del talento humano y su relación con la mejora de los servicios públicos del GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo, lo que permitió obtener información real y objetiva sobre la situación actual de la institución sin alterar las condiciones en las que se llevan a cabo las actividades administrativas y operativas (Rodríguez, 2020).

3.1.4.2. Diseño Transversal

La investigación fue transversal ya que los datos se recopilaron en un solo momento. Los datos de encuestas y entrevistas se recopilaron durante el período de investigación, lo que permitió analizar las variables del estudio y su relación en un contexto específico. Este diseño permitió la recopilación de nueva información sobre la gestión del talento humano y los servicios públicos por parte de los usuarios y autoridades del GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo.

3.2. IDEA A DEFENDER

La gestión del talento humano incide directamente en la calidad del servicio de mantenimiento espacios públicos y residuos sólidos por el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo en el año 2025.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1. Definición de variables

3.3.1.1. Variable independiente: Gestión del talento humano

Se ha considerado como aquel conjunto de varios conocimientos, hábitos o aptitudes que adquieren las persona para realizar actividades de forma eficiente, esto ha generado un valor agregado a las organizaciones, constituyéndose como un activo de suma importante en las empresas públicas y privadas, de esta manera se puede obtener un buen manejo y desarrollo en función de los objetivos empresariales (Carvajal, 2021).

3.3.1.2. Variable dependiente: Mejoramiento de los servicios públicos

El mejoramiento de los servicios públicos se refiere al conjunto de acciones orientadas a incrementar la calidad, eficiencia y cobertura de los servicios brindados a la ciudadanía. En el ámbito del mantenimiento de espacios públicos y la gestión de residuos sólidos, comprende actividades destinadas a conservar, limpiar y embellecer las áreas de uso común, así como optimizar los procesos de recolección, tratamiento y disposición de los desechos. Estas acciones contribuyen al bienestar de la población, la protección del medio ambiente y el fortalecimiento de la salud pública, promoviendo una mejor calidad de vida para los ciudadanos (Gutiérrez et al., 2024).

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 7. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
V.I. Gestión del talento humano	Reclutamiento y selección	Porcentaje de cumplimiento del perfil de puestos		
	Capacitación y desarrollo	Frecuencia de capacitaciones realizadas al personal	Encuestas, entrevistas, Revisión documental	Cuestionario estructurado, guion de entrevista, ficha documental
	Nivel de evaluación de desempeño	Resultados de las evaluaciones de desempeño anual		
	Nivel de motivación laboral	Nivel de satisfacción laboral de los empleados		
	Clima organizacional	Nivel de compromiso organizacional		
Aspectos tangibles	Estado de las instalaciones y equipamiento del servicio			
V.D. Mejoramiento de los servicios públicos	Fiabilidad	Cumplimiento correcto de los procesos del servicio	Encuestas, entrevistas, Revisión documental	Cuestionario estructurado, guion de entrevista, ficha documental
	Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención de reclamos y solicitudes		
	Seguridad	Nivel de confianza por los usuarios		
	Empatía	Nivel de atención y amabilidad		

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Métodos

3.4.1.1. Inductivo

El método inductivo según Hernández (2023) menciona que es un procedimiento de la investigación científica que permite la detección de fenómenos, surge desde la observación hasta derivar teorías, es decir, parte de aspectos específicos hasta contextos generales. Por tal motivo, gracias este método se identificó un problema que fue analizado, es decir la gestión del talento humano y su incidencia en el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos por parte del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo, se obtuvo información primaria y se construyen las respectivas conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

3.4.1.2. Analítico

Con respecto al método analítico permitió llegar a las conclusiones de la investigación mediante un análisis, esto gracias a un procedimiento que partió del planteamiento del problema; especialmente este método fue necesario en relación a la revisión literaria del estudio; permitiendo obtener información para la interpretación y análisis de la información primaria sobre la gestión del talento humano y el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo.

3.4.2. Técnicas e instrumentos

Para la obtención de información primaria se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos

3.4.2.1. Encuesta

Para obtener información primaria se utilizó la encuesta que se constituyó de un cuestionario estructurado con una serie de preguntas cerradas para obtener información sobre la gestión del talento humano y el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos en el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo, por lo tanto, esta técnica se aplicó a un universo de los habitantes en su totalidad, una vez obtenido la información se la procesó y análisis de forma objetiva.

3.4.2.2. Entrevista

Con respecto a la entrevista se utilizó un cuestionario semiestructurado conformado por una serie de preguntas abiertas, las cuales fueron dirigidas a los funcionarios públicos que laboran en el GAD municipal del cantón Pedro Moncayo para obtener amplia información y detallada sobre la gestión del talento humano en esta institución; para ello, se utilizó un guion de entrevista con la finalidad de obtener información amplia y detallada sobre el problema de estudio.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población y Muestra

3.5.1.1. Población

En el presente estudio se ha tomado la población urbana del cantón Pedro Moncayo, para obtener información primaria sobre la gestión del talento humano y su incidencia en el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo, por tal motivo, se consideró la población total según el Censo-INEC (2025); puesto que todas las personas acceden a los servicios públicos en este cantón.

Una vez identificado la cantidad de población se obtuvo un total de 40483 habitantes del cantón Pedro Moncayo, para ello, se utilizaron los datos disponibles en la plataforma (INEC, 2025). Además, a funcionarios públicos del GAD municipal para identificar la gestión del talento y humano y el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos.

3.5.1.2. Muestra

Los usuarios que forman parte de la muestra fueron elegidos por medio de una selección aleatoria con un nivel de confianza del 95 %, un error muestral de 5 % y una probabilidad de éxito del 50 %. Por tal motivo, a continuación, se muestra el cálculo muestral:

Calculo muestral

Donde:

N: Población o universo (40483)

Z: Nivel de confianza (95%, equivalente a 1,96)

e: Error muestral (5%)

p: Proporción de aceptación (0,5)

q: Proporción de rechazo (0,5)

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

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 40483}{0,05^2 * (40483 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 40483}{0,0025(40482) + 3.8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{38.879,8732}{102,1654}$$

$$n = 380,56$$

$$\mathbf{n = 381}$$

Una vez realizado el cálculo muestral se obtuvo que el total de informantes fueron de 381 habitantes del cantón Pedro Moncayo quienes fueron los informantes para obtener información primaria sobre la gestión del talento humano y el mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos

3.5.1.3. Muestra Estratificada

$$n_h = \frac{n \cdot N_h}{N}$$

Datos Generales:

- n (Muestra Total): 381
- N (Población Total): 40483
- N_h (Población del Estrato)

Parroquia Malchinguí

- N_h (Población del Estrato): 6307

$$n_h = \frac{n \cdot N_h}{N}$$

$$n_h = \frac{381 \cdot 6307}{40483}$$

$$n_h = \frac{2.402.967}{40483}$$

$$n_h = 59,36$$

$$n_h = 59$$

Parroquia de Tocachi

- N_h (Población del Estrato): 2028

$$n_h = \frac{n \cdot N_h}{N}$$

$$n_h = \frac{381 \cdot 2028}{40483}$$

$$n_h = \frac{772.668}{40483}$$

$$n_h = 19,08$$

$$n_h = 19$$

Parroquia La Esperanza

- N_h (Población del Estrato): 4701

$$n_h = \frac{n \cdot N_h}{N}$$

$$n_h = \frac{381 \cdot 4701}{40483}$$

$$n_h = \frac{1.179.081}{40483}$$

$$n_h = 44,24$$

$$n_h = 44$$

Parroquia Tabacundo

- N_h (Población del Estrato): 21157

$$n_h = \frac{n \cdot N_h}{N}$$
$$n_h = \frac{381 \cdot 21157}{40483}$$
$$n_h = \frac{8.060.817}{40483}$$
$$n_h = 199,12$$
$$n_h = 199$$

Parroquia de Tupigachi

- N_h (Población del Estrato): 6290

$$n_h = \frac{n \cdot N_h}{N}$$
$$n_h = \frac{381 \cdot 6290}{40483}$$
$$n_h = \frac{2.396.490}{40483}$$
$$n_h = 59,20$$
$$n_h = 60$$

Debido a que el resultado presentó decimales, se decidió incrementar un individuo en la muestra, redondeando de 59,20 a 60 participantes, con el fin de evitar sesgos en los cálculos y garantizar una representación adecuada del estrato dentro de la muestra total.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

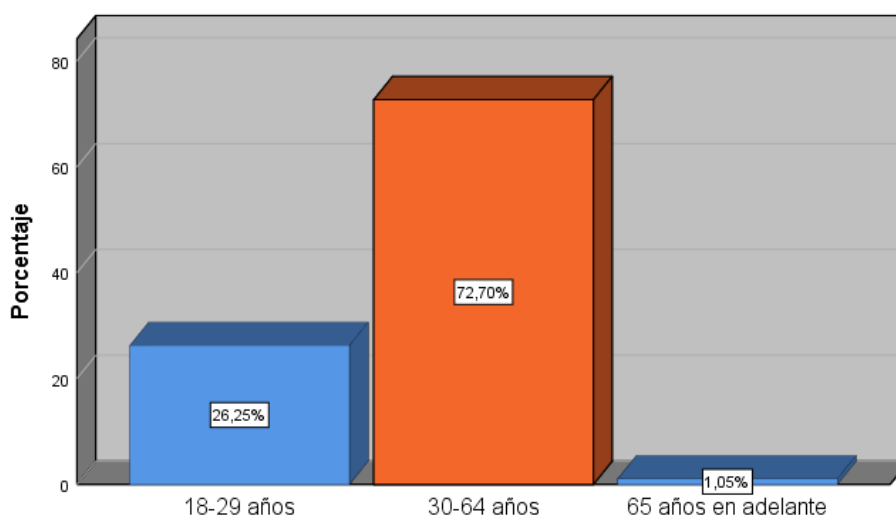
Para el desarrollo del análisis de resultados, se consideró 381 habitantes del cantón Pedro Moncayo. La información fue recopilada mediante la aplicación de encuestas posteriormente procesada a través del software estadístico SPSS, lo que permitió organizar y sistematizar los datos de manera adecuada.

El análisis se desarrolló considerando dimensiones como los aspectos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, lo que permitió evidenciar la relación entre la gestión del talento humano y el mejoramiento de los servicios públicos. En este sentido, se determinó que el desempeño del personal municipal influye de manera directa en la satisfacción de los usuarios y en la eficiencia de la prestación de los servicios.

4.1.2. Análisis de encuestas

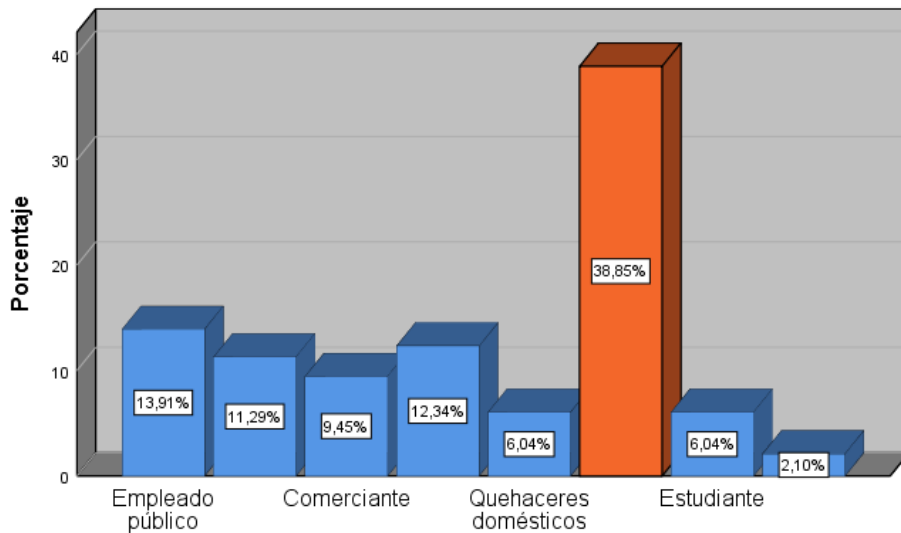
4.1.2.1. Datos sociodemográficos

Figura 1. Edad



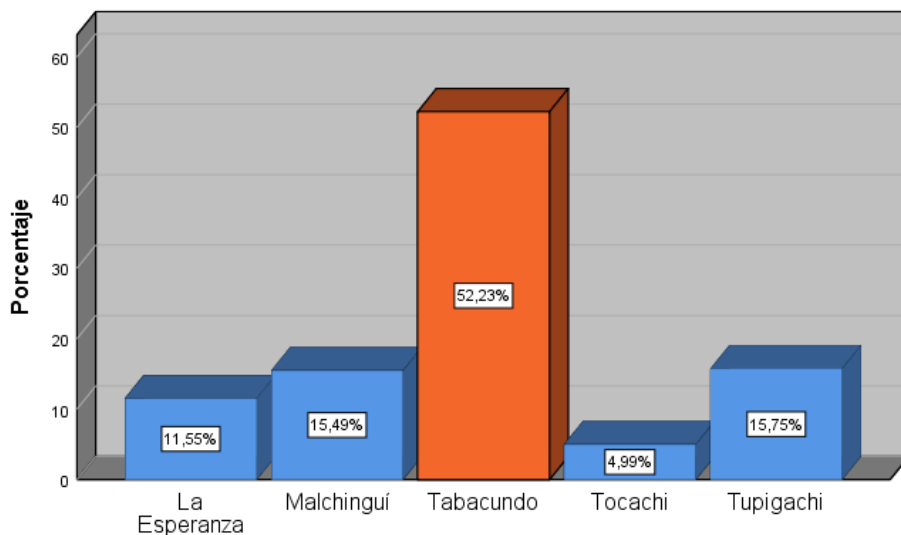
La distribución por edades parece estar dominada por adultos de mediana edad en las muestras, lo que implica que la mayoría de los participantes eran económicamente activos, pero este efecto tiene una implicación significativa para la representatividad y orientación de los hallazgos del estudio.

