

<https://doi.org/10.69639/arandu.v12i1.621>

Incidencia de la gestión talento humano en la calidad de los servicios del GAD municipal del cantón Quevedo durante el periodo 2018 al 2022

Incidence of human talent management on the quality of services of the municipal GAD of the Quevedo canton during the period 2018 to 2022

Evelyn Estrella Alvarado Florencia

alvaradof@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0002-0733-2414>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Ecuador

Carmen Patricia Castillo Baño

ccastillo2@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0007-4044-6882>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Ecuador

Milena Noemy Quiñonez Rosado

mquinonezr@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0005-8786-2256>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Ecuador

Katty Pilar Jadán Solís

kjadans@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-2388-7607>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Ecuador

Wendy Tamara Mora Carpio

wmorac@uteq.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-7378-2304>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Ecuador

Artículo recibido: 10 enero 2024

- Aceptado para publicación: 20 febrero 2025

Conflictos de intereses: Ninguno que declarar

RESUMEN

Este estudio se centra en la gestión del talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo. El objetivo consistió en Determinar la incidencia de la gestión de talento humano en la calidad de la atención al ciudadano. Se utilizó un enfoque cualitativo basado en la revisión bibliográfica, con un alcance descriptivo y exploratorio, que permitió comprender en profundidad la relación entre la gestión de talento humano y la calidad de los servicios del GAD. Se identificaron aspectos claves como la necesidad de mejorar la formación del personal, optimizar la organización interna y fortalecer la motivación de los empleados. Los resultados


obtenidos evidencia que una gestión adecuada del talento humano, optimiza los procesos y recursos, esto se traduce en mayor eficiencia y eficacia en la prestación de servicios. Se resalta que un personal motivado y capacitado es más propenso a proponer nuevas ideas y soluciones para mejorar los servicios e incluso gestionan eficientemente los trámites y solicitudes de los ciudadanos.

Palabra Claves: gestión, talento humano, calidad del servicio público, GAD

ABSTRACT

This study focuses on human talent management in the Decentralized Autonomous Government (GAD) of the Quevedo canton. The objective is to determine the impact of human talent management on the quality of citizen service. A qualitative approach based on bibliographic review was used, with a descriptive and exploratory scope, allowing an in-depth understanding of the relationship between human talent management and the quality of GAD services. Key aspects identified include the need to improve staff training, optimize internal organization, and strengthen employee motivation. The results show that proper human talent management enhances processes and resources, leading to greater efficiency and effectiveness in service delivery. It highlights that motivated and trained personnel are more likely to propose new ideas and solutions to improve services and efficiently manage citizen procedures and requests.

Keywords: management, human talent, public service quality, GAD

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano en las entidades públicas ha cobrado una relevancia creciente en las últimas décadas. En este contexto, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GAD) enfrentan el desafío de optimizar sus recursos humanos para garantizar la prestación de servicios públicos de calidad. La calidad de los servicios públicos es un pilar fundamental para el bienestar de la ciudadanía y el desarrollo de una sociedad equitativa.

De hecho, los servicios públicos de calidad, como la educación, la salud, el agua potable y la recolección de residuos, garantizan una mejor calidad de vida y contribuyen al progreso social y económico de un país. El objetivo principal de este estudio consiste en determinar la incidencia de la gestión de talento humano en la calidad de la atención al ciudadano. A través de este análisis se buscó identificar cómo una adecuada gestión de los recursos humanos puede mejorar la eficiencia en la atención a los usuarios y optimizar el desempeño general de los servicios ofrecidos.

Para ello, se llevó a cabo una revisión bibliográfica documental que permitió profundizar en la relación entre los procesos de gestión del talento humano y la calidad del servicio público. Esta metodología permitió reunir evidencia teórica relevante para comprender cómo las prácticas de gestión impactan en la satisfacción de los usuarios. Se espera que los resultados de esta investigación contribuyan a una mejor comprensión de la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en el contexto local, y sirvan como base para el diseño de políticas públicas más efectivas.

