



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

MAESTRÍA EN GESTION

DEL TALENTO HUMANO

Resolución: RPC-SO-22-No.477-2020

PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

Título del proyecto:

Plan de capacitación en competencias técnicas para los Agentes de Control
Municipal del GAD Mejía conforme al régimen COESCOP.

Línea de Investigación:

Gestión integrada de organizaciones y competitividad sostenible

Campo amplio de conocimiento:

Administración

Autor/a:

Psic. Org. Stephanie Pamela Hinojosa Hidalgo

Tutor Metodológico

PhD. Betty Pastora Alejo

Tutor Técnico

Mgs. Pérez Manosalvas Héctor Sebastián

Quito – Ecuador

2025

APROBACIÓN DEL TUTOR TÉCNICO



Yo, Pérez Manosalvas Héctor Sebastián con C.I: 1721529186 en mi calidad de Tutor Técnico del proyecto de investigación titulado: **PLAN DE CAPACITACIÓN EN COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LOS AGENTES DE CONTROL MUNICIPAL DEL GAD MEJÍA CONFORME AL RÉGIMEN COESCOPE**.

Elaborado por: Stephanie Pamela Hinojosa Hidalgo, de C.I: 1724914682, estudiante de la Maestría en Gestión del Talento Humano de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito, 09 de septiembre de 2025



Firma

APROBACIÓN DEL TUTOR METODOLÓGICO



Yo, Betty Pastora Alejo con C.I: 1759364332 en mi calidad de Tutor Metodológico del proyecto de investigación titulado: **PLAN DE CAPACITACIÓN EN COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LOS AGENTES DE CONTROL MUNICIPAL DEL GAD MEJÍA CONFORME AL RÉGIMEN COESCOP.**

Elaborado por: Stephanie Pamela Hinojosa Hidalgo, de C.I: 1724914682, estudiante de la Maestría en Gestión del Talento Humano de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito, 09 de septiembre de 2025

BETTY
PASTORA
ALEJO

Firmado digitalmente
por BETTY PASTORA
ALEJO
Fecha: 2025.11.10
14:05:21 -05'00'

Firma

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Stephanie Pamela Hinojosa Hidalgo con C.I: 1724914682, autor/a del proyecto de titulación denominado: **PLAN DE CAPACITACIÓN EN COMPETENCIAS TÉCNICAS PARA LOS AGENTES DE CONTROL MUNICIPAL DEL GAD MEJÍA CONFORME AL RÉGIMEN COESCOP**. Previo a la obtención del título de Magister en Gestión del Talento Humano.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito, 9 de septiembre de 2025



Firma

Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR TÉCNICO	2
APROBACIÓN DEL TUTOR METODOLÓGICO.....	3
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE.....	4
INFORMACIÓN GENERAL	12
Contextualización del tema	12
Problema de investigación.....	13
Árbol de problema.....	15
Objetivo general.....	16
Diseñar un plan de capacitación en competencias técnicas dirigido a los agentes de control municipal del GAD del cantón Mejía, en concordancia con los lineamientos del régimen COESCOP, para el fortalecimiento de su desempeño profesional y su capacidad operativa	16
Objetivos específicos.....	16
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos.....	16
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	19
1.1. Contextualización general del estado del arte.....	19
1.2. Proceso investigativo metodológico	26
Pregunta 1. Edad	28
CAPÍTULO II: PROPUESTA	9
2.1. Fundamentos teóricos aplicados	9
2.1.1. Introducción	10
2.1.2. Conceptos principales aplicados	11
2.1.2.1. Capacitación y desarrollo del talento humano	11
2.1.2.2. Importancia de la formación técnica en el sector público.....	12
2.1.2.3. Gestión por competencias	12
2.1.2.4. Competencias técnicas	13

2.1.2.5.	Competencias blandas.....	13
2.1.2.6.	Modelo de competencias y su aplicación en instituciones públicas ...	14
2.1.2.7.	Requisitos legales y técnicos para su formación	14
2.1.3.	Relación con la propuesta	15
2.1.3.1.	Competencias técnicas con el contexto normativo (COESCOP y GAD Mejía)	16
2.2.	Descripción de la Propuesta.....	17
2.3.	Estructura general (a).....	20
2.3.1.	Diagnóstico de necesidades	20
	Conocimiento normativo.....	21
	Gestión de conflictos.....	21
	Uso progresivo de la fuerza y derechos humanos	21
	Procedimientos de emergencia y primeros auxilios	21
	Comunicación con la ciudadanía.....	21
2.3.2.	Objetivos de capacitación	21
	Fortalecer las competencias técnicas de los agentes en materia legal, operativa y de atención ciudadana conforme al COESCOP	21
	Estandarizar procedimientos de control del espacio público bajo criterios de eficiencia, legalidad y respeto a derechos humanos	22
	Desarrollar habilidades de comunicación asertiva y resolución de conflictos, mejorando la interacción con la ciudadanía	22
	Garantizar que todos los agentes cuenten con destrezas básicas en primeros auxilios y actuación en emergencias.....	22
	Contribuir a la profesionalización del cuerpo operativo, alineando la capacitación con los objetivos estratégicos del GAD Mejía.....	23
2.3.3.	Módulos Formativos	23
	Legislación y normativa COESCOP	23
	Control del espacio público.....	23