Figura 2. Ocupación



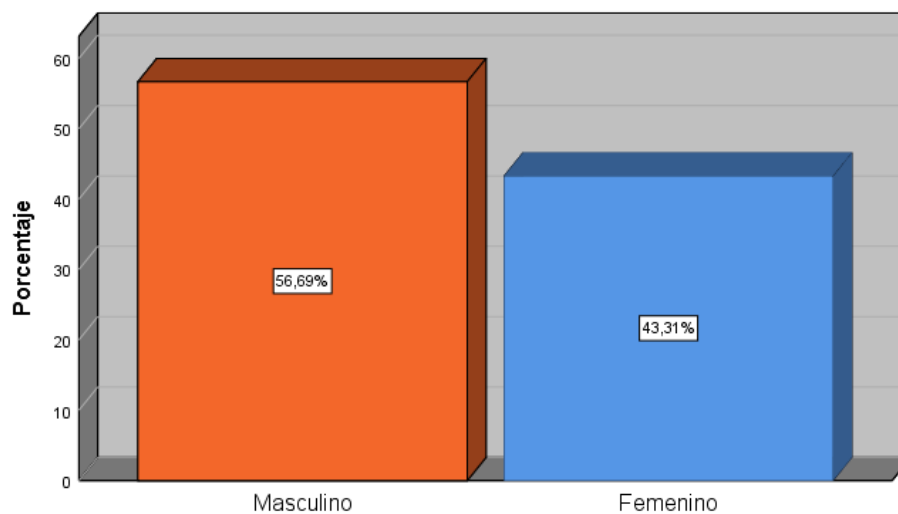
El análisis de la ocupación como variable nos ayuda a saber que las personas dedicadas a las tareas del hogar constituyen la mayoría de las personas en nuestra muestra, lo que indica una ocupación influyente para esta población en nuestra muestra. Esta tendencia indica que una parte significativa de los encuestados está involucrada en la gestión y cuidado del entorno familiar, lo que puede afectar las percepciones, experiencias y necesidades articuladas en el presente estudio.

Figura 3. Residencia



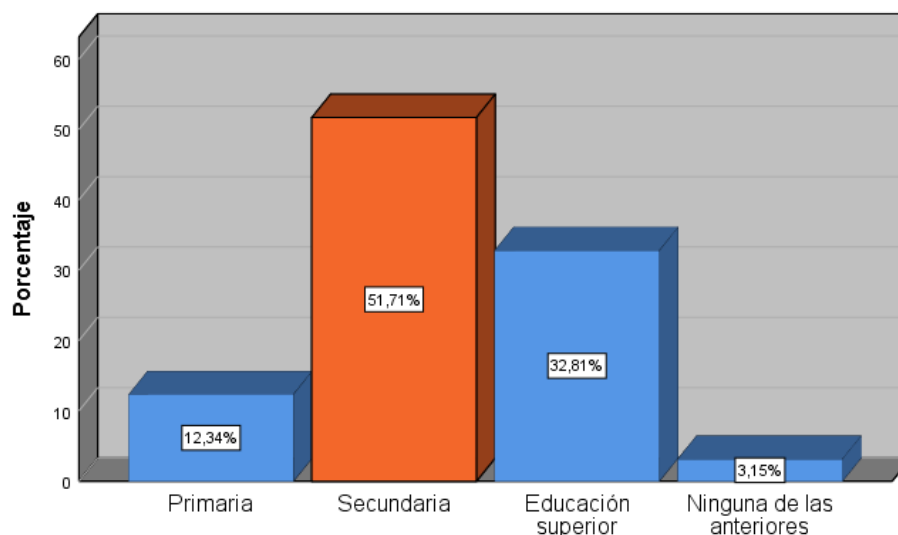
La variable de residencia muestra una alta concentración prominente de miembros del sector de Tabacundo en la muestra de población. Esta tendencia informa que gran parte de lo que se recopiló, así como las percepciones y características identificadas en el estudio, están condicionadas en gran medida por la realidad social y territorial de este sector.

Figura 4. Género



El análisis de la variable de género demuestra que la mayor parte de la muestra estudiada está dominada por hombres, reflejando una mayor representación de este grupo en la investigación. Por lo tanto, de acuerdo con esta tendencia, implicamos que la mayoría de la perspectiva y experiencia, así como los rasgos que vemos durante la investigación, están basados principalmente en la perspectiva masculina. Asimismo, la diferencia observada entre ambos grupos en este estudio demuestra que los hombres participan activamente en el proceso de recolección de información.

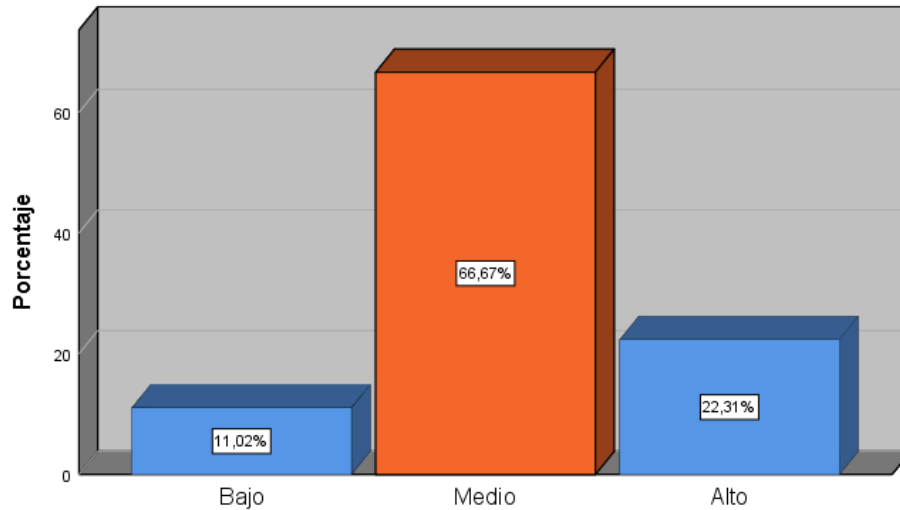
Figura 5. Instrucción



En términos de nivel educativo, hay una gran predominancia de participantes con educación secundaria entre los sujetos elegidos como muestra, lo que indica que la

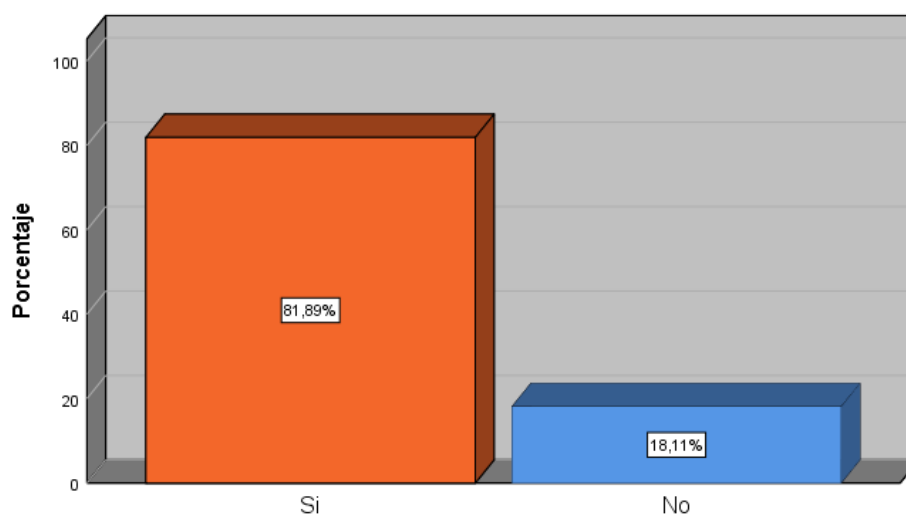
muestra de la encuesta es de nivel educativo medio en general. Esta tendencia implica que las percepciones, conocimientos y criterios que se han recopilado están principalmente moldeados por las personas que han alcanzado este nivel de escolaridad.

Figura 6. Uso de tecnología



El uso de la tecnología muestra la predominancia de participantes que alcanzan el nivel de competencia tecnológica intermedia, lo que demuestra que la gran mayoría de la población encuestada tiene un nivel preliminar e intermedio de información y habilidades para aprovechar las herramientas digitales. Esto es parte de una tendencia, donde los participantes están constantemente comprometidos con la tecnología, pero aún no la están utilizando como deberían, algo que puede afectar profundamente su acceso a la información, su uso de recursos digitales y la adopción de nuevas herramientas tecnológicas.

Figura 7. Usuario GAD

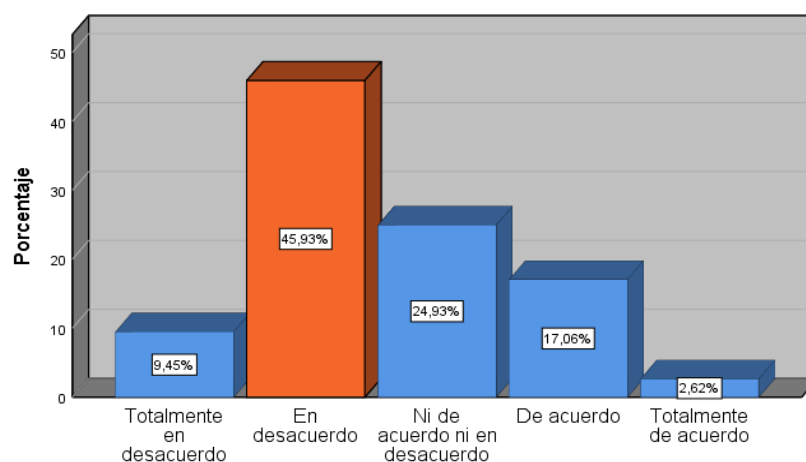


El estudio de la variable de usuario del GAD revela un número pronunciado de participantes capaces de utilizar eficientemente los servicios de la entidad, revelando una fuerte conexión de la muestra de participantes con los servicios y actividades en los servicios proporcionados que el Gobierno Autónomo Descentralizado ofrece. La tendencia indica que la mayoría de los participantes están en contacto regular con los servicios municipales, lo cual es muy pertinente en la opinión, percepción y experiencia durante el estudio.

4.1.2.2. Cuestionario general de la investigación

Figura 8. Percepción sobre el proceso de selección de personal en el GAD Municipal

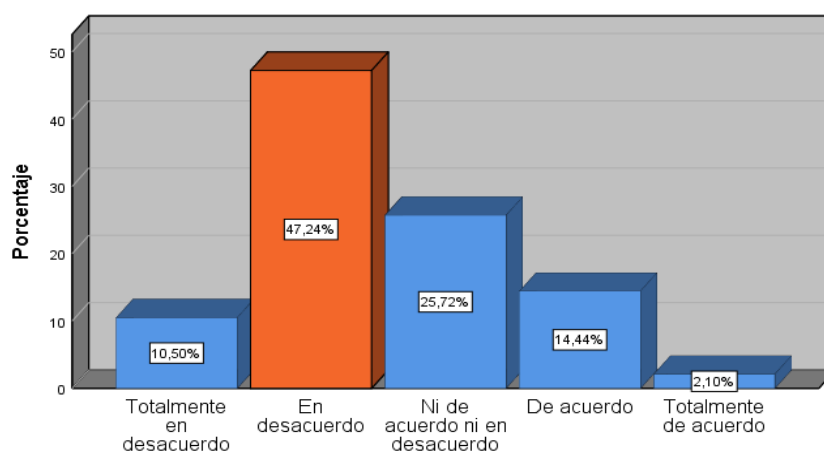
El proceso de selección del personal del GAD municipal permite que las personas contratadas sean las adecuadas para el cargo que desempeñan



El análisis de la opinión pública sobre el proceso de selección de personal del GAD municipal revela una predominancia de sentimientos negativos con respecto al calibre del personal reclutado para el propósito de desempeñar sus funciones. En cuanto a la efectividad del proceso de selección y reclutamiento, la mayoría de los encuestados no está de acuerdo con la selección, lo que significa una mirada crítica hacia los sistemas detrás del reclutamiento de talento humano dentro de la institución. Esta tendencia nos permite determinar que hay un nivel significativo de insatisfacción generalizada entre los ciudadanos con respecto a la disposición del GAD para introducir personal adecuado, lo que podría afectar la confianza y evaluación de los servicios de la agencia municipal.

Figura 9. Percepción sobre la idoneidad del personal del GAD Municipal

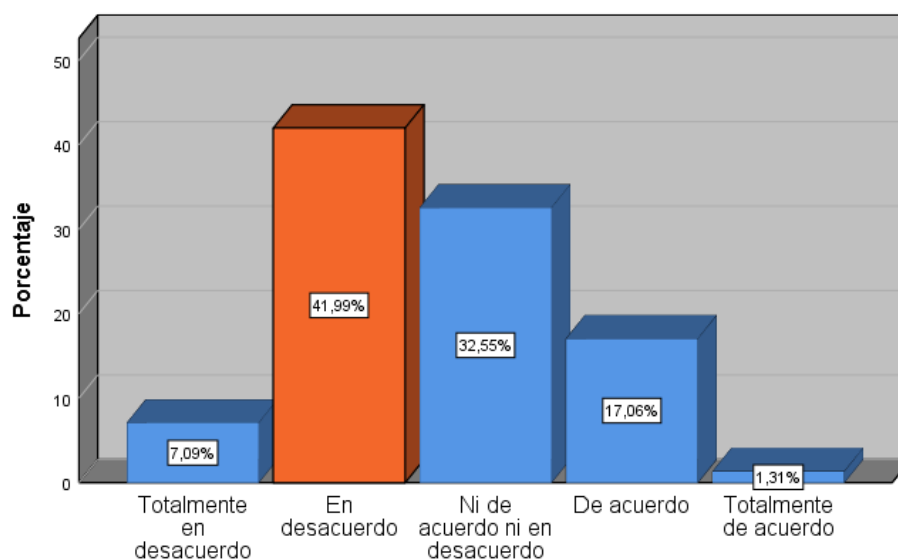
El personal del GAD municipal que atiende a la ciudadanía demuestra haber sido seleccionado de manera adecuada para cumplir sus funciones



Las percepciones ciudadanas del personal del GAD municipal muestran una predominancia de opiniones negativas con respecto a la aplicabilidad del personal que atiende a la comunidad. La mayoría de los encuestados siente que el personal oficial no está adecuadamente designado y equipado para llevar a cabo sus actividades, lo que indica una insatisfacción con la contratación y asignación de recursos humanos en la institución. Sobre la base de esta tendencia general, podemos entender que hay poca confianza en la capacidad y preparación del personal responsable de mantener un oído al público, y puede ser de particular interés para la imagen, así como para los juicios de calidad con respecto al desempeño del GAD dentro del municipio.