Se evidenció el fomento de la motivación y una adecuada organización del trabajo son factores determinantes para mejorar la eficiencia en la atención y la satisfacción de los usuarios. Estos aspectos permiten no solo una mayor productividad de los empleados, sino también una experiencia más positiva para los ciudadanos, reflejándose en un servicio público de mayor calidad.

En conclusión, el estudio confirmó que una adecuada gestión del talento humano es esencial para mejorar tanto la productividad interna de la entidad como la calidad de los servicios prestados. La capacitación, la motivación del personal y la correcta organización del trabajo son factores clave que impactan directamente en la satisfacción de los usuarios y en la eficiencia en la gestión de los servicios públicos en el GAD Municipal.

Objetivo general

Determinar la incidencia de la gestión de talento humano en la calidad de la atención al ciudadano.

Objetivos específicos

- Identificar la relación entre gestión de talento humano y calidad del servicio público.

- Examinar factores clave en investigaciones previas sobre la gestión de talento humano en el sector público.
- Sintetizar buenas prácticas documentadas que vinculen la gestión del talento humano con la mejora del servicio público

METODOLOGÍA

Esta investigación se desarrolló con un enfoque cualitativo, basado en una revisión bibliográfica documental, con un alcance descriptivo y exploratorio, que permitió comprender en profundidad la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de los servicios públicos en el GAD Municipal del cantón Quevedo. El estudio adoptó un diseño no experimental, analizando información existente sin manipular variables.

Se recurrió a la revisión de documentos oficiales, informes institucionales y estudios previos, permitiendo identificar las principales estrategias implementadas en la gestión del talento humano y su impacto en la atención a los ciudadanos. Para ello, se examinaron aspectos clave como la capacitación, motivación y evaluación del desempeño de los funcionarios, así como la organización y asignación de responsabilidades dentro del GAD Municipal.

Revisión de la literatura

La gestión del talento humano ha sido reconocida como un factor clave en el éxito organizacional, especialmente en el sector público, donde la calidad de los servicios depende en gran medida de la eficacia del personal encargado de ejecutarlos. En Este marco teórico explora diversas teorías y enfoques que permiten comprender cómo la adecuada gestión del capital humano impacta en la eficiencia, efectividad y satisfacción del usuario de los servicios públicos.

Teoría del Capital Humano (Schultz y Becker)

Según la Teoría del Capital Humano, propuesta por (Schultz, 1961) y desarrollada por (Becker, 1964), la inversión en el desarrollo de habilidades y capacidades de los empleados es fundamental para mejorar la eficiencia y la calidad en los servicios públicos. Este enfoque ha permitido que el talento humano se convierta en un activo estratégico, con un impacto directo en la calidad de los servicios prestados y en la satisfacción de los usuarios.

Teoría de Liderazgo Transformacional (Burns, 1978)

La Teoría de Liderazgo Transformacional, propuesta por (Burns, 1978) destaca que los líderes motivadores inspiran a sus equipos, alineándolos con los objetivos de la organización. En el GAD Municipal del cantón de Quevedo, los líderes transformacionales han jugado un papel clave en fomentar un ambiente laboral positivo y en promover el cambio hacia la mejora. Al inspirar a los empleados, estos líderes han logrado crear un equipo más comprometido y enfocado en ofrecer servicios públicos de mayor calidad.

Teoría de la Calidad: Ciclo PHVA de Deming

El Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), propuesto por (Deming, 1986), permite la mejora en la gestión pública. Aplicado al sector estatal, ayuda a optimizar trámites, políticas y servicios al identificar problemas, implementar soluciones, medir resultados y ajustarlos. Por ejemplo, en la digitalización de trámites, primero se prueba en una región, se evalúa su impacto y luego se expande con mejoras.

Teoría del Servicio: Modelo de las 5 Brechas

El Modelo de las 5 Brechas, desarrollado por (Parasuraman, 1985), explica las diferencias entre las expectativas ciudadanas y la calidad percibida de los servicios públicos. Un gobierno que promete modernizar hospitales pero no mejora la atención genera una brecha que afecta la confianza ciudadana. Identificar estas fallas permite ajustar estrategias y mejorar la gestión estatal.