Derechos humanos y uso progresivo de la fuerza	23
Atención ciudadana y comunicación efectiva	24
Procedimientos operativos y primeros auxilios	24
2.3.4. Metodología de Enseñanza	24
2.3.5. Evaluación de Competencias	25
2.3.6. Cronograma y Recursos	25
2.4. Explicación del aporte (b)	26
2.4.1. Diagnóstico de necesidades de capacitación	26
2.4.2. Diseño de módulos técnicos	28
2.4.3. Metodología de enseñanza	30
2.4.4. Evaluación del aprendizaje	31
2.4.5. Sistema de seguimiento y mejora	33
2.4.6. PLAN DE ACCIÓN	34
Plan de Acción	35
2.4.7. PRESUPUESTO	36
2.4.8. ROI	37
2.5. Estrategias y/o técnicas (c)	38
2.5.1. Técnicas de diagnóstico	40
2.5.1.1. Encuestas a agentes de control y mandos medios	40
2.5.1.2. Entrevistas estructuradas a responsables de talento humano	41
2.5.1.3. Revisión de informes de desempeño y quejas ciudadanas	41
2.5.2. Técnicas de diseño del plan	41
2.5.2.1. Análisis de roles y funciones según COESCOP	41
2.5.2.2. Revisión de planes de capacitación de otros GAD	42
2.5.2.3. Diseño instruccional por competencias	42
2.5.3. Estrategias metodológicas	42
2.5.3.1. Aprendizaje activo y experiencial	42

2.5.3.2.	Uso de simuladores y dramatizaciones de casos reales	42
2.5.3.3.	Integración de instructores internos y externos.....	43
2.5.4.	Técnicas de evaluación	43
2.5.4.1.	Matrices de competencias por módulo.....	43
2.5.4.2.	Evaluaciones prácticas supervisadas.....	43
2.5.4.3.	Reportes de impacto del plan en el desempeño laboral	43
2.6.	Estrategias y técnicas utilizadas	43
2.6.1.	Diagnóstico de necesidades	43
2.6.2.	Diseño de la propuesta formativa	44
2.6.3.	Implementación didáctica	44
2.6.4.	Evaluación del aprendizaje e impacto.....	45
2.6.5.	Seguimiento y mejora continua	45
2.7.	Matriz de articulación de la propuesta	47
BIBLIOGRAFÍA		51
ANEXOS		54

Índice de tablas

Tabla 1. Cronograma	26
Tabla 2. Plan de acción.....	34
Tabla 3. Presupuesto 2026.....	36
Tabla 4. ROI	37
Tabla 5. Estrategias y técnicas	38
Tabla 6. Estrategias y técnicas	46
Tabla 7. Articulación de la propuesta	47

Índice de figuras

Figura 1. Árbol de problema.....	15
Figura 2. Edad.....	28
Figura 3. Sexo.....	29
Figura 4. Nivel de instrucción.....	30
Figura 5. Años de experiencia como agentes de control.....	30
Figura 6. ¿Ha recibido información inicial conforme a lo establecido en el COESCOP antes de ejercer sus funciones?	31
Figura 7. ¿Con qué frecuencia recibe capacitación continua relacionada a sus funciones?	32
Figura 8. ¿Con qué nivel considera que domina el COESCOP y las ordenanzas municipales que regulan sus funciones?	33
Figura 9. ¿Está familiarizado con los protocolos de intervención operativa (uso progresivo de la fuerza, mediación, procedimientos)?.....	33
Figura 10. ¿Qué tan preparado se siente para aplicar el uso progresivo de la fuerza?	34
Figura 11. ¿Con qué nivel de confianza aplica sus conocimientos técnicos conforme a los procedimientos establecidos?	35
Figura 12. ¿Está capacitado para elaborar informes técnicos conforme a los procedimientos establecidos?.....	36
Figura 13. ¿Qué tan familiarizado está con los protocolos para la regularización de actividades en el espacio público?.....	36
Figura 14. ¿Con qué frecuencia participa en operativos conjuntos con otras instituciones (policía nacional, bomberos, agencias de tránsito)?.....	37
Figura 15. ¿Ha recibido capacitación en derechos humanos, equidad de género, y atención a grupos prioritarios?	38
Figura 16. ¿Con qué frecuencia aplica criterios de respeto relacionados con los derechos humanos en sus intervenciones?.....	39
Figura 17. ¿Qué tema considera prioritario para una próxima capacitación COESCOP?.....	39
Figura 18. ¿Bajo qué modalidad prefiere recibir capacitación?.....	40
Figura 19. ¿Qué tan útiles has sido recibir las capacitaciones anteriormente para mejorar el desempeño?	41