Figura 10. Percepción sobre la capacitación del personal del GAD Municipal

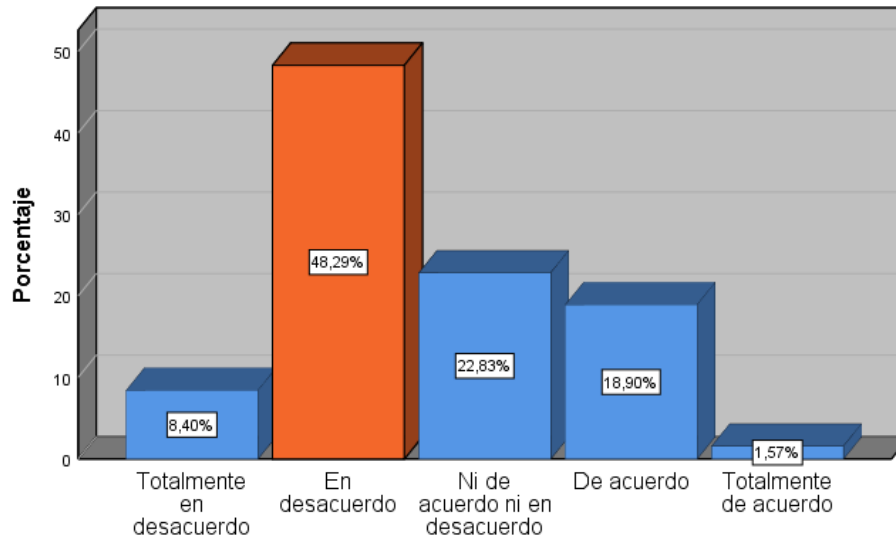
El GAD promueve de manera constante la capacitación y el desarrollo profesional de su personal



El estudio sobre cómo se ve la capacitación y el crecimiento profesional del personal del GAD muestra que hay una mayoría de opiniones negativas sobre el compromiso de la institución en fortalecer las habilidades laborales de sus empleados. La gran mayoría de los participantes en la encuesta opina que la organización no promueve de manera continua programas de formación y actualización profesional, lo cual indica una percepción de poco respaldo al desarrollo del personal. Esta situación sugiere que hay descontento entre los ciudadanos en cuanto a las acciones que se llevan a cabo para mejorar el desempeño del personal, lo que podría afectar la efectividad de la institución y la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad.

Figura 11. Percepción sobre la eficiencia del personal municipal en servicios públicos

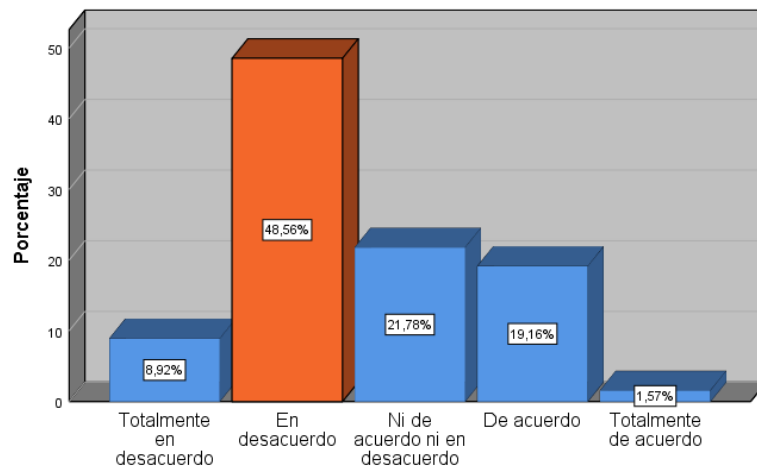
El personal del GAD municipal atiende de manera eficiente los problemas relacionados con el servicio de mantenimiento de espacios públicos y manejo de residuos sólidos



Una evaluación de las percepciones ciudadanas sobre la atención del personal del GAD municipal en relación con el mantenimiento de áreas públicas y la disposición de residuos sólidos por sí misma confirma un sesgo hacia comentarios negativos con respecto a la eficacia del servicio prestado. La mayoría de los encuestados opinan que no hay una solución suficiente a estos problemas relacionados con estas iniciativas y expresan su insatisfacción con la capacidad de respuesta de una institución a las necesidades de la comunidad. Tal patrón de comportamiento observado indica problemas tanto en el control operativo como en la conducta del personal encargado de las actividades, y podría tener implicaciones para el desempeño institucional y la calidad del servicio público proporcionado a las personas.

Figura 12. Cumplimiento de expectativas ciudadanas respecto a la atención municipal

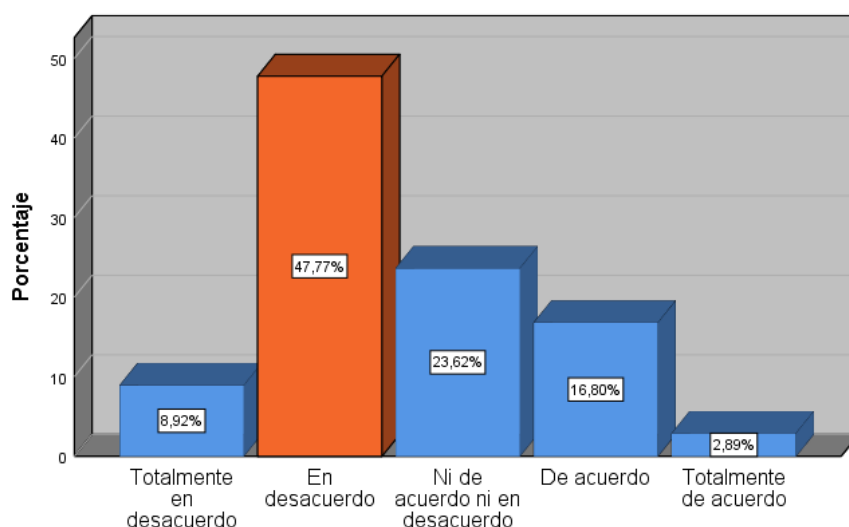
La calidad de atención brindada por el personal del GAD cumple con mis expectativas como ciudadano



Los encuestados parecen proporcionar solo una evaluación crítica de la calidad del servicio al analizar la percepción ciudadana respecto a los servicios prestados por el personal del GAD municipal. La opinión general es que el servicio prestado no es satisfactorio para la gente, expresando insatisfacción con el aspecto de atención, respuesta y desempeño del personal institucional. A través de esta oportunidad, se hace posible reconocer una indicación de baja eficiencia en la prestación de servicios municipales, lo que podría erosionar la confianza y satisfacción ciudadana en la gestión desarrollada por el GAD.

Figura 13. Compromiso del personal del GAD con la atención ciudadana

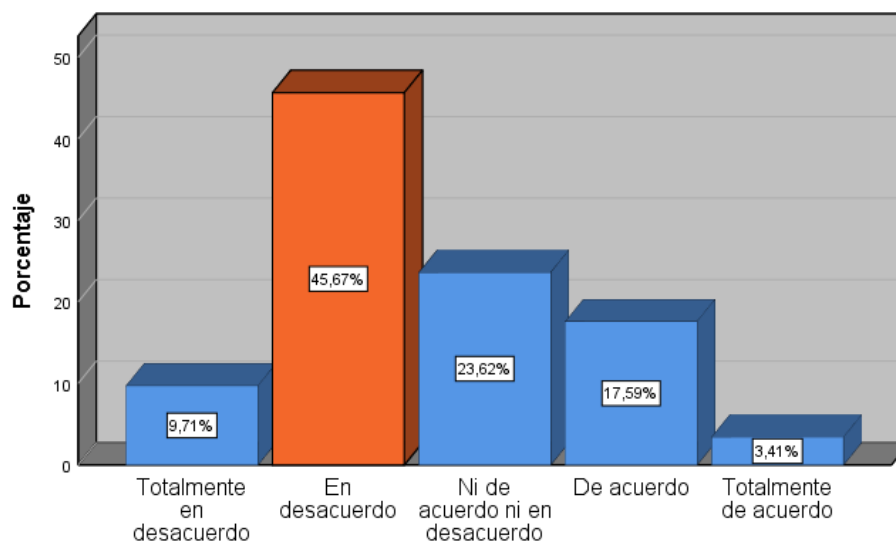
El personal del GAD municipal muestra interés en brindar un buen servicio a la ciudadanía



Un examen de la percepción ciudadana de que el personal del GAD municipal está interesado en brindar servicios de calidad suficiente revela una tendencia predominantemente negativa entre los encuestados. También hay dudas en la mente de la mayoría de las personas de que los funcionarios no muestran un compromiso o disposición adecuados para satisfacer sus necesidades de manera efectiva; refleja la limitada vocación de servicio de la institución. Estos hallazgos permitirán inferir debilidades en la atención pública y la relación entre el personal municipal y los residentes, lo que a su vez puede afectar la satisfacción y confianza en la gestión del GAD municipal.

Figura 14. Influencia del ambiente laboral en la atención ciudadana

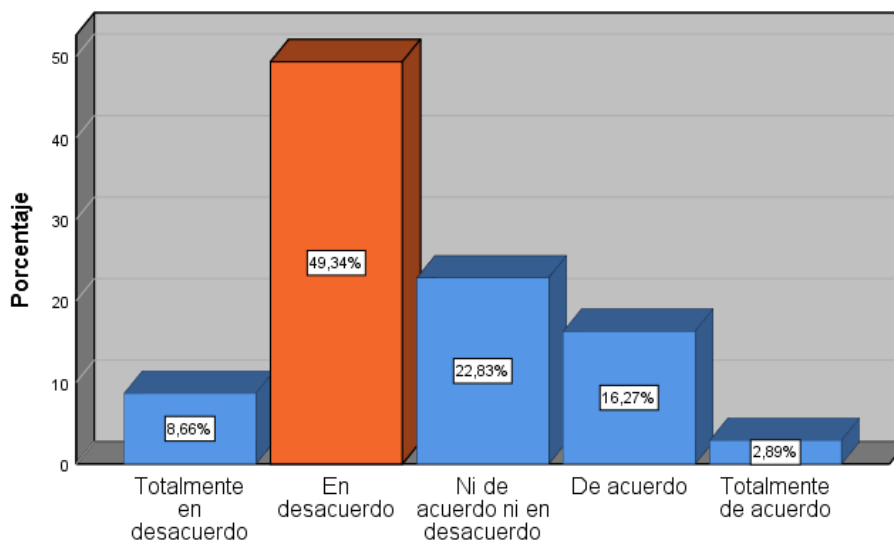
El ambiente laboral del personal del GAD municipal se refleja en una atención que genera seguridad y confianza en el servicio de mantenimiento de espacios públicos y manejo de residuos sólidos



En el análisis de las percepciones ciudadanas sobre la naturaleza del lugar de trabajo utilizado por el personal del GAD municipal, la mayoría de la confianza y seguridad que se percibía que el servicio proporcionaba en relación con el mantenimiento del espacio público y la gestión de residuos sólidos se percibía como negativa. Los argumentos en contra de las condiciones laborales institucionales por no mostrar un enfoque adecuado y confiable hacia el desarrollo comunitario y mostrar la debilidad de la organización y el desempeño del personal responsable de los servicios también tienen mérito. Esto proporciona una oportunidad para inferir factores internos que afectan la calidad del servicio y también trae quejas a la credibilidad ciudadana cuando hay una disminución en la confianza en los líderes públicos o la gestión de la sociedad.

Figura 15. Cumplimiento técnico del servicio de mantenimiento y residuos sólidos

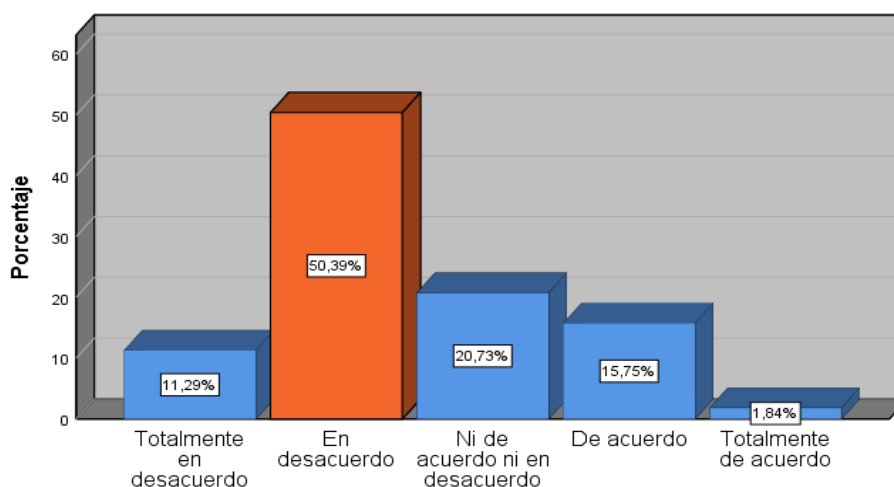
El servicio de mantenimiento de espacios públicos y manejo de residuos sólidos cumple de manera permanente con las condiciones técnicas y estándares establecidos para su adecuada prestación



El estudio de cómo se percibe que los ciudadanos se adhieren a las condiciones técnicas y normas en la capacidad de mantener el espacio público y el tratamiento de residuos sólidos en el dominio público es en gran medida negativo desde el punto de vista de los participantes. La gran mayoría, por otro lado, piensa que estos servicios no se están desarrollando de manera consistente según los estándares técnicos necesarios para garantizar una provisión adecuada, lo cual es un síntoma de falta de satisfacción en la calidad y desempeño de las actividades del GAD municipal. Esta característica refleja una percepción de falta de planificación, control y cumplimiento de los procedimientos operativos que pueden tener impacto en la satisfacción y confianza ciudadana en la capacidad institucional para brindar servicios públicos de calidad.

Figura 16. Frecuencia de fallas en servicios públicos y gestión de residuos

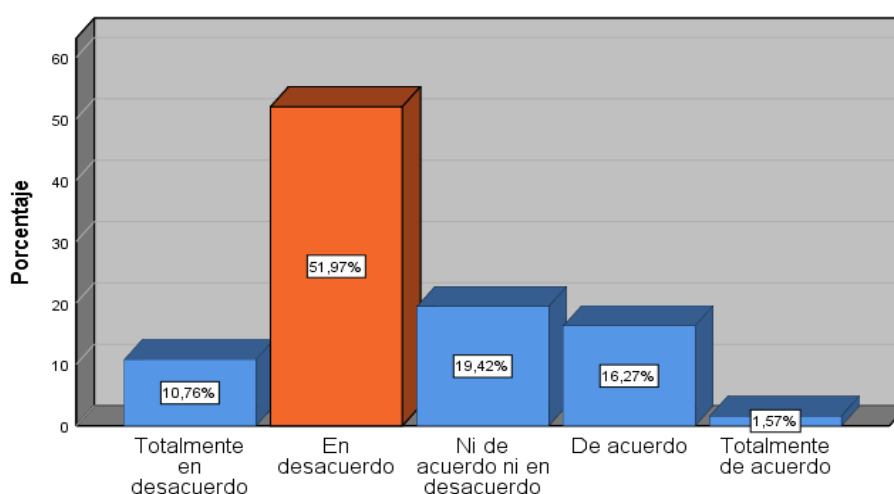
Las fallas o inconvenientes en el servicio de mantenimiento de espacios públicos y manejo de residuos sólidos se presentan con poca frecuencia



Al analizar la respuesta de los ciudadanos respecto a la frecuencia de fallas en el mantenimiento de espacios públicos y la gestión de residuos sólidos, surge una percepción predominantemente negativa entre los encuestados. Uno de los criterios predominantes es que estos inconvenientes no ocurren ocasionalmente, sino que la frecuencia es muy alta, lo que es un indicador de insatisfacción con la continuidad y eficiencia de las actividades que lleva a cabo el GAD municipal.