Calidad del Servicio Público

La calidad del servicio público es un tema ampliamente abordado en la literatura sobre administración pública, especialmente en lo que respecta a su influencia en la satisfacción ciudadana y en la eficiencia de las instituciones gubernamentales. En las últimas décadas, se ha reconocido que la calidad de los servicios no solo depende de la infraestructura o los recursos disponibles, sino que está profundamente vinculada a la gestión del talento humano (Ortega et al, 2019).

En Ecuador, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs), como el del cantón Quevedo, enfrentan desafíos estructurales y operacionales que impactan la calidad de los servicios que ofrecen. La gestión municipal es fundamental para garantizar que los servicios públicos sean efectivos, oportunos y satisfactorios para los ciudadanos. En este sentido, el GAD Municipal del cantón de Quevedo ha sido objeto de diversos estudios que han puesto de manifiesto tanto sus avances como las áreas que requieren mejoras sustanciales (Ortega et al, 2019).

Este panorama general resalta la importancia de una gestión adecuada del talento humano en la mejora de la calidad del servicio público en el GAD Municipal del cantón de Quevedo. Es necesario implementar estrategias que optimicen tanto la formación y motivación del personal como los procesos de atención al público, lo cual contribuirá a alcanzar estándares más altos de calidad en la prestación de los servicios municipales y, en consecuencia, a fortalecer la confianza y el bienestar de la comunidad.

La Gestión del Talento Humano en la Calidad de los Servicios Públicos

El talento humano dentro de las instituciones públicas es responsable de ejecutar políticas, programas y servicios que impactan directamente en la vida cotidiana de los ciudadanos. En los últimos años, ha quedado claro que el éxito de los organismos públicos no solo depende de los recursos materiales y financieros, sino principalmente de la gestión eficaz de las personas que trabajan en estos sectores. La capacidad de un gobierno local, como el GAD Municipal de

Quevedo, para ofrecer servicios públicos de alta calidad está intrínsecamente ligada a las competencias, motivación y desempeño de su personal (Bermeo et al, 2020).

En el caso del GAD Municipal del cantón de Quevedo, la gestión del talento humano tiene un impacto directo en el servicio que se ofrece a la población. Si bien el municipio ha logrado avances en varios aspectos, se han identificado áreas de oportunidad, especialmente en la rotación de personal y la falta de procesos claros para evaluar el desempeño. Estos problemas pueden generar inconsistencias en la calidad de la atención y en la prestación de servicios, afectando la percepción de los ciudadanos.

Una gestión eficaz del talento humano permite no solo mantener altos niveles de motivación entre los empleados, sino también fomentar un ambiente de trabajo que impulse la productividad y el compromiso con la misión pública. Esto a su vez tiene un impacto positivo en la calidad del servicio público, ya que un equipo motivado y bien formado está mejor preparado para responder a las necesidades de la comunidad de manera eficiente y amigable (Bermeo et al, 2020).

Por lo tanto, el fortalecimiento de la gestión del talento humano debe ser una prioridad para el GAD Municipal, ya que solo a través de su desarrollo y optimización se podrá alcanzar un nivel superior en la calidad de los servicios públicos. La implementación de políticas que promuevan la capacitación, la evaluación periódica del desempeño y la motivación efectiva del personal contribuirá de manera significativa a mejorar la experiencia de los ciudadanos y a asegurar una administración pública más eficiente y cercana a sus necesidades.

Según (Chiavenato, 2017), la gestión del talento humano se define como el conjunto de estrategias y prácticas orientadas al desarrollo de las competencias, motivación y compromiso del personal, lo cual incide directamente en el desempeño organizacional y en la percepción de calidad por parte de los usuarios. El autor sostiene que una adecuada gestión del talento humano permite no solo optimizar los recursos internos, sino también fortalecer la capacidad de respuesta de las instituciones públicas frente a las necesidades de la ciudadanía.

La gestión del talento humano tiene un impacto directo en la calidad del servicio público, ya que una administración eficaz de los recursos humanos influye en la eficiencia y efectividad de los servicios brindados a los ciudadanos. La motivación del personal, la organización del trabajo y la estabilidad laboral son aspectos clave que contribuyen a este proceso. Cuando los empleados están motivados, se comprometen más con sus funciones, lo que mejora su desempeño y la calidad de la atención al usuario. La motivación fomenta una actitud positiva, lo que se traduce en un mejor trato y mayor productividad (Bravo et al, 2023).