Figura 20. ¿Considera que se evalúa adecuadamente las competencias técnicas después de una capacitación?	42
Figura 21. ¿Con que frecuencia recibe apoyo o recursos necesarios para mejorar su desempeño en las funciones asignadas?	42
Figura 22. Mencione una sugerencia para mejorar la capacitación de los agentes de control municipal	43
Figura 23. Esquema de propuesta	18
Figura 24. Propuesta detallada	19
Figura 25. Diagnóstico de necesidades	20

INFORMACIÓN GENERAL

Contextualización del tema

El Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOP) fue creado como respuesta a la necesidad de establecer un marco legal unificado y especializado para regular las entidades encargadas de la seguridad en el Ecuador. Su propósito es garantizar una estructura institucional que actúe con base en principios competentes, respeto a los derechos humanos y eficiencia operativa, adicional surge ante la demanda de fortalecer el accionar de los cuerpos de seguridad, incluyendo a los Agentes de Control Municipal, a través de una carrera profesional clara, con formación continua, capacitación especializada y evaluación permanente.

La capacitación del personal operativo del Cuerpo de Agentes de Control Municipal se ha consolidado como un eje fundamental para el fortalecimiento institucional dentro de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GAD) del Ecuador. A partir de la implementación del Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOP), la formación continua se reconoce como un componente esencial de la carrera profesional, al requerirse procesos permanentes de actualización de conocimientos, desarrollo de habilidades y perfeccionamiento técnico.

En este contexto, León, y otros (2021) mencionan que la capacitación del talento humano construye un proceso clave para potenciar y perfeccionar las habilidades tanto individuales como colectivas dentro de la organización, es decir, la formación continua del personal se vuelve una necesidad concreta y creciente en todos los niveles institucionales. Es necesario mencionar que, la capacitación adquiere un rol estratégico, ya que permite al personal operativo del Cuerpo de Agentes de Control Municipal adquirir y fortalecer las competencias técnicas necesarias para cumplir eficazmente sus funciones conforme a los lineamientos establecidos por el COESCOP.

Así mismo, Medina, Palacios & Vergel (2021) mencionan que, las empresas se muestran vulnerables a través de otras empresas debido al poco conocimiento y capacidades, esta falta de recursos es la causa por la que muchas empresas no logran posicionarse en el mercado. El cuerpo de Agentes de Control Municipal del cantón Mejía, como brazo operativo del GAD, requiere un plan de capacitación que no solo cumpla con

la normativa, sino que también responda a las demandas ciudadanas en temas como control de espacio público, mediación de conflictos y seguridad urbana.

Por consiguiente, los conocimientos, habilidades y destrezas específicas son el resultado de las competencias técnicas que permiten a una persona desempeñar de manera eficaz y eficiente las funciones propias de su puesto de trabajo. Según Berrocal, García, Ramírez & Aurelio (2021), estas competencias son base para que los colaboradores puedan responder a los requerimientos operativos y normativos de la institución, garantizando intervenciones ajustadas a estándares de calidad y seguridad. En el caso de los Agentes de Control Municipal, estas competencias resultan indispensables, ya que su labor implica procedimientos, normas y protocolos en situaciones que requieran situaciones técnicas inmediatas y precisas.

La importancia de estas competencias técnicas radica en que su fortalecimiento no solo incrementa la eficiencia y la seguridad de las intervenciones, sino que también constituye de manera directa a la profesionalización del servicio público. Al contar con personal altamente capacitado, el GAD de Mejía mejora su capacidad de respuesta ciudadana, reduce errores operativos y promueve una imagen institucional confiable y moderan. Asimismo, el desarrollo de estas competencias impacta positivamente en la motivación y estabilidad laboral del personal, al ofrecerle oportunidades de crecimiento profesional, alineadas con la carrera, generando así un círculo virtuoso de calidad y mejora continua.