Figura 17. Eficacia percibida en la atención de los servicios públicos

El servicio de mantenimiento de espacios públicos y manejo de residuos sólidos responde adecuadamente a las necesidades de la población cuando es requerido

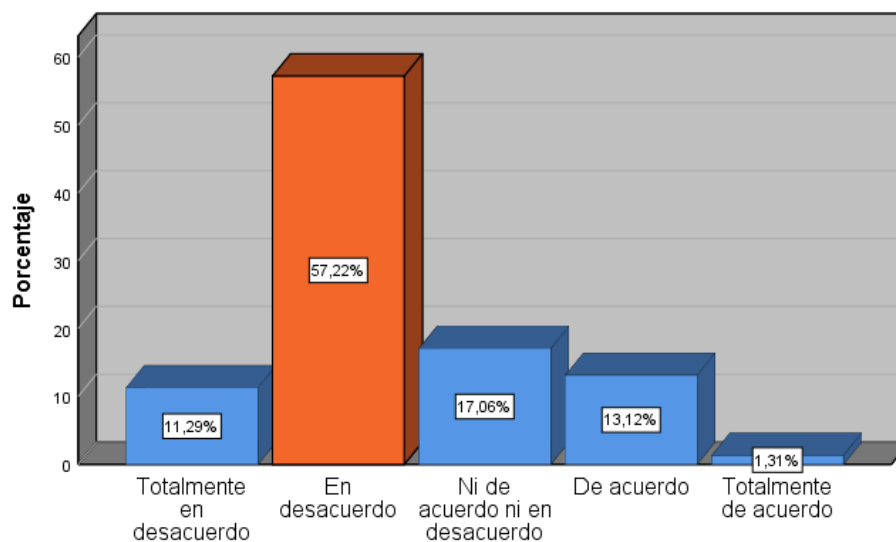


La percepción ciudadana de la calidad del servicio en la presencia de infraestructura de espacios públicos y recolección de residuos es mayormente

negativa según los hallazgos encontrados por los encuestados. Hay un consenso de que estos servicios no son la respuesta adecuada a las necesidades de la población, y estas percepciones reflejan descontento con la atención oportuna, eficiente y efectiva del GAD municipal. Esta situación facilita la inferencia de limitaciones en la gestión y ejecución de servicios públicos, afectando así la satisfacción ciudadana y la confianza en la capacidad institucional para resolver oportunamente los requerimientos comunitarios.

Figura 18. Nivel de satisfacción respecto al tiempo de atención de reclamos de servicios urbanos

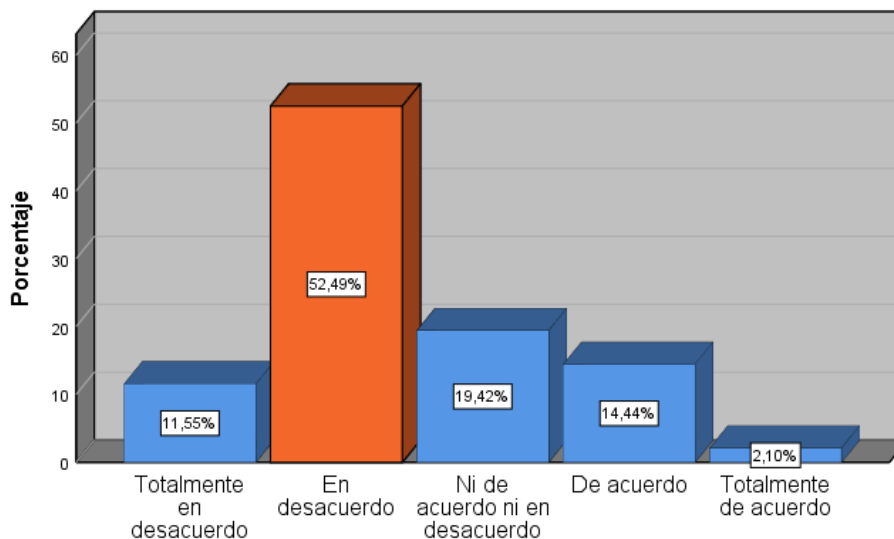
El tiempo que emplea el GAD municipal para atender los reclamos relacionados con el servicio de mantenimiento de espacios públicos y manejo de residuos sólidos resulta satisfactorio



El análisis empírico de la percepción de un ciudadano respecto al tiempo que tarda el GAD municipal en responder a quejas relacionadas con el mantenimiento de espacios públicos y la disposición de residuos sólidos indica que la mayoría de los encuestados expresan una apreciación predominantemente negativa del tiempo de respuesta. La mayoría dice que la institución no está tomando un tiempo satisfactorio para responder a tal demanda, evidenciando que la institución no puede proporcionar tal respuesta y que la comunidad no está satisfecha con la rapidez y eficiencia con que se están satisfaciendo las necesidades de la comunidad. Esta tendencia resulta en la capacidad de inferir retrasos en los procesos de respuesta, procedimientos que rigen el manejo de quejas y su manejo, lo que a su vez puede influir en la confianza de los ciudadanos y su juicio sobre las funciones de gestión del GAD municipal en la prestación de servicios públicos.

Figura 19. Valoración institucional de la respuesta a emergencias en mantenimiento y gestión de residuos

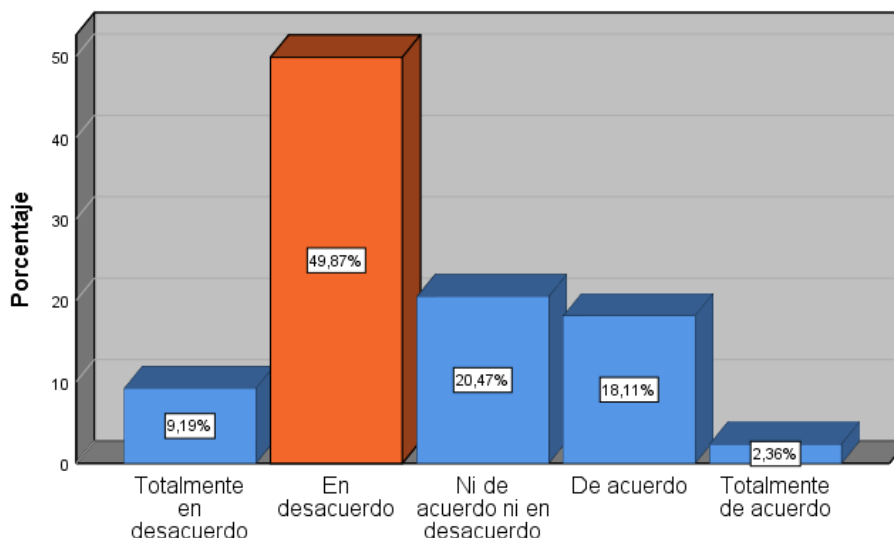
La atención que brinda el GAD municipal ante emergencias del servicio de mantenimiento de espacios públicos y manejo de residuos sólidos es oportuna y eficaz



Para el estudio de la percepción ciudadana sobre la atención del GAD municipal en emergencias que involucran el mantenimiento de espacios públicos y la gestión de residuos sólidos, la mayoría de las respuestas de los encuestados no es satisfactoria. Las opiniones son que la reacción institucional formal en estas circunstancias no es lo suficientemente oportuna ni efectiva; por lo tanto, parece haber un contexto de insatisfacción comunitaria sobre cómo reaccionar y resolver problemas que afectan a dichas poblaciones. Esta tendencia indica deficiencias en la respuesta a emergencias y la coordinación de acciones rápidas, lo que también puede tener un efecto negativo en la confianza de los ciudadanos y la evaluación de la efectividad de los servicios públicos municipales.

Figura 20. Seguridad y adecuación sanitaria percibida en los servicios cantonales

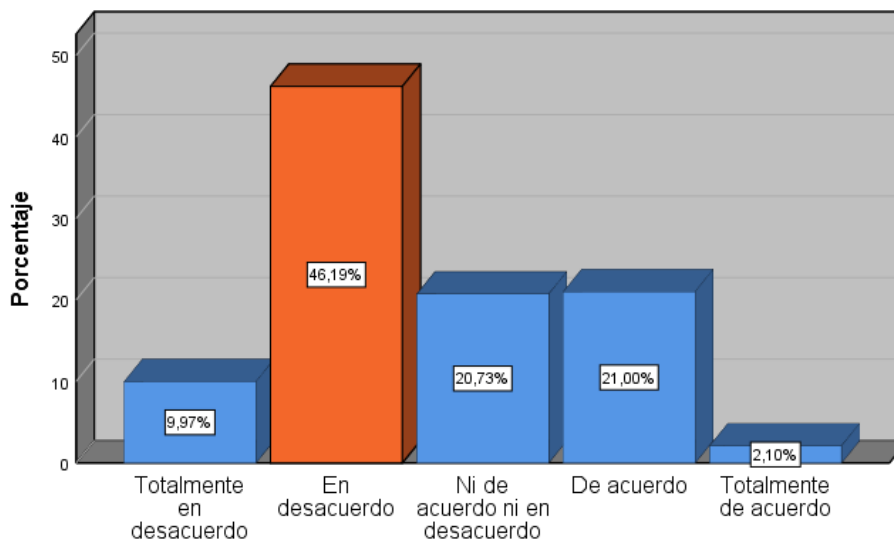
El servicio de mantenimiento de espacios públicos y manejo de residuos sólidos del cantón funciona de manera segura y adecuada para proteger la salud de la población



La percepción de los ciudadanos sobre el funcionamiento del servicio de mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos indica principalmente una evaluación negativa respecto al entorno de seguridad y la idoneidad del servicio del cantón. La mayoría percibe que las actividades realizadas no protegen la salud de la población, lo que refleja preocupación e insatisfacción en la implementación de acciones llevadas a cabo por el GAD municipal. Estas tendencias apuntan a las debilidades en la administración y control de los servicios públicos, algo que pondrá en mayor riesgo la confianza de los ciudadanos en el gobierno, así como su compromiso con el bienestar y la seguridad comunitaria.

Figura 21. Valoración de la seguridad operativa como factor de mejora en los servicios urbanos

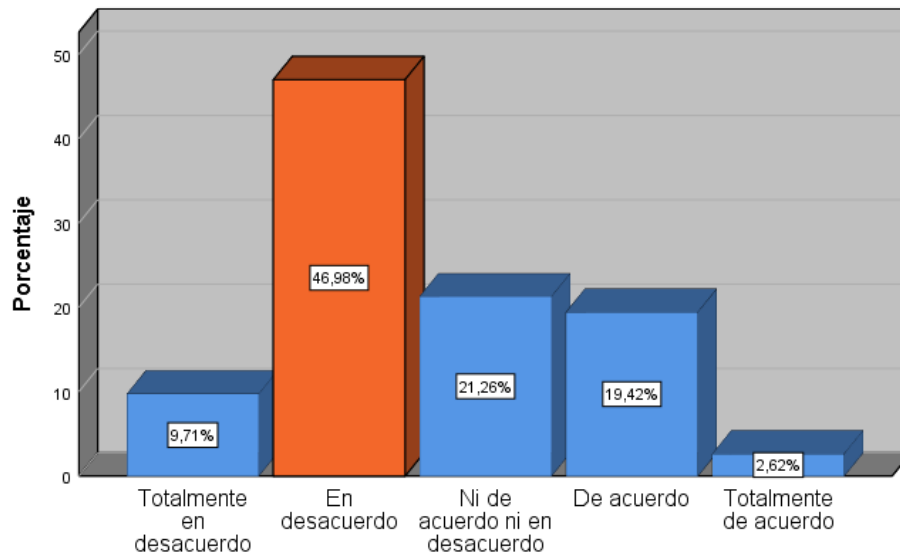
La seguridad operativa en el mantenimiento de espacios públicos y manejo de residuos sólidos contribuye al mejoramiento de estos servicios públicos en el cantón



El examen de las opiniones ciudadanas sobre la seguridad operativa en la limpieza de áreas públicas, así como la gestión de residuos sólidos, está dominado por una evaluación generalmente negativa de su contribución a la mejora de estos servicios en el cantón. Se observa que las actitudes respecto a las medidas o procedimientos utilizados no afectan significativamente el desempeño y la calidad del trabajo realizado por el GAD municipal, indicando que la gestión operativa aplicada es considerada por la población como insatisfactoria. Esta tendencia lleva a cuestionar si existen limitaciones en la planificación, control e implementación de actividades para mejorar la seguridad y optimizar la prestación de servicios públicos, lo que impacta en cómo los ciudadanos perciben las capacidades de los servicios públicos para realizar las actividades con éxito.

Figura 22. Percepción de la infraestructura física destinada a la atención ciudadana

Los espacios físicos destinados a la atención ciudadana permiten una atención cómoda y adecuada



La evaluación de la opinión de los ciudadanos sobre las instalaciones de atención pública refleja una evaluación generalmente negativa en cuanto al confort o idoneidad de estas instalaciones. La gran mayoría siente que los lugares proporcionados para la atención no cumplen con las condiciones que ofrecerían un servicio agradable y efectivo, lo que indica insatisfacción con el entorno físico del GAD. Esto es posible debido a la presencia de limitaciones en la infraestructura y organización de las áreas de atención ciudadana, lo que puede afectar en gran medida la experiencia de los usuarios y las percepciones sobre la calidad del servicio ofrecido por la institución.