Además, la correcta organización del trabajo facilita la asignación adecuada de tareas y responsabilidades, optimizando la coordinación interna y reduciendo los tiempos de respuesta ante las solicitudes de los ciudadanos. Finalmente, la estabilidad laboral es fundamental, ya que permite la acumulación de experiencia y conocimiento institucional, lo que mejora la continuidad

de los servicios y la calidad de la atención proporcionada. En conjunto, una adecuada gestión del talento humano asegura que los servicios públicos sean más eficientes, accesibles y satisfactorios para la ciudadanía.

Desafíos y Oportunidades en la Gestión de los Servicios Públicos del GAD Municipal del Cantón de Quevedo

El GAD Municipal del cantón de Quevedo ofrece diversos servicios a la comunidad, que incluyen el suministro de agua potable y alcantarillado, recolección de basura y limpieza pública, mantenimiento de vialidad, servicios de salud, educación y cultura, seguridad pública y desarrollo económico y empleo. Sin embargo, a pesar de los avances en la gestión de estos servicios. Sin embargo, enfrenta desafíos que limitan su capacidad para brindar una atención de calidad y satisfacer las necesidades de la población (Bermeo et al, 2020).

Uno de los principales desafíos identificados es la limitación de recursos financieros, lo que dificulta la implementación de proyectos de infraestructura, la ampliación de los servicios, y la mejora de la calidad. Esta escasez de fondos afecta especialmente la cobertura de servicios en áreas rurales y el mantenimiento de infraestructura clave, como las redes de agua potable y alcantarillado, y las vías urbanas y rurales.

Además, la rotación del personal en algunas dependencias municipales es otro desafío relevante. La constante salida de empleados genera una pérdida de experiencia institucional y afecta la continuidad de los servicios. Esto se refleja en la disminución de la calidad de la atención al ciudadano, así como en la falta de familiaridad del personal con los procesos internos, lo que puede generar retrasos en la prestación de los servicios (Monsiváis, 2019).

La infraestructura insuficiente también constituye un reto importante. A pesar de los esfuerzos para mejorarla, existen áreas del cantón que aún carecen de las condiciones necesarias para ofrecer servicios públicos adecuados. Esta deficiencia es especialmente notoria en zonas rurales, donde la cobertura de agua potable y alcantarillado no es tan eficiente como en las zonas urbanas, lo que genera disparidades en el acceso a servicios esenciales (Bermeo et al, 2020).

Un desafío importante en la literatura es la desigualdad en la distribución de servicios entre las áreas urbanas y rurales del cantón. Los habitantes rurales enfrentan mayores dificultades para acceder a servicios básicos como agua potable, salud, educación y seguridad, lo que genera tensiones y una percepción de inequidad. Esta brecha contribuye a la desconfianza hacia las autoridades municipales, que son vistas como responsables de garantizar condiciones iguales para todos los ciudadanos.

A pesar de estos desafíos, existen diversas oportunidades para mejorar la gestión pública en el cantón Quevedo. La digitalización de los procesos administrativos es una de las principales oportunidades podría facilitar el acceso a la información pública y mejorar la atención al usuario, permitiendo a los ciudadanos realizar trámites de forma más ágil y accesible. Además, el

fortalecimiento del talento humano representa una oportunidad clave para mejorar la calidad de los servicios.

La capacitación y la motivación del personal son factores esenciales para aumentar la eficiencia en la prestación de servicios y reducir la rotación de empleados, ya que aumenta el compromiso y la eficiencia en la prestación de servicios. Un equipo motivado se siente más responsable de ofrecer una atención de calidad, lo que mejora la satisfacción de los usuarios. Además, al reducir la rotación de personal, se logra mayor estabilidad y continuidad en los procesos (Bravo et al, 2023)..