Problema de investigación

¿Qué se requiere para realizar un plan de capacitación en competencias técnicas para el personal de agentes de control municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mejía bajo el régimen COESCOP? A partir de la entrada en vigencia del Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadanía y Orden Público (COESCOP), Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) están obligados a profesionalizar los cuerpos de Agentes de Control Municipal mediante la implantación de un sistema de carrera que incluye capacitación. En el caso del GAD Mejía, se presenta una valiosa oportunidad para desarrollar un programa estructurado de capacitación de competencias técnicas funcionales al cargo.

Con una formación adecuada, los Agentes de Control Municipal podrán optimizar su desempeño en áreas clave como el control de espacio público, la mediación de conflictos

ciudadanos, atención a seguridad urbana, etc. Vergara (2003) menciona que, la generación de competencias se presenta como fruto de voluntades y entidades coordinadas, por lo que, se necesita un sistema de formación maduro ante el limitado desarrollo de competencias profesionales. En este sentido, el diseño e implementación de un plan de capacitación en competencias técnicas también articula refuerzos institucionales.

Así mismo, Martínez (2021) indica que es fundamental promover acciones formativas que permitan aplicar los conocimientos reales, cumpliendo con los objetivos de formación profesional. Estas actividades deben ser orientadas al desarrollo de competencias laborales, de esta manera, se fomenta la autonomía en la toma de decisiones y fortalece el trabajo colaborativo dentro del ámbito educativo, dado que, al integrar saberes técnicos con principios éticos y valores, el estudiante asuma un rol activo y responsable frente a los desafíos actuales.

La planificación estratégica de los procesos de capacitación constituye un eje fundamental para fortalecer la articulación entre el área de Talento Humano y las funciones operativas del cuerpo de Agentes de Control Municipal, esta integración permite responder de forma más efectiva a las demandas institucionales y ciudadanas, promoviendo la eficiencia y profesionalismo en el accionar de los agentes. En coherencia con los principios de COESCOP, se impulsa la mejora continua del desempeño, al implementar planes de capacitaciones alineados a las necesidades reales facilitando así el desarrollo de competencias técnicas.

El problema central identificado es la ausencia de un programa estructurado de capacitación alineado al régimen COESCOP para el personal operativo del Cuerpo de Agentes de Control Municipal del GAD del cantón Mejía. Este escenario está relacionado con factores internos de gestión de Talento Humano, que refleja oportunidades de mejora en los procesos de formación y actualización profesional. En el siguiente árbol de problemas se puede identificar las principales causas y las consecuencias, mismas que representan oportunidades de mejora, es decir es una estrategia clave para potenciar el talento humano.

Figura 1

Árbol de problema



Nota. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Por lo que, el diseño de un plan de capacitación en competencias técnicas para los Agentes de Control Municipal del GAD del cantón Mejía representa una oportunidad estratégica para fortalecer la gestión del talento humano. Al estructurar un programa formativo continuo, se promueve la adquisición de conocimientos y habilidades técnicas, potenciando la capacidad de respuesta institucional ante las demandas normativas y ciudadanas. De este modo la capacitación se convierte en un mecanismo de mejora continua que impacta positivamente en la eficiencia institucional y en la calidad de servicio público, consolidando un modelo de gestión orientado a resultados sostenibles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana.

Objetivo general

Diseñar un plan de capacitación en competencias técnicas dirigido a los agentes de control municipal del GAD del cantón Mejía, en concordancia con los lineamientos del régimen COESCOP, para el fortalecimiento de su desempeño profesional y su capacidad operativa.

Objetivos específicos

1. Contextualizar los fundamentos teóricos relacionados con la capacitación en competencias técnicas, aplicables al personal de agentes de control municipal del GAD del cantón Mejía, dentro del marco normativo del COESCOP.
2. Diagnosticar el nivel actual de competencias técnicas del personal de agentes de control municipal del GAD de Mejía, con base en los requerimientos establecidos por el régimen COESCOP.
3. Desarrollar un plan de capacitación técnica orientado al fortalecimiento de las competencias del personal de agentes de control municipal, alineado con los estándares y exigencias del COESCOP.
4. Valorar el plan de capacitación propuesto mediante el criterio de especialistas, evaluando su pertinencia, aplicabilidad y contribución al desempeño técnico de los agentes de control municipal del GAD del cantón Mejía.

Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:

El objetivo de Desarrollo Sostenible 8 (ODS 8) promueve el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, junto con el acceso a empleo pleno, productivo y digno para todas las personas. Este objetivo destaca la necesidad de generar condiciones laborales que garanticen no solo la eficiencia económica, sino también la equidad, protección social y respeto a los derechos humanos. Fomentar el trabajo decente implica asegurar entornos laborales seguros, con oportunidades de desarrollo y participación activa donde se respete la dignidad y el bienestar del trabajador como base para un progreso verdaderamente sostenible.

El proyecto Plan de Capacitación en competencias técnicas para el personal de agentes de control municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mejía bajo el régimen COESCOP se alinea estrechamente con este ODS, al

contribuir con el cumplimiento de varias metas claves, particularmente la meta 8.5 que se enfoca en lograr el empleo pleno, productivo y el trabajo decente para todas las personas. En este enfoque tiene efectos positivos en el desarrollo económico local, ya que un personal bien capacitado y con un alto nivel de compromiso institucional puede aumentar la eficiencia en la administración pública, mejorando los servicios prestados a la comunidad.

Esto, a su vez, facilita un entorno más favorable para el crecimiento económico sostenido y la atracción de inversiones, ya que la eficiencia administrativa es un factor clave para la competitividad de cualquier cantón. Por lo que, la vinculación con la colectividad se desarrolla a través del diseño de un plan integral de capacitación en competencias técnicas que se ajuste a las exigencias normativas del COESCOP y que responda a las realidades operativas y sociales que mantienen el cantón Mejía.

Desde el ámbito de capacitación y asesoría, el proyecto aportará con contenidos estructurados, metodologías activas de enseñanzas-aprendizaje y seguimiento del plan formativo. En cuanto a los beneficios directos, este proyecto está dirigido al personal operativo del Cuerpo de Agentes de Control Municipal del cantón Mejía, quienes serán los principales receptores del plan de capacitación. Sin embargo, indirectamente se beneficiará toda la ciudadanía del cantón, al recibir servicios más eficientes y humanizados.

Alcance de investigación

El presente proyecto de investigación tiene como alcance el diseño de un plan de capacitación estructurado para el personal operativo del Cuerpo de Agentes de Control Municipal del GAD del cantón Mejía, en el marco del régimen COESCOP. Este plan busca fortalecer competencias técnicas establecidos en la normativa vigente. Cabe mencionar que, la investigación se centra en el análisis de perfiles actuales, necesidades formativas institucionales y requerimientos ciudadanos; es decir, se abordará aspectos normativos, pedagógicos y organizacionales que inciden en la formación profesional.

Dicha propuesta está orientada a la eficiencia, ética y estabilidad laboral de los Agentes, conforme a los principios del COESCOP, por lo que, la investigación evaluará los efectos que tendrá la implementación del plan propuesto en el desempeño y profesionalización del personal operativo. Al establecer mecanismos de seguimiento y medición del impacto formativo, también se aporta al fortalecimiento institucional desde

una visión estratégica por parte de la Dirección de Administración del Talento Humano. Finalmente, se considera un enfoque educativo, integral, técnico y humanista, fundamentado en los derechos humanos, cultura y paz.

CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. Contextualización general del estado del arte

La revisión del estado del arte evidencia la importancia de contar con planes de capacitación estructurados para los cuerpos de seguridad, especialmente en el marco del régimen COESCOP. La formación profesional basada en competencias técnicas permite mejorar el desempeño operativo del personal, respondiendo a las exigencias legales y sociales. Por lo que, al ser la capacitación un componente obligatorio de la carrera profesional, los enfoques pedagógicos actuales promueven metodologías activas y contextualizadas. Cabe mencionar que esta revisión teórica permite sustentar la necesidad de implementar un plan de capacitación en competencias técnicas para los agentes de control municipal del GAD de Mejía.

Antecedentes de investigación

Título: “Diseño de un plan de capacitación para el personal en el periodo electoral en el CNE caso de estudio delegación electoral de Cotopaxi” (Herrera, 2023, pág. 1)

Autor: Ing. Francisca Mariela Herrera Uribe

Tipo de documento: Proyecto de Titulación

Metodología aplicada: Metodología Cuantitativa

Principales conclusiones y hallazgos: El diseño e implementación del plan de capacitación en la Delegación Provincial de Cotopaxi del Consejo Nacional Electoral evidencio que una planificación estructurada y contextualizada fortalece significativamente las competencias del personal en periodo electoral. Entre los principales hallazgos se destaca la identificación de brechas de conocimiento mediante un diagnóstico mixto (cuantitativo y cualitativo), lo cual permitió adaptar los contenidos a las necesidades reales del personal generando un alto grado de compromiso.