4.1.1. Análisis de entrevistas

Entrevista funcionario 1

Tabla 8. Interpretación de respuestas entrevista 1

Nombre	Ing. Verónica Sánchez	
Entidad pública:	Gad Municipal del cantón Pedro Moncayo	
Cargo:	Alcaldesa	
Fecha de la aplicación:	23 de marzo del 2026	
PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1.- Considerando que el artículo 228 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el ingreso al servicio público se realizará mediante concurso de méritos y oposición, garantizando igualdad y transparencia, ¿de qué manera el GAD municipal asegura que los procesos de reclutamiento y selección garanticen la idoneidad y el cumplimiento del perfil profesional requerido para cada puesto?	Nosotros nos manejamos con un orgánico funcional, un orgánico estructural que nos permite a nosotros definir los perfiles profesionales para cada una de las áreas de la municipalidad, de las direcciones que tenemos y sus áreas técnicas.	El GAD municipal del cantón Pedro Moncayo ha recibido hasta ahora varias respuestas, como se sugiere en las respuestas y análisis basados en la administración pública general y los hallazgos anteriores, pero estos indican que el estado de la institución debe apuntar hacia una mejor gestión del talento humano, así como a mejorar los servicios públicos, especialmente en lo que respecta al mantenimiento de espacios públicos y la gestión de residuos sólidos. Este municipio ha identificado la estructura organizativa de un municipio establecido y efectivo, sus mecanismos de planificación institucional y el proceso de evaluación para el cumplimiento de los objetivos y funciones de los diversos departamentos municipales. También se enfatiza la importancia que la administración otorga a la capacitación del personal que continúa, ya que esta área es un área en constante cambio, donde las habilidades
2. Considerando que el artículo 23 literal q) de la Ley Orgánica del Servicio Público reconoce como derecho del servidor público la capacitación y el perfeccionamiento profesional, y que el artículo 71 del mismo cuerpo legal establece la obligación institucional de implementar programas de formación y capacitación, ¿qué criterios técnicos aplica el GAD municipal para identificar necesidades de capacitación y evaluar el impacto de la formación en la mejora de los servicios públicos?	Bueno, la capacitación es bastante fundamental en todo sentido, más aún en el tema público, cuando las normativas van cambiando constantemente. En este contexto, resulta necesario mantener actualizado el conocimiento del personal. En función de estas normativas y de las reformas legales, se cuenta con un cronograma anual de capacitaciones, en el cual se incluyen temas orientados a fortalecer las competencias del personal	

<p>3. En virtud de que el artículo 76 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece la evaluación obligatoria del desempeño como mecanismo técnico de medición, ¿cómo utiliza el GAD municipal los resultados de la evaluación del desempeño para garantizar el cumplimiento eficiente de sus competencias institucionales?</p>	<p>municipal y garantizar una adecuada toma de decisiones.</p> <p>Nosotros realizamos evaluaciones de manera trimestral, revisando el cumplimiento del POA. Dentro de la programación anual establecida, analizamos el avance en cada trimestre en las diferentes direcciones, lo que nos permite conocer si el personal técnico está respondiendo a la planificación institucional.</p>	<p>técnicas y administrativas de los funcionarios públicos necesitan desarrollarse. Por el contrario, las reacciones indican que el clima organizacional y la motivación laboral se consideran componentes clave para mejorar el rendimiento de los trabajadores y mejorar el compromiso institucional. Algunas de las actividades recreativas, deportivas y culturales emprendidas por el GAD Municipal indican esfuerzos para facilitar un ambiente de trabajo positivo y la camaradería entre compañeros de trabajo. Sin embargo, se reconocen varias limitaciones y se enfatiza que los problemas de recursos económicos, disponibilidad de equipos y debilidad en la atención ciudadana tienen consecuencias directas en la calidad y eficiencia de los servicios públicos. Los gobiernos municipales han tomado medidas concretas sobre la gestión de residuos sólidos, incluyendo recolectores a nivel local para operar un vertedero y recolectores en la gestión de la disposición de residuos sólidos, lo que implica sostenibilidad en el manejo de residuos, y la importancia del servicio público en cuanto al interés ambiental y ciudadano. Además, las cajas de sugerencias y las audiencias ciudadanas demuestran la determinación de mantener formas de participación y de obtener respuestas del público con sus partes interesadas, promoviendo así la transparencia y la confianza en la administración pública. Finalmente, el examen general sugiere que todavía hay un progreso sustancial en términos de la gestión de la administración institucional y del recurso humano (capacidad humana) en</p>
<p>4.- Considerando que el artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce el derecho al trabajo en condiciones dignas, y que el artículo 23 de la Ley Orgánica del Servicio Público garantiza derechos como estabilidad, capacitación y ambiente laboral adecuado, ¿qué factores organizacionales influyen con mayor peso en la motivación del talento humano del GAD municipal y cómo se reflejan en su desempeño laboral?</p>	<p>Dentro del área de talento humano se manejan varios sistemas; uno de los principales es la motivación del personal municipal, orientada a mejorar su desempeño.</p>	
<p>5.- Tomando en cuenta que el artículo 23 de la Ley Orgánica del Servicio Público reconoce el derecho a un ambiente laboral adecuado, ¿cómo influye el clima organizacional del GAD municipal en el compromiso institucional de los servidores públicos y en la eficiencia de los procesos administrativos?</p>	<p>El ambiente laboral es algo fundamental, porque, cuando se brinda un ambiente de confianza y de confraternidad, incluso los mismos compañeros tienen un mejor desenvolvimiento. Entonces, siempre nosotros, en cumplimiento de que tengan sus espacios sociales, hemos hecho algunas actividades deportivas y culturales que nos permitan una bonificación para tener un ambiente laboral muy positivo.</p>	
<p>6.- Considerando que el artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador</p>	<p>Dentro de las competencias que tenemos como municipalidades de</p>	

establece como competencia de los gobiernos municipales la prestación de servicios públicos, y que el artículo 54 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización dispone la prestación de servicios públicos de calidad, **¿cómo evalúa el estado de las instalaciones, herramientas y equipamiento utilizados en los servicios de mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos, y cómo estos influyen en la calidad del servicio?**

7.- Tomando en cuenta que el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece que la administración pública debe regirse por principios de eficiencia, calidad y responsabilidad, y que el artículo 4 del COOTAD establece los fines de los GAD en la prestación eficiente de servicios, **¿en qué medida se cumplen los procesos establecidos para la prestación de los servicios de mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos y cómo esto incide en su confiabilidad?**

8.- Considerando que el artículo 66 numeral 23 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce el derecho de las personas a presentar peticiones, quejas o reclamos ante las autoridades y recibir una respuesta motivada, **¿cómo están estructurados y qué tan efectivos son los procedimientos internos del GAD municipal para atender oportunamente las solicitudes, quejas y reclamos relacionados con el servicio?**

9.- En función de que el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador

preservar y tener en buenas condiciones los espacios públicos, actualmente tenemos nuestra dirección de control público, que se encarga de todo el cuidado de estos espacios. Podría decir que tenemos en un 70% lo que corresponde a herramientas y materiales para poder atender estos espacios, tomando en consideración la misma situación económica del gobierno y del GAD municipal en este momento.

Hemos hecho un excelente manejo de los residuos sólidos. Tenemos nuestro relleno sanitario, y hemos adquirido dos recolectores para mejorar el servicio, porque esa es una de las competencias directas del GAD municipal y, por supuesto, está acoplado también a lo que es el cuidado de los espacios públicos.

Desde el municipio hemos creado buzones de sugerencias y de quejas, y realizamos semanalmente la revisión de estas encuestas, que se encuentran en cada uno de los ingresos de la municipalidad, así como en nuestras empresas adscritas, con el afán de dar un excelente servicio, sumado a las audiencias ciudadanas que mantenemos directamente con la población.

Bueno, la transparencia de esta administración ha sido bastante

el GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo, pero aún queda trabajo por hacer en la optimización de recursos, en el fortalecimiento de la calidad de la atención ciudadana y en mantener la eficiencia de los procesos administrativos. En este sentido, hay necesidades que deben continuar en métodos de capacitación, motivación y evaluación del desempeño, que apoyen la integración de un sistema de gestión pública más pragmático y transparente con el objetivo de satisfacer las demandas de la población.

garantiza el derecho a la seguridad jurídica, y que el artículo 31 del Código Orgánico Administrativo reconoce el derecho a la buena administración pública, **¿cómo garantiza el GAD municipal transparencia y motivación adecuada en la gestión del servicio de mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos?**

10.- Considerando que el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece que la administración pública debe actuar con calidad, eficiencia y calidez, y que el artículo 66 reconoce derechos relacionados con la atención digna a las personas, **¿cómo evalúa la atención que brinda el personal a la ciudadanía en términos de amabilidad y disposición para resolver sus necesidades?**

importante, porque la hemos manejado en el cumplimiento de la normativa legal. Todo lo que dice el COOTAD, la LOSEP, la Ley de Contratación Pública y la Ley de la Contraloría General del Estado, lo hemos cumplido para tener una administración con transparencia. En el sector público hay que hacer lo que dice la ley.

Podría decir en un 70%. Siempre tenemos personal que no tiene ese carisma para brindar un excelente servicio a la ciudadanía, pero nos encontramos en el trabajo de capacitar y guiar a los funcionarios públicos, ya que ser funcionario público es un privilegio. Así, estamos dispuestos a seguir mejorando en la entidad municipal en cuanto al buen servicio hacia la ciudadanía.

Entrevista funcionario 2

Tabla 9. Interpretación de respuestas entrevista 2

Nombre	Ing. Patricio Barahona	
Entidad pública:	Gad Municipal del cantón Pedro Moncayo	
Cargo:	Director de Talento Humano	
Fecha de la aplicación:	3 de marzo del 2026	
PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
<p>1.- Considerando que el artículo 228 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el ingreso al servicio público se realizará mediante concurso de méritos y oposición, garantizando igualdad y transparencia, ¿de qué manera el GAD municipal asegura que los procesos de reclutamiento y selección garanticen la idoneidad y el cumplimiento del perfil profesional requerido para cada puesto?</p> <p>2. Considerando que el artículo 23 literal q) de la Ley Orgánica del Servicio Público reconoce como derecho del servidor público la capacitación y el perfeccionamiento profesional, y que el artículo 71 del mismo cuerpo legal establece la obligación institucional de implementar programas de formación y capacitación, ¿qué criterios técnicos aplica el GAD municipal para identificar necesidades de capacitación y evaluar el impacto de la formación en la mejora de los servicios públicos?</p>	<p>Claro. En este tema, como lo establece el artículo 228 de la Constitución, nosotros como GAD lo que hacemos es actuar conforme al manual de puestos, donde cada perfil tiene sus elementos, como el título profesional, la experiencia, y lo que garantizamos es que se cumpla en su totalidad, no de manera parcial. Porque para poder llegar a un concurso de méritos se debe cumplir tanto el tiempo de experiencia como el nivel profesional requerido.</p> <p>Nosotros como GAD lo que hacemos es aplicar la norma técnica de capacitación mediante el subsistema de capacitación. Realizamos un levantamiento de las necesidades de cada uno de los servidores, conforme a su lugar de trabajo y a la actividad que realiza. Con base en eso, identificamos las necesidades de capacitación y los formamos de acuerdo con las actividades que requieren.</p>	<p>La respuesta general del jefe de Talento Humano del GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo indica que la institución cuenta con procedimientos técnicos y normativos para fomentar procesos profesionales y técnicos para el talento en la administración pública. Se enfatiza el uso de herramientas como el manual de funciones, los estándares de capacitación técnica y la evaluación del desempeño, lo que indica el enfoque institucional en asegurar que el personal tenga perfiles profesionales, experiencia y competencias para cumplir con el rol. Igualmente, el proceso de selección y evaluación es transparente, adecuado y eficiente en el cumplimiento de la función pública. En términos de capacitación, el análisis indica que el GAD Municipal realiza un proceso planificado porque ha identificado las necesidades de cada servidor público, teniendo en cuenta el</p>

<p>3. En virtud de que el artículo 76 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece la evaluación obligatoria del desempeño como mecanismo técnico de medición, ¿cómo utiliza el GAD municipal los resultados de la evaluación del desempeño para garantizar el cumplimiento eficiente de sus competencias institucionales?</p>	<p>En la evaluación del desempeño, además del artículo correspondiente, se aplica la norma técnica de evaluación del desempeño, reformada el año anterior. Ahora se evalúa no solo al personal, sino también entre direcciones y con la ciudadanía. Se considera idóneo al servidor que alcanza al menos el 80% de la evaluación. Si no cumple, se procede según la norma con el debido proceso, que puede incluir sumario administrativo y desvinculación, por no garantizar un servicio adecuado a la ciudadanía.</p>	<p>trabajo que realizan y lo que aportan a la actividad.</p>
<p>4.- Considerando que el artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce el derecho al trabajo en condiciones dignas, y que el artículo 23 de la Ley Orgánica del Servicio Público garantiza derechos como estabilidad, capacitación y ambiente laboral adecuado, ¿qué factores organizacionales influyen con mayor peso en la motivación del talento humano del GAD municipal y cómo se reflejan en su desempeño laboral?</p>	<p>En el tema de motivación y clima laboral de los servidores, primero se busca dar estabilidad mediante concursos de méritos, cuando corresponde, según el tiempo de trabajo. Con esto se otorga estabilidad y también se fortalece la capacitación conforme la norma técnica. El factor más importante es el clima laboral, que debe contar con un buen espacio, instrumentos y equipos técnicos adecuados para trabajar de manera eficiente y así brindar una mejor atención a la ciudadanía.</p>	
<p>5.- Tomando en cuenta que el artículo 23 de la Ley Orgánica del Servicio Público reconoce el derecho a un ambiente laboral adecuado, ¿cómo influye el clima organizacional del GAD municipal en el compromiso institucional de los servidores públicos y en la eficiencia de los procesos administrativos?</p>	<p>Se debe contar con una buena estructura organizacional y un buen estatuto orgánico por procesos, ya que ahí se evidencia si cada dirección cumple con sus actividades y atribuciones. Esto influye bastante, porque si un servidor no se siente conforme en su puesto de trabajo o con su sueldo, su rendimiento no será el adecuado.</p>	

Entrevista funcionario 3

Tabla 10. Interpretación de respuestas entrevista 3

Nombre	Ing. Wilmer de la Torre	
Entidad pública:	Gad Municipal del cantón Pedro Moncayo	
Cargo:	Director de Gestión de servicios y control público	
Fecha de la aplicación:	24 de marzo del 2026	
PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
<p>1.- Considerando que el artículo 228 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el ingreso al servicio público se realizará mediante concurso de méritos y oposición, garantizando igualdad y transparencia, ¿de qué manera el GAD municipal asegura que los procesos de reclutamiento y selección garanticen la idoneidad y el cumplimiento del perfil profesional requerido para cada puesto?</p> <p>2. Considerando que el artículo 23 literal q) de la Ley Orgánica del Servicio Público reconoce como derecho del servidor público la capacitación y el perfeccionamiento profesional, y que el artículo 71 del mismo cuerpo legal establece la obligación institucional de implementar programas de formación y capacitación, ¿qué criterios técnicos aplica el GAD municipal para identificar necesidades de capacitación y evaluar el impacto de la formación en la mejora de los servicios públicos?</p>	<p>El proceso de reclutamiento y selección se desarrolla principalmente de dos formas. Una corresponde a los puestos de libre nombramiento y remoción, donde se considera la confianza de la máxima autoridad, el cumplimiento de requisitos como el título profesional, la experiencia y los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo. En este proceso, la autoridad realiza una evaluación técnica que permite verificar si el perfil del postulante se ajusta a las exigencias del puesto.</p> <p>El criterio que utiliza Talento Humano se basa en las necesidades de capacitación que identifica cada dirección. A partir de ello, se realiza el ajuste correspondiente para elaborar el cronograma anual de capacitaciones, en el cual los servidores públicos están en la obligación de participar.</p>	<p>En general, los informes del director de Gestión de Servicios y Control Público del GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo indican la existencia de procesos administrativos y técnicos de la institución para mejorar la administración pública con la mejora continua de los servicios municipales. Se enfatiza que los procesos de contratación y selección toman en cuenta aspectos básicos: perfil profesional del candidato, experiencia y conocimiento técnico, en particular en cargos de libre nombramiento y remoción. Esto muestra el valor de lo que se dice sobre la idoneidad del personal de la administración y su capacidad para facilitar el buen desempeño en las diversas áreas de la institución. De manera similar, como es el caso de cualquier organización, la capacitación del talento humano es un elemento vital de la gestión institucional: las necesidades de capacitación se</p>

3. En virtud de que el artículo 76 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece la evaluación obligatoria del desempeño como mecanismo técnico de medición, **¿cómo utiliza el GAD municipal los resultados de la evaluación del desempeño para garantizar el cumplimiento eficiente de sus competencias institucionales?**

En la evaluación de desempeño, lo establece el Ministerio del Trabajo como normativa. En base a esa evaluación se hacen los recuentos. Los funcionarios públicos deben tener mínimo 70 puntos sobre 100 para estar en eficiencia. Menos de eso se realiza una reevaluación al servidor y, según el caso, puede pasar a hacer ajustes de capacitación.

determinan en cada departamento y se integran en un calendario anual de capacitación. Dicho proceso refleja una planificación previa que tiene como objetivo mejorar las habilidades laborales y fomentar la productividad de los empleados del sector público. Además, es un reflejo del hecho de que las capacitaciones no se limitan a la teoría, sino que también incluyen la práctica, proporcionando un mejor rendimiento operativo y servicios de las instituciones públicas. En términos de evaluación del desempeño, el entrevistado señala la implementación de las normas del Ministerio de Trabajo a través de condiciones técnicas que contribuirán a la evaluación de la eficiencia de los funcionarios públicos. La institución cuenta con mecanismos para monitorear y controlar el rendimiento laboral y reevaluar/capacitar procesos si no se logra el resultado deseado claramente como se ha establecido. Esto ilustra la necesidad institucional de asegurar que se logre un nivel adecuado de servicio y se mejore el cumplimiento de la responsabilidad asignada a cada servidor público.