Por último, el crecimiento poblacional en Quevedo presenta tanto un desafío como una oportunidad. Aunque el aumento de la población pone presión sobre los recursos y servicios del municipio, también abre la puerta a iniciativas de cooperación interinstitucional y atraer inversiones que podrían fortalecer la infraestructura y ampliar los servicios ofrecidos. La colaboración con otras instituciones públicas y privadas podría permitir el acceso a recursos adicionales y el desarrollo de proyectos innovadores para abordar las crecientes demandas de la población (Bravo et al, 2023).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La gestión del talento humano dentro del GAD Municipal del cantón de Quevedo presenta áreas críticas que afectan directamente la calidad del servicio público. A pesar de los esfuerzos por capacitar a los empleados, se observa que las iniciativas de formación no siempre están alineadas con las necesidades reales del personal, lo que limita su efectividad y, en consecuencia, impacta negativamente en la calidad del servicio brindado a la comunidad. La capacitación debe estar estrechamente vinculada con las competencias específicas requeridas en cada área, de modo que los empleados puedan aplicar los conocimientos adquiridos en su desempeño diario.

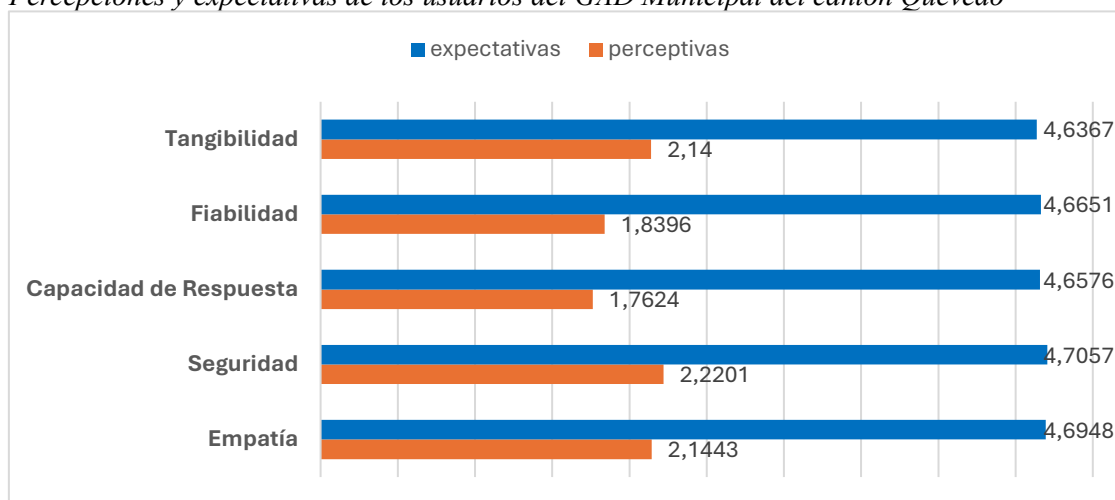
La falta de capacitación en áreas esenciales, como la atención al cliente y la gestión de quejas, se presenta como un factor crucial que limita la capacidad de ofrecer un servicio eficiente y satisfactorio. Esto resalta la necesidad urgente de revisar y mejorar los procesos de atención al público, con un enfoque específico en las habilidades de interacción entre los empleados y los usuarios, lo cual tiene un impacto directo en la satisfacción ciudadana. También, debe estar dirigida a cubrir las necesidades reales del personal, proporcionando herramientas y conocimientos prácticos que faciliten una mejor atención y resolución de problemas.

Así mismo, la ausencia de un sistema efectivo de evaluación del desempeño constituye otro desafío significativo. La falta de una evaluación estructurada impide que los colaboradores reciban retroalimentación sobre su rendimiento, lo que limita el desarrollo de sus competencias y su motivación. Esta carencia no solo genera desmotivación, sino que también afecta la moral del personal, lo que repercute directamente en la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía (Calle et al, 2023).

Durante estos años, se ha evidenciado que una gestión eficiente del talento humano tiene un efecto positivo en la calidad del servicio público. Aunque se han implementado iniciativas de formación y desarrollo, se observa que no todas las acciones se han alineado de manera efectiva con las necesidades reales del personal. Esto ha ocasionado una brecha en la operatividad de los servicios, donde, en algunos casos, la capacitación ofrecida no ha cubierto las competencias específicas requeridas en áreas clave como el servicio al cliente y el manejo de reclamos. Como resultado, la respuesta a las necesidades de los usuarios ha sido insuficiente en determinadas áreas, lo que ha afectado la satisfacción ciudadana.