Aporte a la presente investigación: El diagnostico mixto, basado en métodos cualitativos y cuantitativos, permite identificar con precisión las brechas formativas del personal, adicional garantiza que los contenidos del plan se ajusten a las necesidades reales, también integra herramientas tecnológicas que promuevan el aprendizaje activo y el compromiso institucional. Estos hallazgos refuerzan la importancia de validar propuestas mediante criterios de especialistas.

Título: “Programa integral de capacitación para fortalecer las competencias técnicas y adaptativas del personal administrativo del ETITC” (García, Guerrero, Téllez & Velásquez, 2025, pág. 1)

Autor: Jelipsa García Echeverry, Martha Janneth Guerrero Tunjano, Rosa Mariela Téllez Navarrete, Yiced Nabel Velasquez Arroyave

Tipo de documento: Proyecto de Titulación

Metodología aplicada: Metodología Mixta

Principales conclusiones y hallazgos: Se evidencia un enfoque estratégico orientado a la modernización institucional, la mejora de procesos y el fortalecimiento del talento humano. A partir del diagnóstico se identifican áreas prioritarias referentes a la gestión administrativa, habilidades blandas y manejo de información, cabe señalar que, un hallazgo relevante fue la disposición del 100% al participar en capacitaciones, por lo que se destaca como impacto positivo el programa de eficiencia operativa y el valor estratégico de invertir en el desarrollo profesional del talento humano.

Aporte a la presente investigación: Es un referente valioso ya que se demuestra como estrategia de formación bien estructurada, basada en un diagnóstico real y con metodologías activas. También se evidencia la importancia de alinear Las necesidades del personal con las exigencias organizacionales y normativas, además resalta el papel de talento humano como eje de transformación institucional, lo cual respalda el enfoque de esta propuesta orientada a fortalecer las competencias técnicas de los agentes de control municipal, promoviendo así la profesionalización y eficiencia operativa.

Título: “Diseño de un plan de capacitación para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guaranda Ltda” (Toapanta, 2024, pág. 1)

Autor: Psc. Mayra Elizabeth Toapanta Caiza

Tipo de documento: Proyecto de Titulación

Metodología aplicada: Metodología Mixta

Principales conclusiones y hallazgos: El diagnóstico reveló la necesidad de actualizar contenidos y adaptar metodologías más interactivas, el caso de la plataforma de Moodle se destacó como un avance significativo en la modernización del proceso de capacitación, ya que ofrece entornos flexibles y personalizados. Finalmente, la validación

por parte de expertos confirmo que el programa diseñado es pertinente ya que se alinea a los objetivos estratégicos de la organización.

Aporte a la presente investigación: Refuerza la necesidad de evaluar y actualizar periódicamente los contenidos formativos para responder ante los cambios del entorno laboral, la integración de herramientas tecnológicas como la plataforma de Moodle ofrece un referente claro de modernización y flexibilidad en los procesos de capacitación. El proceso de validación también evidencia la importancia de asegurar la pertinencia, viabilidad y alineación estratégica del programa.

Título: “Plan estratégico para el Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito 2025-2027” (Segura Flores, 2025, pág. 1).

Autor: Segura Flores Carlos Alfonso

Tipo de documento: Proyecto de Titulación

Metodología aplicada: Metodología Mixta

Principales conclusiones y hallazgos: El proyecto lo define de forma clara las teorías y terminología técnica necesaria para comprender que es un plan estratégico y como debe elaborarse, aplicando estos conceptos a la propuesta para el Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito (CACMQ) 2025-2027. A través de un diagnóstico situacional, se valoraron los factores internos y externos de la institución, lo que dio como resultado que su situación actual requiere estrategias orientadas a mantener y resistir, priorizando la mejora de procesos y el incremento de la eficiencia para beneficio directo de la comunidad.

Aporte a la presente investigación: Proporciona un referente metodológico y práctico en la planificación institucional bajo un enfoque de mejora continua. El diagnóstico situacional y la identificación de estrategias para optimizar procesos y eficiencia, sirven como base para orientar la capacitación hacia las verdaderas necesidades organizacionales; además que, la validación por especialistas demuestra la importancia de diseñar planes viables, aplicables y alineados, con la realidad operativa, este aspecto es clave y garantiza que la formación impacte directamente en el servicio de la comunidad, es decir se fortalece el desarrollo organizacional y calidad de trabajo.