4.- Considerando que el artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce el derecho al trabajo en condiciones dignas, y que el artículo 23 de la Ley Orgánica del Servicio Público garantiza derechos como estabilidad, capacitación y ambiente laboral adecuado, **¿qué factores organizacionales influyen con mayor peso en la motivación del talento humano del GAD municipal y cómo se reflejan en su desempeño laboral?**

Se podría decir que lo mejor en la organización es el trabajo grupal. Cada dirección, o cada director, debe mantener un solo criterio y trabajar en unidad en todo el municipio. Esto permite evitar diferentes criterios y fortalecer la coordinación. De esta manera, se mantiene un mejor ambiente laboral, más armonioso y no pesado.

5.- Tomando en cuenta que el artículo 23 de la Ley Orgánica del Servicio Público reconoce el derecho a un ambiente laboral adecuado, **¿cómo influye el clima organizacional del GAD municipal en el compromiso institucional de los servidores públicos y en la eficiencia de los procesos administrativos?**

Bueno, ahí se podría decir que una de las partes que sí influye mucho es el control. Entonces, nosotros siempre tenemos el control de todas las actividades y la gestión que realizamos. Se dan directrices de manera amigable, pero sin descuidar los tiempos en que se deben ejecutar esas actividades. Entonces, eso sí influye, insisto, en el ambiente laboral.

6.- Considerando que el artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador establece como competencia de los gobiernos municipales la prestación de servicios públicos, y que el artículo 54 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización dispone la prestación de

Es decir, influye mucho el ambiente laboral. Si hay un buen ambiente laboral, obviamente van a mejorar los servicios públicos y, si ya estamos en ese nivel, va de acuerdo con lo que estábamos hablando anteriormente sobre la capacitación. Muchas veces la capacitación no solamente es en escritorio,

servicios públicos de calidad, **¿cómo evalúa el estado de las instalaciones, herramientas y equipamiento utilizados en los servicios de mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos, y cómo estos influyen en la calidad del servicio?**

7.- Tomando en cuenta que el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece que la administración pública debe regirse por principios de eficiencia, calidad y responsabilidad, y que el artículo 4 del COOTAD establece los fines de los GAD en la prestación eficiente de servicios, **¿en qué medida se cumplen los procesos establecidos para la prestación de los servicios de mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos y cómo esto incide en su confiabilidad?**

8.- Considerando que el artículo 66 numeral 23 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce el derecho de las personas a presentar peticiones, quejas o reclamos ante las autoridades y recibir una respuesta motivada, **¿cómo están estructurados y qué tan efectivos son los procedimientos internos del GAD municipal para atender oportunamente las solicitudes, quejas y reclamos relacionados con el servicio?**

9.- En función de que el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador garantiza el derecho a la seguridad jurídica, y que el artículo 31 del Código Orgánico Administrativo reconoce el derecho a la buena administración pública, **¿cómo garantiza el GAD municipal transparencia y motivación adecuada en la gestión del servicio de mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos?**

sino también en la práctica, en vivir la experiencia, y eso ayuda a prepararse mejor para los servicios públicos. En conclusión, todo va de la mano.

Bueno, los procesos tienen que ser los adecuados para el bien común. Si no existen procesos, obviamente no va a existir un buen rendimiento. Los procesos, es decir, paso uno, paso dos, paso tres, forman una cadena, y si no hay esa cadena, no se puede incluso hacer una evaluación. Entonces, sí influye mucho el cumplimiento de los procesos para lograr un correcto fin, que es la prestación del servicio.

No solamente por la eficiencia que debemos tener, sino también porque existe una obligación en el COA que establece los plazos para atender las diferentes solicitudes o reclamos. Por lo tanto, se debe dar la contestación y realizar el debido proceso correspondiente. En ese sentido, para mi criterio, sí se lo hace de manera muy rápida.

Bueno, eso se garantiza en el día a día porque, al menos en el control y mantenimiento de espacios públicos, si no se realiza el trabajo un día, el servicio se acumula y puede volverse bastante caótico al momento de tratar de igualarlo. Entonces, para nosotros, se garantiza la transparencia en el trabajo diario que se realiza.

10.- Considerando que el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece que la administración pública debe actuar con calidad, eficiencia y calidez, y que el artículo 66 reconoce derechos relacionados con la atención digna a las personas, ¿cómo evalúa la atención que brinda el personal a la ciudadanía en términos de amabilidad y disposición para resolver sus necesidades?	Entonces, ahí prácticamente no se evalúa solo el sentido de la atención ni qué tan rápido ha sido su trámite para ser atendido. La ciudadanía evalúa a esta dirección en tres momentos: al principio, al intermedio o al final. Al principio, cuando realiza su petición o inicia su trámite; al intermedio, cómo avanza su trámite; y al final, qué tan satisfecho está con el trámite realizado o con su petición atendida.
---	---

Entrevista funcionario 4

Tabla 11. Interpretación de respuestas entrevista 4

Nombre	Ing. Ericka Churuchumbi	
Entidad pública:	Gad Municipal del cantón Pedro Moncayo	
Cargo:	Especialista de la unidad de control y mantenimiento de espacios públicos	
Fecha de la aplicación:	24 de marzo del 2026	
PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1.- Considerando que el artículo 228 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el ingreso al servicio público se realizará mediante concurso de méritos y oposición, garantizando igualdad y transparencia, ¿de qué manera el GAD municipal asegura que los procesos de reclutamiento y selección garanticen la idoneidad y el cumplimiento del perfil profesional requerido para cada puesto?	Se me contrató por el tema de la experiencia; previo a estar en este puesto laboral, tuve aproximadamente cinco años de experiencia, lo que me permitió acceder a este espacio.	Las respuestas del Especialista de la Unidad de Control y Mantenimiento de Espacios Públicos del GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo indican experiencia profesional y cumplimiento de perfiles técnicos como determinantes pertinentes en los procesos de contratación institucional. También mencionó que su nombramiento en el cargo fue respaldado por la experiencia laboral previamente adquirida, lo que demuestra que el municipio considera la trayectoria profesional del personal en las
2. Considerando que el artículo 23 literal q) de la Ley Orgánica del Servicio Público reconoce como derecho del servidor público la capacitación y el perfeccionamiento profesional, y que el artículo 71	Desde la Dirección de Talento Humano se nos solicita, al inicio de cada año, un cronograma de capacitaciones que podamos requerir de acuerdo con nuestras necesidades de	

del mismo cuerpo legal establece la obligación institucional de implementar programas de formación y capacitación, **¿qué criterios técnicos aplica el GAD municipal para identificar necesidades de capacitación y evaluar el impacto de la formación en la mejora de los servicios públicos?**

3. En virtud de que el artículo 76 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece la evaluación obligatoria del desempeño como mecanismo técnico de medición, **¿cómo utiliza el GAD municipal los resultados de la evaluación del desempeño para garantizar el cumplimiento eficiente de sus competencias institucionales?**

4.- Considerando que el artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce el derecho al trabajo en condiciones dignas, y que el artículo 23 de la Ley Orgánica del Servicio Público garantiza derechos como estabilidad, capacitación y ambiente laboral adecuado, **¿qué factores organizacionales influyen con mayor peso en la motivación del talento humano del GAD municipal y cómo se reflejan en su desempeño laboral?**

5.- Tomando en cuenta que el artículo 23 de la Ley Orgánica del Servicio Público reconoce el derecho a un ambiente laboral adecuado, **¿cómo influye el clima organizacional del GAD municipal en el compromiso institucional de los servidores públicos y en la eficiencia de los procesos administrativos?**

6.- Considerando que el artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador establece como competencia de los gobiernos municipales la prestación de servicios públicos, y

servicio público. Para este año, tengo planificado realizar capacitaciones relacionadas con el COOTAD, la Contraloría General del Estado y también en temas vinculados a los municipios.

La evaluación de desempeño se basa tanto en la valoración de cada uno de los productos que hemos presentado anualmente. También se considera el criterio de la ciudadanía, para determinar si hemos sido eficientes o si los servicios han sido atendidos adecuadamente. En el año 2025 ya remitimos las fichas de desempeño laboral.

Las facilidades que nos ha brindado el municipio se centran en el tema de capacitación, lo que nos permite programarlas durante el año y fortalecer nuestro desarrollo como profesionales del sector público.

Influye mucho, porque, si trabajamos de manera colaborativa como equipo, los productos y servicios que brindamos a la ciudadanía pueden ser atendidos en menor tiempo.

Para el 2026, previamente al inicio del año, desde planificación se nos solicita definir los programas y proyectos que vamos a ejecutar, en función de los requerimientos de la

funciones relacionadas con la gestión y mantenimiento de espacios públicos como factores importantes para el éxito de sus trabajos. De igual manera, se hace evidente que la capacitación continua es un ingrediente clave en la mejora de las habilidades de los funcionarios locales. La coordinación con la Dirección de Talento Humano para la elaboración de cronogramas anuales de capacitación indica una planificación institucional para acomodar los requisitos especiales de cada lugar de trabajo. Además, los temas sugeridos basados en el COOTAD, la Contraloría General del Estado y las normativas municipales ayudan en el fortalecimiento de las habilidades técnicas y gerenciales que se requieren para la eficiencia en la ejecución de las funciones del estado.

que el artículo 54 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización dispone la prestación de servicios públicos de calidad, **¿cómo evalúa el estado de las instalaciones, herramientas y equipamiento utilizados en los servicios de mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos, y cómo estos influyen en la calidad del servicio?**

7.- Tomando en cuenta que el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece que la administración pública debe regirse por principios de eficiencia, calidad y responsabilidad, y que el artículo 4 del COOTAD establece los fines de los GAD en la prestación eficiente de servicios, **¿en qué medida se cumplen los procesos establecidos para la prestación de los servicios de mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos y cómo esto incide en su confiabilidad?**

8.- Considerando que el artículo 66 numeral 23 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce el derecho de las personas a presentar peticiones, quejas o reclamos ante las autoridades y recibir una respuesta motivada, **¿cómo están estructurados y qué tan efectivos son los procedimientos internos del GAD municipal para atender oportunamente las solicitudes, quejas y reclamos relacionados con el servicio?**

9.- En función de que el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador garantiza el derecho a la seguridad jurídica, y que el artículo 31 del Código Orgánico Administrativo reconoce el derecho a la buena administración pública, **¿cómo garantiza el GAD municipal transparencia y motivación adecuada en la**

ciudadanía, incluyendo la adquisición de materiales y herramientas. En el año 2025 se atendieron más de 114 intervenciones en espacios comunales, parques y áreas municipales. Este servicio se brinda en todo el cantón, cubriendo las parroquias urbanas y rurales, a través de solicitudes formales presentadas por la ciudadanía.

Aparte de las normativas mencionadas, también cumplimos con el estatuto que rige el ámbito municipal, así como con las ordenanzas municipales. En este sentido, damos cumplimiento a cada una de estas disposiciones.

Nosotros, mediante oficio, recibimos solicitudes o requerimientos. En el caso de los mercados municipales, se receptan diferentes solicitudes y se mantiene comunicación con el presidente o la directiva; posteriormente, se realiza una reunión para llegar a consensos y dar solución a cada caso.

En cada uno de los mantenimientos de los espacios públicos, nosotros coordinamos previamente con los presidentes, rectores o responsables de los diferentes sectores. Ellos están presentes al momento en que se atiende el requerimiento del servicio, lo que permite transparentar que las actividades se

gestión del servicio de mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos?	están ejecutando de manera adecuada. En cuanto a las necesidades de la ciudadanía, estas son diversas y dependen de cada sector.
10.- Considerando que el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece que la administración pública debe actuar con calidad, eficiencia y calidez, y que el artículo 66 reconoce derechos relacionados con la atención digna a las personas, ¿cómo evalúa la atención que brinda el personal a la ciudadanía en términos de amabilidad y disposición para resolver sus necesidades?	Nosotros contamos con fichas que han sido facilitadas por Talento Humano, a través de las cuales se recoge la opinión de la ciudadanía respecto a la atención brindada. En estas fichas, los usuarios pueden calificar el servicio como bueno, regular o malo, lo que permite obtener una valoración directa sobre la calidad de la atención y considerar estos resultados para mejorar el servicio.