Gráfica 1

Percepciones y expectativas de los usuarios del GAD Municipal del cantón Quevedo



Tomado de: Franco, G. A. (2023).

Según (Franco, 2023) indica que en una encuesta realizada por el, mostró como resultado como muestra la gráfica 1, que la comparación entre las percepciones y expectativas medias de los encuestados en cinco dimensiones del servicio: empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y tangibilidad. En todas las dimensiones se observa una brecha considerable entre lo que los usuarios esperan y lo que realmente perciben, lo que sugiere una insatisfacción generalizada.

La empatía presenta una diferencia notable, con una percepción de 2.1443 frente a una expectativa de 4.6948, lo que indica que los encuestados consideran que el servicio no brinda la atención personalizada o comprensión que esperan. La seguridad, con una percepción de 2.2201 y una expectativa de 4.7057, refleja una falta de confianza en la prestación del servicio, posiblemente debido a deficiencias en los protocolos o en la capacitación del personal.

La capacidad de respuesta es la dimensión con la menor percepción (1.7624), frente a una expectativa de 4.6576, lo que revela un problema en la rapidez y eficiencia con la que se atienden las necesidades de los usuarios. Esta brecha puede generar frustración y afectar la fidelización del servicio. En cuanto a la fiabilidad, con una percepción de 1.8396 y una expectativa de 4.6651, se evidencia que los usuarios no confían en el cumplimiento de los servicio. Finalmente, la

tangibilidad, con una percepción de 2.14 y una expectativa de 4.6367, sugiere que los elementos físicos del servicio, como instalaciones, equipos y presentación del personal, no cumplen con las expectativas de los encuestados. (Franco, 2023).

Para mejorar la calidad del servicio público, es crucial que se implementen procesos de formación más específicos, se establezca un sistema de evaluación del desempeño claro y se fortalezcan las políticas de motivación y desarrollo del personal. Solo a través de estas medidas se logrará optimizar la eficiencia y fortalecer la confianza de la ciudadanía en sus autoridades, creando un ciclo positivo de mejora en los servicios públicos ofrecidos por el GAD Municipal del cantón Quevedo.

Además, la buena administración del talento humano mejora la imagen y la reputación institucional. Esto refuerza la confianza de los ciudadanos en las organizaciones, promoviendo una percepción positiva de la calidad de los servicios ofrecidos. De esta manera, se fortalece la relación entre la institución y la comunidad que atiende. Por otro lado, al optimizar los procesos y recursos internos, las instituciones logran reducir significativamente los tiempos de respuesta, garantizando una atención más rápida y eficiente.

Esto se traduce en una mayor eficacia en la gestión de trámites y solicitudes, lo que beneficia tanto a los usuarios como a la organización. Finalmente, un ambiente laboral positivo, con estabilidad y oportunidades de crecimiento profesional, contribuye a disminuir la rotación del personal. Este factor asegura la continuidad en la prestación de servicios, incrementando la satisfacción de los ciudadanos y fortaleciendo el compromiso de los empleados con los objetivos institucionales.

CONCLUSIÓN

El estudio sobre la incidencia de la gestión del talento humano en la calidad de los servicios del GAD Municipal del cantón Quevedo, durante el periodo 2018-2022, ha permitido constatar que existe una relación fundamental entre una gestión eficaz del personal y la mejora en los servicios públicos brindados. La revisión bibliográfica y el análisis de estudios previos evidencian que aspectos como la capacitación del personal, la motivación y el liderazgo son determinantes en el desempeño institucional y en la percepción de calidad por parte de los ciudadanos.

La gestión del talento humano es un factor determinante en la calidad de la atención al ciudadano. De hecho, prácticas como la selección, capacitación y evaluación del desempeño tienen un impacto directo en la satisfacción del usuario. Un personal motivado, capacitado y comprometido brinda, por lo tanto, un servicio más eficiente y de mayor calidad. Además, la inversión en talento humano se traduce en beneficios tanto para la organización como para los ciudadanos. Así, contar con empleados bien preparados permite resolver problemas con mayor eficacia, lo que genera confianza y mejora la percepción del servicio por parte de los usuarios.