Título: “Impacto de la formación de competencias en cursos de agentes de control, para garantizar la protección ambiental” (Del Pozo, Bazaña, & Ortiz, 2022)

Autor: Del Pozo Franco Patty Elizabeth, Bajaan Bustamante Lady Jamileth & Ortiz Quiñonez Galo Alexis

Tipo de documento: Artículo Científico

Metodología aplicada: Metodología Deductiva

Principales conclusiones y hallazgos: El estudio evidencia que se presentan limitaciones en el conocimiento y aplicación de normativas ambientales, lo que impide concretar plenamente la gestión ambiental dispuesta por la constitución y la ley. Las ordenanzas locales, como las de gestión integral de residuos sólidos, arborización, contaminación del aire, etc. Estables responsabilidades claras, pero en su mayoría no asignan directamente a los agentes de control municipal como responsables de su cumplimiento; se revela una brecha entre disposiciones normativas y la operatividad de los agentes, reforzada por la falta de capacitación específica en materia ambiental y jurídica.

Aporte a la presente investigación: Evidencia la necesidad de fortalecer la formación y capacitación de los Agentes de Control Municipal en materia ambiental, así como de clarificar sus responsabilidades dentro de las ordenanzas locales. Se identifica brechas entre el marco normativo y la práctica operativa, lo que ofrece insumos valiosos para diseñar programas de capacitación enfocados en competencias técnica y jurídicas; este aporte contribuye a que la investigación sustente la pertinencia de incluir contenidos ambientales en los planes formativos promoviendo una gestión eficiente y preventiva.

El presente trabajo aporta significativamente al campo de la gestión de talento humano en el sector público, al proponer un modelo de capacitación estructurado con base en competencias técnicas para los agentes de control municipal. Esta propuesta es referente para futuras investigaciones relacionadas con el diseño de planes de capacitación en otras entidades complementarias de seguridad reguladas por el COESCOP, promoviendo la estandarización de procesos pedagógicos y el fortalecimiento institucional; además, al integrar normativas, se contribuye una base teórica y metodológica para los GADS del país.

Asimismo, este estudio representa un insumo valioso para líneas de investigación vinculadas con políticas públicas, profesionalización del servidor público, cultura organizacional y educación continua. Al evidenciar la relación entre capacitación y

desempeño en contextos operativos municipales, se genera nuevas preguntas y áreas de exploración sobre la evaluación del impacto formativo; de esta forma, el proyecto no solo responde a una necesidad local, sino que también amplía el horizonte académico y práctico para estudios futuros que busquen innovar la administración pública.

Bases Teóricas

Gestión por competencias

La capacidad del Talento Humano en cuerpos de seguridad ciudadana ha sido abordada desde la gestión por competencias, esta se presenta en las instituciones como una expresión del nivel de competitividad que se manifiesta en distintos tipos. En cuanto a la competencia técnica se refleja cuando el personal demuestra eficiencia en las tareas asignadas a su puesto, la competencia metodológica se evidencia al observar la resolución de situaciones imprevistas, la competencia social se relaciona con la cooperación y buenas relaciones interpersonales en el entorno laboral; y finalmente la competencia participativa que genera iniciativa, capacidad de organización y responsabilidad en las tareas (Rodríguez Vásquez, Pérez Vásquez, Álvarez Ríos, & Palomino Alvarado, 2021).

Esto se logra mediante una gestión integral de talento humano y del conocimiento, Ramírez Torres (2022) sugiere que, al implementar un modelo basado en competencias, es fundamental garantizar su alineación con una planificación estratégica, táctica y operativa de la institución, esto permite desarrollar en las personas una combinación de saberes, habilidades, actitudes valores, creatividad, destrezas, etc. Para ello, es fundamental programas de formación tanto formal como informal, orientados a fortalecer la preparación del personal y, en consecuencia, optimizar el desempeño en sus funciones laborales.

Competencias Técnicas

Las competencias técnicas son habilidades específicas que permiten que una persona desempeñe eficazmente tareas propias de un puesto de trabajo, dichas competencias permiten identificar con mayor precisión las necesidades formativas del personal, planificar acciones, alinear contenidos e identificar métodos didácticos. Además, facilitan el diseño itinerario de formativos personalizados que mejora la calidad de la capacitación, promueve una mejor adaptación de la formación a la realidad laboral y una transferencia más eficiente del aprendizaje al entorno de trabajo; es decir, fortalece el desempeño

profesional e impulsa el desarrollo institucional (Berrocal , García, Ramírez, & Aurelio, 2021).