Entrevista funcionario 5

Tabla 12. Interpretación de respuestas entrevista 5

Nombre	Ing. Edwin Quilumba	
Entidad pública:	Gad Municipal del cantón Pedro Moncayo	
Cargo:	Analista de la Unidad de residuos sólidos	
Fecha de la aplicación:	2 de abril del 2026	
PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1.- Considerando que el artículo 228 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el ingreso al servicio público se realizará mediante concurso de méritos y oposición, garantizando igualdad y transparencia, ¿de qué manera el GAD municipal asegura que los procesos de reclutamiento y selección garanticen la idoneidad y el	Bueno, el reclutamiento y la selección de personal GAD municipal hace lo principal que es el concurso de mérito y oposición. También utilizan herramientas como entrevistas por competencia y publicación de convocatorias en la página principal del GAD municipal, además de sus redes sociales.	En conjunto, mis hallazgos del Analista de la Unidad de Residuos Sólidos del GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo indican que la institución tiene procesos con un enfoque en la gestión del

cumplimiento del perfil profesional requerido para cada puesto?

2. Considerando que el artículo 23 literal q) de la Ley Orgánica del Servicio Público reconoce como derecho del servidor público la capacitación y el perfeccionamiento profesional, y que el artículo 71 del mismo cuerpo legal establece la obligación institucional de implementar programas de formación y capacitación, **¿qué criterios técnicos aplica el GAD municipal para identificar necesidades de capacitación y evaluar el impacto de la formación en la mejora de los servicios públicos?**

3. En virtud de que el artículo 76 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece la evaluación obligatoria del desempeño como mecanismo técnico de medición, **¿cómo utiliza el GAD municipal los resultados de la evaluación del desempeño para garantizar el cumplimiento eficiente de sus competencias institucionales?**

4.- Considerando que el artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce el derecho al trabajo en condiciones dignas, y que el artículo 23 de la Ley Orgánica del Servicio Público garantiza derechos como estabilidad, capacitación y ambiente laboral adecuado, **¿qué factores organizacionales influyen con mayor peso en la motivación del talento humano del GAD municipal y cómo se reflejan en su desempeño laboral?**

5.- Tomando en cuenta que el artículo 23 de la Ley Orgánica del Servicio Público reconoce el derecho a un ambiente laboral adecuado, **¿cómo influye el clima organizacional del GAD municipal en el compromiso institucional de los**

Dentro de las capacitaciones y desarrollo de las competencias de nuestros operadores, nosotros tenemos varias actividades de las cuales es barrido, recolección, transporte, y disposición final. Nosotros realizamos lo que es un cronograma de capacitaciones, de los cuales están distribuidos en todo el año. Entonces nosotros les damos las capacitaciones acordes a este plan de manejo ambiental.

Dentro de la evaluación a nosotros nos hacen en cuanto a la ley orgánica del servicio público, que es de LOSEP. Y depende de eso, saquen un resultado de las evaluaciones.

Nosotros a nuestros operadores. Lo principal es la estabilidad laboral. Luego el reconocimiento institucional y un adecuado clima laboral, es decir, que nosotros les motivamos o incluso vemos las capacidades de cada uno de los operadores y les ponemos en los lugares, sea de recolección, transporte o disposición final de recepción.

En cuanto al tema organizacional, igualmente nosotros hacemos lo que es la verificación de los potenciales de nuestros operadores y les enviamos a cada una de las actividades que

talento humano y la mejora continua de los servicios de recolección y gestión de residuos. Los procesos de reclutamiento y selección son concursos de méritos y oposición, complementados con entrevistas por competencias y convocatorias públicas difundidas a través de medios institucionales. Esto refleja el compromiso del GAD Municipal de proporcionar transparencia, oportunidades equitativas y idoneidad profesional en el ingreso al servicio público. De manera similar, y demostrando aún más, las respuestas destacan que la capacitación continua es un componente necesario para mantener las habilidades técnicas y operativas del personal de barrido, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos. La planificación anual de capacitación según el plan de gestión ambiental demuestra una gestión estructurada con un enfoque en aumentar la capacidad de los operadores municipales. También muestra que la institución cree que la capacitación continua es el

servidores públicos y en la eficiencia de los procesos administrativos?

6.- Considerando que el artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador establece como competencia de los gobiernos municipales la prestación de servicios públicos, y que el artículo 54 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización dispone la prestación de servicios públicos de calidad, **¿cómo evalúa el estado de las instalaciones, herramientas y equipamiento utilizados en los servicios de mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos, y cómo estos influyen en la calidad del servicio?**

7.- Tomando en cuenta que el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece que la administración pública debe regirse por principios de eficiencia, calidad y responsabilidad, y que el artículo 4 del COOTAD establece los fines de los GAD en la prestación eficiente de servicios, **¿en qué medida se cumplen los procesos establecidos para la prestación de los servicios de mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos y cómo esto incide en su confiabilidad?**

8.- Considerando que el artículo 66 numeral 23 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce el derecho de las personas a presentar peticiones, quejas o reclamos ante las autoridades y recibir una respuesta motivada, **¿cómo están estructurados y qué tan efectivos son los procedimientos internos del GAD municipal para atender oportunamente las solicitudes, quejas y reclamos relacionados con el servicio?**

ellos crean ser convenientes, incluso identificamos las capacidades de ellos.

Bueno, anteriormente en la administración anterior no tenían maquinaria y herramientas. Entonces nosotros hemos hecho adquisiciones de lo que son instalaciones de herramientas y equipamiento, inclusive este último año, nosotros hemos hecho la adquisición de los vehículos que eran necesarios. Nosotros trabajábamos con recolectores del año 2002. Actualmente tenemos dos vehículos recolectores nuevos, uno adquirido por la embajada de Japón mediante un concurso y otro adquirido por el GAD municipal.

En cuanto a la unidad de residuos sólidos, nosotros tenemos incluso un estudio en donde nos determina que más del 80% de la ciudadanía está con el servicio de recolección. Entonces nosotros damos la fiabilidad de que damos el servicio a todo en sí, al 80% del catón Pedro Moncayo.

En cuanto a la capacidad de respuesta, nosotros para tener algo evidenciado, hacemos lo que son las recepciones de oficios, ellos nos emiten la queja o solicitud de ampliación de rutas, nosotros vamos a hacer una inspección y verificamos toda la denuncia que nos comentan toda la ciudadanía. Entonces la capacidad de respuesta es de la semana o a los 15 días. ¿Por qué? ^[P]_[SEP] Porque nosotros tenemos un vehículo para el GAD municipal, los martes y jueves, generalmente son los días de inspección.

marco fundamental para lograr la calidad del servicio, así como una adecuada gestión ambiental en el cantón. En el campo de la evaluación del desempeño y la motivación laboral, el entrevistado explica que las evaluaciones se realizan con base en las directrices establecidas en la Ley Orgánica del Servicio Público, que implementa la aplicación de procedimientos técnicos para evaluar el desempeño laboral de los servidores públicos. Además, la estabilidad laboral, el reconocimiento institucional y un clima organizacional adecuado afectan directamente la motivación y el desempeño de los operadores. Asignar funciones en línea con la capacidad y el potencial del personal muestra una gestión con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y fortalecer el compromiso laboral en la institución.

9.- En función de que el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador garantiza el derecho a la seguridad jurídica, y que el artículo 31 del Código Orgánico Administrativo reconoce el derecho a la buena administración pública, **¿cómo garantiza el GAD municipal transparencia y motivación adecuada en la gestión del servicio de mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos?**

10.- Considerando que el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece que la administración pública debe actuar con calidad, eficiencia y calidez, y que el artículo 66 reconoce derechos relacionados con la atención digna a las personas, **¿cómo evalúa la atención que brinda el personal a la ciudadanía en términos de amabilidad y disposición para resolver sus necesidades?**

La unidad de los residuos sólidos, todo lo que es contratación pública, está en la información de la SERCOP. [SEP]Cualquier persona puede ingresar y verificar, incluso aquí en la dirección de gestión ambiental, se pueden acercar y preguntar acerca de la información, todos los procesos que se está realizando, los proyectos actuales y a futuro que nosotros tenemos.

Nosotros realizamos encuestas de satisfacción a la ciudadanía les entregamos una encuesta y ellos llenan si se encuentran satisfactoriamente bien. También, lo que hacemos es la supervisión directa del servicio, es decir, que vamos a campo y verificamos cómo está el servicio.

4.2. DISCUSIÓN

Los hallazgos de este estudio son que la gestión del talento humano tiene un impacto significativo en el servicio de mantenimiento de los espacios públicos y la gestión de residuos sólidos del GAD municipal del cantón Pedro Moncayo. La percepción pública de los ciudadanos hacia la calidad del servicio, el potencial de respuesta y la eficiencia institucional ha sido en gran medida negativa, indicando brechas en cuanto a los procesos administrativos y operativos relacionados con el personal. Estos hallazgos están de acuerdo con Vincés et al. (2023), quienes argumentan que las deficiencias en infraestructura, capacitación y gestión del talento humano han impactado directamente en la prestación de servicios públicos y la satisfacción ciudadana. En cuanto al procedimiento de selección de personal, el resultado indica que una parte significativa de los encuestados se inclinó por la opinión de que los funcionarios del GAD municipal no están debidamente designados para desempeñar sus funciones.

Esto refuerza la noción de una mala alineación entre el perfil profesional de la persona y las funciones que esta desempeña. Estos resultados están asociados con lo que Jara et al. (2021) afirman, que una mala selección del talento humano afecta negativamente la efectividad institucional y la eficiencia del servicio de la administración pública. De igual manera, el público estaba descontento con la capacitación del personal de la ciudad, ya que el GAD no fomenta abiertamente la actualización constante de las habilidades laborales y el fortalecimiento de las competencias para la ciudadanía.

Estos resultados parecen coincidir con los de Espinoza y Cachipundo (2024) que la capacitación continua es de suma importancia debido a la necesidad de servidores públicos con un rendimiento mejorado que puedan hacer una operación efectiva del servicio al ciudadano. No estar capacitado permanentemente restringe la capacidad operativa del personal, lo que puede llevar a una caída en la calidad de los servicios disponibles. En cuanto al nivel de servicio prestado por el GAD, los hallazgos revelaron que la gente todavía tiene una visión negativa sobre la eficiencia y efectividad del servicio. Indica las deficiencias en el servicio al usuario y en la capacidad institucional para abordar adecuadamente las necesidades de la comunidad.

Corrales (2022) encontró que la calidad del servicio público dependía del nivel de satisfacción ciudadana, capacidad de respuesta y eficiencia institucional. Los hallazgos sobre la prevalencia de fallas en el servicio de mantenimiento de espacios públicos y residuos sólidos mostraron que los ciudadanos experimentan inconvenientes constantes en la provisión de servicios públicos. Esto representa una falla en la planificación, supervisión e implementación de tareas operativas.

Según Zavaleta et al. (2024), los servicios públicos eficientes están influenciados por una gestión efectiva de recursos y la capacidad institucional para una respuesta oportuna de servicio público a las comunidades en las que se implementan. En cuanto a la seguridad operativa, el resultado revela que la gente percibe que la actividad del GAD municipal no mejora sustancialmente los servicios públicos. Esta percepción se refleja en las debilidades observadas en las actividades de control y organización institucional. Al hacerlo, Ortiz y Contreras (2022) afirman que mejorar las políticas públicas para los residuos sólidos y el mantenimiento urbano es necesario para asegurar la prestación de servicios eficientes y seguros para la población.

Asimismo, la percepción negativa del servicio prestado en emergencias refleja que los ciudadanos no consideran eficiente la respuesta institucional en situaciones relacionadas con el mantenimiento urbano y la gestión de residuos sólidos. Este problema evidencia deficiencias en la capacidad de reacción y coordinación operativa del GAD municipal. Según Hernández (2023), la eficiencia institucional depende de una planificación adecuada y capacidad de respuesta a las necesidades y emergencias de la población.

En cuanto a los espacios físicos para brindar servicio ciudadano, los hallazgos indican insatisfacción en la comodidad y adecuación de las instalaciones empleadas por el GAD municipal. Estos espacios no satisfacen las condiciones previas de un servicio de calidad eficiente según lo determinado por la población. En este contexto, Arias (2021) señala que estos elementos tangibles, incluyendo infraestructura y equipamiento, reflejan las dimensiones básicas de las percepciones de la calidad de los servicios públicos. Morejón y Soledispa (2025) sostienen que tales limitaciones en la gestión del talento humano obstaculizan la ejecución eficiente de las funciones institucionales y producen demoras al cumplir con las necesidades de la comunidad.

Esto es consistente con los hallazgos de este estudio donde los ciudadanos expresaron preocupación por la capacidad y eficiencia del GAD municipal para

responder. En conclusión, los hallazgos del estudio indican que el mantenimiento de los espacios públicos y el tratamiento de residuos sólidos en el cantón Pedro Moncayo requiere fortalecer los procesos de gestión del talento humano para el GAD municipal. Se espera que la aplicación de capacitación, evaluación del desempeño, motivación laboral y planificación institucional mejore la calidad del servicio y la percepción ciudadana de la gestión pública.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

A partir de la información recabada, se concluye que existe una brecha significativa en la gestión del talento humano del GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo. Si bien a nivel institucional los funcionarios reportan el cumplimiento de normativas de selección, cronogramas de capacitación y procesos de evaluación formal, la percepción ciudadana evidencia que estas medidas no se traducen en la práctica. Esto indica que la organización presenta limitaciones en la ejecución y seguimiento efectivo de sus planes de talento humano, lo que termina afectando el desempeño operativo en el mantenimiento municipal.

Se reveló que el manejo del talento afecta seriamente el mantenimiento de los espacios públicos y la gestión de residuos sólidos, y que la capacitación, el desempeño y la satisfacción ciudadana influyen en la prestación de calidad de estos servicios. Esta percepción manifestó descontento con respecto a la atención recibida, la capacidad de respuesta al problema en cuestión y la eficiencia institucional, indicando así que las deficiencias en la gestión del personal pueden influir en el adecuado cumplimiento de las funciones y la satisfacción del usuario.

A través del análisis descriptivo de las percepciones ciudadanas y las entrevistas institucionales, se evidenció una relación directa entre las deficiencias en la gestión del talento humano y la baja calidad del servicio de mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos en el GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo. Los hallazgos mostraron que los problemas de personal restan eficiencia institucional, limitando la mejora en la calidad de los servicios públicos y afectando la satisfacción ciudadana; mientras que las deficiencias en la capacitación, motivación y organización del trabajo son factores que contribuyen a las limitaciones de desempeño que afectan la percepción de la gestión municipal en la comunidad.

5.2. RECOMENDACIONES

Para aumentar el rendimiento laboral y optimizar la eficiencia organizacional en el cumplimiento de sus funciones, se recomienda a la Unidad de Talento Humano del GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo fortalezca la gestión del talento humano mediante el establecimiento de políticas de selección, capacitación, evaluación y motivación del personal. Sin embargo, se recomienda fortalecer la gestión del talento humano, pues esta asegura servidores públicos capacitados y comprometidos con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Además, se recomienda fortalecer la gestión del talento humano en las áreas responsables del mantenimiento de espacios públicos y la gestión de residuos sólidos, mediante la implementación de acciones formativas continuas y procesos de evaluación del desempeño vinculados a resultados. Asimismo, se sugiere incorporar mecanismos de control y seguimiento a la atención ciudadana, con el fin de mejorar la capacidad de respuesta institucional y la calidad del servicio. Estas acciones permitirán elevar la eficiencia operativa y atender de manera más efectiva las necesidades de la ciudadanía.