Por otro lado, existe una relación positiva entre la inversión en capacitación y el desarrollo del personal, lo cual contribuye directamente a la mejora en la calidad de la atención al ciudadano. En este sentido, los programas de capacitación permiten que los empleados adquieran competencias clave para su labor. Como resultado, la actualización constante de conocimientos garantiza un servicio de excelencia y eficiencia. Cuando el personal está bien capacitado, los tiempos de respuesta mejoran considerablemente, lo que se traduce, a su vez, en una mayor satisfacción y confianza por parte de los ciudadanos.

La implementación de sistemas de evaluación del desempeño basados en resultados es, sin duda, fundamental. Estos mecanismos contribuyen de manera significativa a mejorar la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía. Además, fomentar una cultura de mejora permite optimizar los procesos internos de trabajo. La retroalimentación basada en el desempeño, ayuda a detectar áreas de oportunidad y fortalezas, lo que permite implementar estrategias para mejorar el servicio y la eficiencia operativa.

REFERENCIAS

- Afolabi, S., & Mordi, K. (2023). TALENT MANAGEMENT AND PUBLIC SECTOR PERFORMANCE: EVIDENCE FROM MINISTRY OF FINANCE AWKA. Nigeria: Proceedings of the 7th Annual International Academic Conference on Accounting and Finance. Retrieved 2024, from <https://icanig.org/documents/3.%20TALENT%20MANAGEMENT%20AND%20PUBLIC%20SECTOR%20PERFORMANCE.pdf>
- Aguinis, H., & Burgi-Tian, J. (2021). Talent management challenges during COVID-19 and beyond: Performance management to the rescue. Estados Unidos: SAGE Journals. Retrieved 2024, from <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/23409444211009528>
- Al Aina, R., & Atan, T. (2020). The Impact of Implementing Talent Management Practices on Sustainable Organizational Performance. "Emiratos Árabes Unidos.: Sustainability (MDPI). Retrieved 2024, from <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/20/8372>
- Al Bedwawi, A., A. Mutalib, R., & Senasi, V. (2023). Impact of Talent Management and Succession Planning on the Organizational Competitiveness in the UAE Public Sector. "Emiratos Árabes Unidos.: Journal of Statistics Applications & Probability. Retrieved 2024, from <https://digitalcommons.aaru.edu.jo/cgi/viewcontent.cgi?article=1595&context=jsap>
- Anwar, g., & Nawzad Abdullah, N. (2021). The impact of Human Resource Management practice on organizational performance. Irak: SSRN, AI Publications. Retrieved 2024, from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3824689
- Bravo, O., Cabanilla, G., Clavijo, A., Quezada, W., & Valencia, M. (2023). *Calidad de prestacion de servicio en la administracion pública*. <https://www.uteg.edu.ec/wp-content/uploads/2023/05/Libro-07-c.pdf>
- Calle García, A. J., Álava Pin, N. Y., Tubay Chóez, K. M., & Villegas Castillo, R. D. (10 de 12 de 2023). *La gestión del talento humano en la administración pública: análisis de prácticas, políticas y desafíos*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9560419.pdf>
- Carazas Chaves, J. L., Alarcón Díaz, O., Gonzales Vasquez, c., & Zapata Garay, M. C. (2023). La gestión del talento humano en las entidades públicas: Una revisión literaria. Perú: Revista. Retrieved 2024, from https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2024/04/Articulo-RCLIMCS23_Jose-Chavez.pdf
- Carrillo, A. (2019). *La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252019000100136

- Castro Guillen, A. C. (2020). *Planificación estratégica, gestión del talento humano, desempeño laboral*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59523/Castro_GCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez Ordinola, L. T., Lozano Levano, C., & Cajavilca Lagos, W. O. (2024). Gestión del recurso humano en el sector público: una revisión sistemática. Perú: Revista. Retrieved 2024, from <https://revistainvecom.org/index.php/invecom/article/view/3335/532>
- Coello Sotomayor, J. P., & Cedeño Pinargote, J. M. (2023). Gestión del Talento Humano y la Calidad del Servicio: Caso GAD Cantón Santa Elena, 2022. Ecuador: Revista Publisher. Retrieved 2024, from <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/1186/804>
- Corrales Vargas, N. V. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externo*. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/f2566c10-f99a-4f6e-84a9-8ea1b85435cf>
- Damayanti, W. (2023). Human Resource Optimization: Best Practices in Talent Management and Organizational Performance. Indonesia: Return. Retrieved 2024, from <https://return.publikasikupublisher.com/index.php/return/article/view/156/321>
- Espinoza Beltrán, Y. V., & Cachipundo Vásquez, M. V. (2024). El Sistema Integrado de Administración del Talento Humano, un enfoque en el Sector Público Ecuatoriano. Ecuador: Revista. Retrieved 2024, from <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/1186/804>
- Espinoza Izquierdo, J. R. (2021). *La calidad de servicio en la administración pública*. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>
- Guadalupe Bermeo, A. G., Morell, A. I., & González Meriño, R. F. (2020). *Diagnóstico de la calidad de los servicios públicos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Municipales de Chimborazo, Ecuador*.
<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2446>
- Gusman, A., Padilla, L. C., & Mena, A. (2021). *El Talento Humano como Recurso para la Competitividad en la Gestión Pública*.
<https://www.centrosureditorial.com/index.php/revista/article/download/246/594/1156>
- Manzares Flores, R. H. (2023). *La gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio público de una municipalidad provincial, 2023*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/132756/Manzares_FRH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Marcillo Indacochea, M. M., Proaño Ponce, W. P., Rodríguez Rodríguez, A., & Soledispa Reyes, S. G. (2021). *Fortalecimiento de la gestión administrativas y su influencia en estrategias de la calidad*. <https://editorialalema.org/libros/index.php/alema/article/download/3/4/6>
- Mendoza Pincay, G. A. (2023). " Gestión del talento humano y su incidencia en la nueva. Ecuador: Revista Contexto. Retrieved 2024, from <https://revistas.ugca.edu.co/index.php/contexto/article/view/1248>
- Molina Matute, J. F., Herrera Acosta, C. E., Martínez Villacres, T. D., & Murillo Garcés, F. V. (2024). *La calidad de los servicios públicos y la satisfacción de las personas de atención prioritaria en el Ecuador*. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/8263>
- Monsiváis Carrillo, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. México: Scielo. Retrieved 2024, from https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252019000100136
- Ndeda Endeki, D., & Minja, D. (2021). Role of new public management practices in service delivery in the public sector: Case of the State Department of Public Works - Kenya. Kenya: International Academic Journal of Arts and Humanities. Retrieved 2024, from https://iajournals.org/articles/iajah_v1_i2_188_209.pdf
- Núñez Navarro, Y. A., Quintero Quintero, W., & Arevalo Ascano, J. G. (2024). Calidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios: un estudio de caso. Colombia: CUM. Retrieved 2024, from <https://revistas.uninunez.edu.co/index.php/aglala/article/view/2425>
- Ortega Galarza, M., León Alvear, R. G., & Almeida Reyes, A. (20 de 10 de 2019). *Propuesta de un modelo de gestión del talento humano en la administración pública ecuatoriana*. <https://yura.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2019/10/20.4-Propuesta-de-un-modelo-de-gesti%C3%B3n-del-talento-humano-en-la-administraci%C3%B3n-p%C3%BAblica-ecuatoriana-1.pdf>
- Pila Lema, M. G. (2023). El talento humano como aspecto clave para mejorar la calidad del servicio público en el GAD Saquisilí. Ecuador: Repositorio. Retrieved 2024, from <https://repositorio.uta.edu.ec/items/94239bdc-a420-45ae-a088-60e1e719a2f7>
- Zamora Pinargote, M., Calero Lara, M. G., Cano Intriago, J. C., & Moncayo Carreño, O. F. (2021). La gestión del talento humano en la operatividad de la atención a usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo. Quevedo, Ecuador: Revista climatologica. Retrieved 2024, from <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/download/2586/1903/10049>