Se recomienda establecer un sistema de evaluación del desempeño basado en resultados e indicadores claros de productividad y calidad del servicio, que permita identificar oportunamente las brechas de desempeño y aplicar acciones correctivas. Asimismo, es necesario fortalecer los mecanismos de motivación laboral mediante incentivos institucionales y oportunidades de desarrollo profesional, así como mejorar la organización del trabajo a través de una adecuada planificación operativa, distribución eficiente de cargas laborales y una mejor coordinación interna, con el fin de optimizar la prestación de los servicios públicos y fortalecer la percepción ciudadana.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acurio et al. (2020). Modelo de gestión del talento humano para la Empresa Contigo S.A del cantón Valencia, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 93-100.
https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400093&lng=es&tlng=es
- Albuja, F. (2024). *Servicios públicos en Ecuador: Tensiones entre estatismo y liberalismo*. Universidad Andina Simón Bolívar .
<https://doi.org/https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9885/1/TD209-DDE-Albuja-Servicios.pdf>
- Albuja, J. (2021). Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional. *Estado & Comunes*, 2(13), 85-106.
https://doi.org/https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.227
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (primera ed.). (C. EIRL, Ed.) Arequipa: Enfoques Consulting EIRL.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Capurro, E. (2023). *Talento humano y su influencia en la gestión administrativa de la empresa pública del cantón Jipijapa*. Universidad Estatal del Sur de Manabí.
<https://doi.org/https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5693/1/Capurro%20Choez%20Rosa%20Estefan%20c3%ada.pdf>
- Carvajal, L. (2021). Gestión actual del talento humano: contexto universitario. *Revista Nacional de Administración*, 12(2), 185-198.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22458/ma.v12i2.3914>
- Castillo, A. (2022). Una mirada al derecho de acceso a los servicios públicos en tiempos de COVID en Ecuador. *Revista Jurídica Crítica y Derecho*, 3(4), 17-28.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29166/cyd.v3i4.3535>
- Chávez et al. (2024). Gestión del recurso humano en el sector público: una revisión sistemática. *INVECOM*, 5(1), 1-11.
<https://doi.org/https://zenodo.org/records/12734758>

- Coello, A. (2025). *Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mocache*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo .
<https://doi.org/https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e66289f7-d9eb-4330-9eb0-9be82db1fea9/content>
- Cordero et al. (2022). Cultura organizacional y salario emocional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 132-149.
<https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.10>
- Erazo y Lasso. (2022). *El ejercicio de la veeduría como mecanismo de participación y control ciudadano dentro de la gestión pública municipal. Perspectivas para su fortalecimiento*. Universidad CESMAG.
<https://doi.org/http://repositorio.unicesmag.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/762>
- Espinoza y Cachipiendo. (2024). El Sistema Integrado de Administración del Talento Humano, un enfoque en el Sector Público Ecuatoriano. *PODIUM*, 45(1), 33-52.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31095/podium.2024.45.3>
- Guerra y Naranjo. (2020). La formación investigativa en los estudiantes de licenciatura en Educación Básica. Caso Universidad Técnica del Norte, Ecuador. *Delectus - Revista científica*, 3(3), 67-80.
- Gutiérrez et al. (2024). Gestión de residuos sólidos y la contaminación ambiental en el sector urbano. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9(17), 108–118.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v8i17.3156>
- Hernández, R. (2023). *Metodología de la Investigación. Las Rutas Cuantitativas, Cualitativas y Mixtas*. McGraw-Hill. <https://doi.org/https://www.libreria-universomedico.com/products/hernandez-sampieri-roberto-metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativas-cualitativas-y-mixtas-2a-edi-2023-novedad-novedad-novedad>
- Herrera et al. (2023). Manejo de residuos sólidos en la gestión municipal: Revisión sistémica. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(16), 150–170.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v8i16.2540>

- INEC. (3 de Mayo de 2025). *Censo Ecuador*. Buenas cifras, mejores vidas:
<https://cubos.inec.gob.ec/AppCensoEcuador/>
- Jara et al. (2021). Gestión del talento humano como factor de mejora de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Milanta y Richero. (2025). *Derecho Administrativo: Conceptos esenciales y perspectiva constitucional*. Universidad Nacional de La Plata (EDULP) y Librería Editora Platense (LEP).
<https://doi.org/http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/179865>
- Navarrete, A. (2022). *Metrópolis en red: claves para pensar en nuestras ciudades*. Red Gobernanza Metropolitana, A.C.
https://doi.org/https://www.academia.edu/download/113119352/Digital-_20Metropolis_20en_20Red_20-_20RedGobMet_202022_20081122.pdf#page=42
- Ortiz y Contreras. (2022). Políticas públicas, gestión de residuos sólidos municipales y sostenibilidad ambiental. Una revisión. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 12258-12278.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4253
- Parillo y Condori. (2025). Modelo Servqual en la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorio externo de Medicina. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 6420-6433.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16349
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik Soluciones educativas.
<https://elmonlibreria.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-9786078682225>
- Romo, L. (2024). *Encapsulamiento de desechos tóxicos y peligrosos : encapsulamiento de desechos tóxicos y peligrosos que contienen hidróxido de sodio con compuestos azufrados*. Escuela Politécnica Nacional.
<https://doi.org/http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/26037>
- Torres, E. (2022). *El Modelo SERVQUAL y la satisfacción de la calidad del servicio en la Dirección Financiera del GADM de Echeandía provincia Bolívar*.

Universidad Nacional de Chimborazo .

<https://doi.org/http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9376/1/Torres%20Garc%C3%ADa%2C%20A.%20%282022%29%20El%20Modelo%20Servqual%20y%20la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20la%20direcci%C3%B3n%20financiera%20del%20GADM%20de%20Echeand%C3%A>

Vinces et al. (2023). Apuntes sobre la cumplimentación de normativas legales en la unidad de talento humano de la empresa de agua potable Jipijapa.

MQR Investigar, 7(4), 3131-3149.

<https://doi.org/https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.3131-3149>

Vizcaíno et al. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica.

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(4), 9723-9762.

https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Zamora, M. (2024). *La gestión del talento humano en la operatividad de la atención a usuarios externos del GAD Municipal de Quevedo*. Quevedo: UTEQ.

<https://doi.org/https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/7786>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND
NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Pinango Imbaquingo Melany Aracely and Pachay Vera Dayana Lisett				
DATE: Monday, June 1st. 2026				
Topic: "Human talent management and its influence on the improvement of public services in the Municipal Decentralized Autonomous Government of Pedro Moncayo Canton"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
De	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9		



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES
CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico
o Investigación.**

Autor: Pinango Imbaquingo Melany Aracely and Pachay Vera Dayana Lisett
Fecha de recepción del abstract: Jueves, 28 de mayo de 2026
Fecha de entrega del informe: Lunes, 01 de junio de 2026

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma inglés. Según la rúbrica de evaluación de la traducción en inglés, ésta alcanza un valor de 9; por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente

MA. Martha Viveros
RESPONSABLE CIDEN

Anexo 2. Formato de encuesta



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CIUDADANOS QUE HACEN USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Introducción: La Universidad Politécnica Estatal del Carchi se encuentra realizando una investigación sobre la Gestión del talento humano y su incidencia en el mejoramiento de los servicios públicos en el GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo con fines estrictamente académicos, por lo que solicitamos comedidamente su colaboración respondiendo a las preguntas planteadas.

Objetivo: Analizar la gestión del talento humano y su incidencia en el mejoramiento del servicio de mantenimiento de espacios públicos y manejo de residuos sólidos del GAD municipal del cantón Pedro Moncayo. Su opinión es muy valiosa para el desarrollo de esta investigación.

Datos Sociodemográficos:

- a. Edad b. Ocupación c. Residencia
d. Cantón e. Sexo e. Instrucción académica
f. Nivel de uso de la tecnología

Bajo		Medio		Alto	
------	--	-------	--	------	--

g. Es usuario del GAD

SI		NO	
----	--	----	--

Por favor lea detenidamente y subraye el literal que mejor represente su opinión.

1. El proceso de selección del personal del GAD municipal permite que las personas contratadas sean las adecuadas para el cargo que desempeñan.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

2. El personal del GAD municipal que atiende a la ciudadanía demuestra haber sido seleccionado de manera adecuada para cumplir sus funciones.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

- 3. El GAD promueve de manera constante la capacitación y el desarrollo profesional de su personal.**
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo
- 4. El personal del GAD municipal atiende de manera eficiente los problemas relacionados con el servicio de mantenimiento de espacios públicos y manejo de residuos sólidos.**
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo
- 5. La calidad de atención brindada por el personal del GAD cumple con mis expectativas como ciudadano.**
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo
- 6. El personal del GAD municipal muestra interés en brindar un buen servicio a la ciudadanía.**
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo

- 7. El ambiente laboral del personal del GAD municipal se refleja en una atención que genera seguridad y confianza en el servicio de mantenimiento de espacios públicos y manejo de residuos sólidos.**
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo
- 8. El servicio de mantenimiento de espacios públicos y manejo de residuos sólidos cumple de manera permanente con las condiciones técnicas y estándares establecidos para su adecuada prestación.**
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo
- 9. Las fallas o inconvenientes en el servicio de mantenimiento de espacios públicos y manejo de residuos sólidos se presentan con poca frecuencia.**
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo
- 10. El servicio de mantenimiento de espacios públicos y manejo de residuos sólidos responde adecuadamente a las necesidades de la población cuando es requerido.**
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo
- 11. El tiempo que emplea el GAD municipal para atender los reclamos relacionados con el servicio de mantenimiento de espacios públicos y manejo de residuos sólidos resulta satisfactorio.**
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo

12. La atención que brinda el GAD municipal ante emergencias del servicio de mantenimiento de espacios públicos y manejo de residuos sólidos es oportuna y eficaz.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

13. El servicio de mantenimiento de espacios públicos y manejo de residuos sólidos del cantón funciona de manera segura y adecuada para proteger la salud de la población.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

14. La seguridad operativa en el mantenimiento de espacios públicos y manejo de residuos sólidos contribuye al mejoramiento de estos servicios públicos en el cantón.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

15. Los espacios físicos destinados a la atención ciudadana permiten una atención cómoda y adecuada.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

Anexo 3. Formato de entrevista

ENTREVISTA – INSTRUMENTO CUALITATIVO

Nombre:

Entidad pública:

Cargo:

Fecha de la aplicación:

Objetivo de la entrevista

Recabar información cualitativa sobre la gestión del talento humano y su incidencia en el mejoramiento de los servicios públicos, específicamente en las áreas de mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos del GAD Municipal de Pedro Moncayo.

VARIABLE INDEPENDIENTE - Gestión del Talento Humano

1. Considerando que el artículo 228 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el ingreso al servicio público se realizará mediante concurso de méritos y oposición, garantizando igualdad y transparencia, **¿de qué manera el GAD municipal asegura que los procesos de reclutamiento y selección garanticen la idoneidad y el cumplimiento del perfil profesional requerido para cada puesto?**
2. Considerando que el artículo 23 literal a) de la Ley Orgánica del Servicio Público reconoce como derecho del servidor público la capacitación y el perfeccionamiento profesional, y que el artículo 71 del mismo cuerpo legal establece la obligación institucional de implementar programas de formación y capacitación, **¿qué criterios técnicos aplica el GAD municipal para identificar necesidades de capacitación y evaluar el impacto de la formación en la mejora de los servicios públicos?**
3. En virtud de que el artículo 76 de la Ley Orgánica del Servicio Público establece la evaluación obligatoria del desempeño como mecanismo técnico de medición, **¿cómo utiliza el GAD municipal los resultados de la evaluación del desempeño para garantizar el cumplimiento eficiente de sus competencias institucionales?**
4. Considerando que el artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce el derecho al trabajo en condiciones dignas, y que el artículo 23 de la Ley Orgánica del Servicio Público garantiza derechos como estabilidad, capacitación y ambiente laboral adecuado, **¿qué factores organizacionales influyen con mayor peso en la motivación del talento humano del GAD municipal y cómo se reflejan en su desempeño laboral?**
5. Tomando en cuenta que el artículo 23 de la Ley Orgánica del Servicio Público reconoce el derecho a un ambiente laboral adecuado, **¿cómo influye el clima**

organizacional del GAD municipal en el compromiso institucional de los servidores públicos y en la eficiencia de los procesos administrativos?

VARIABLE DEPENDIENTE – Mejoramiento de los Servicios Públicos

6. Considerando que el artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador establece como competencia de los gobiernos municipales la prestación de servicios públicos, y que el artículo 54 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización dispone la prestación de servicios públicos de calidad, **¿cómo evalúa el estado de las instalaciones, herramientas y equipamiento utilizados en los servicios de mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos, y cómo estos influyen en la calidad del servicio?**

7. Tomando en cuenta que el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece que la administración pública debe regirse por principios de eficiencia, calidad y responsabilidad, y que el artículo 4 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización establece los fines de los GAD en la prestación eficiente de servicios, **¿en qué medida se cumplen los procesos establecidos para la prestación de los servicios de mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos y cómo esto incide en su confiabilidad?**

8. Considerando que el artículo 66 numeral 23 de la Constitución de la República del Ecuador reconoce el derecho de las personas a presentar peticiones, quejas o reclamos ante las autoridades y recibir una respuesta motivada, **¿cómo están estructurados y qué tan efectivos son los procedimientos internos del GAD municipal para atender oportunamente las solicitudes, quejas y reclamos relacionados con el servicio?**

9. En función de que el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador garantiza el derecho a la seguridad jurídica, y que el artículo 31 del Código Orgánico Administrativo reconoce el derecho a la buena administración pública, **¿cómo garantiza el GAD municipal transparencia y motivación adecuada en la gestión del servicio de mantenimiento de espacios públicos y gestión de residuos sólidos?**

10. Considerando que el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece que la administración pública debe actuar con calidad, eficiencia y calidez, y que el artículo 66 reconoce derechos relacionados con la atención digna a las personas, **¿cómo evalúa la atención que brinda el personal a la ciudadanía en términos de amabilidad y disposición para resolver sus necesidades?**

Anexo 4. Evidencia de aplicación de encuestas

Parroquia urbana – Tabacundo



Parroquia rural – Malchinguí



Parroquia rural – La Esperanza



Parroquia rural – Tupigachi



Parroquia rural – Tocachi



Anexo 5. Evidencia de aplicación de entrevistas