Dimensión Organizacional

Desde la dimensión organizacional, el desarrollo de talento humano debe responder a un sistema de planificación estratégica institucional, donde la formación continua y la capacitación especializada sean pilares para mejorar la eficiencia y calidad de servicio. Salguero Barba & García Salguero (2022) menciona que, desde una visión humanista, se busca incentivar la motivación intrínseca de los colaboradores como vía para elevar su nivel de competencia, lo que a su vez mejora la eficiencia y eficacia en los resultados de la organización; esta orientación responde a la necesidad de establecer objetivos de gestión que integren desarrollo individual y estabilidad laboral.

Sin embargo, Madero Gómez (2022) indica que, a pesar de la optimización de procesos, la excesiva especialización de tareas genera efectos negativos, lo que limita la iniciativa personal e intereses individuales. Por ende, frente a esta realidad se recomienda una escuela de relaciones humanas, que analice no solo el comportamiento del trabajador, también se debe enfocar en las tareas realizadas, aspiraciones y motivaciones dentro de las organizaciones, es decir, centrar la atención en el trabajador, fomentando entornos más participativos, empáticos y orientados al desarrollo personal.

Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y orden Público (COESCOP)

En el ámbito legal, el Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOP) en los artículos del 21 al 28 define un régimen de carrera profesional para los Agentes de Control Municipal, basado en procesos obligatorios de capacitación y evaluación. El Art. 23 donde dispone que (...)” *Los contenidos de la capacitación, formación y especialización promoverán el respeto y garantía a los derechos consagrados en la Constitución, con especial énfasis en la soberanía, equidad de género y en las garantías a los grupos de atención prioritaria. Promoverán la investigación especializada, la prevención y control de la infracción, la gestión de conflictos, priorizando el uso de medios de disuasión como alternativas preferentes al empleo de la fuerza, en el ámbito de sus competencias* “(...).

Asimismo, el Art.26 que hace referencia a la formación del personal (...)” La formación estará sustentada en el conocimiento de los derechos humanos, de los

principios y garantías constitucionales y en una doctrina democrática de la seguridad ciudadana, con apego irrestricto al ordenamiento jurídico “(...).

Teoría de Aprendizaje

Los seres humanos adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y forman conductas, es por esa razón que las teorías de aprendizaje se enfocan en procesos como la construcción de conceptos, el razonamiento y el aprendizaje de destrezas. En el condicionamiento clásico de Pavlov explica como un estímulo originalmente neutro puede llegar a provocar una respuesta condicionada, por otra parte, Skinner con el condicionamiento operante, plantea que los comportamientos pueden moldearse y mantenerse a través del refuerzo (Dr. Morinigo & Dr. Fenner, 2019).

Así mismo, Bandura destaca el aprendizaje por observación, señalando que las personas adquieren conductas al imitar modelos, en el caso de Piaget, desde su enfoque psicogenético, estudia la construcción del conocimiento en función del desarrollo cognitivo. Finalmente, la teoría del procesamiento de la información analiza como las personas resuelven problema utilizando estrategias mentales como analogías o metáforas (Dr. Morinigo & Dr. Fenner, 2019); por lo que, el estudio de distintas teorías del aprendizaje permite comprender que la adquisición del conocimiento es un proceso influenciado por factores e integrar aportes con procesos de capacitación contribuye al desarrollo de competencias.

Teoría del Conocimiento Constructivista

El aprendizaje es un proceso activo, participativo e interactivo donde la persona construye el conocimiento a partir de su experiencia e interpretación del entorno, este enfoque sostiene que el sujeto que aprende es el protagonista del proceso y, que el conocimiento no se transmite pasivamente, sino que se genera mediante la interacción con el medio y con otros. Piaget y Vygotski son referentes clave, el primero enfatiza la construcción individual del conocimiento a través del contacto con el entorno, mientras que el segundo resalta el papel del entorno social en la formación del pensamiento; es necesario mencionar que debe ser una participación activa tanto del educador como facilitador (Vargas, 2023).

Gestión de Conocimiento

Farray Álvarez (2024) sugiere que al afrontar desafíos de conocimientos actuales se debe incorporar la inteligencia organizacional, junto con metodologías activas que fomenten el interés en la participación de líderes y equipos; ya que al entender cómo se gestiona el conocimiento, como se innova la enseñanza y como se compromete activamente el personal en su proceso formativo, se puede diseñar un plan de formación efectivo, integral y adaptado a contextos cambiantes. Además, las metodologías activas como el aprendizaje por retos no solo elevan el aprendizaje, sino que permite al agente aprender haciendo.

Finalmente, es necesario mencionar a la gestión de conocimiento es un factor determinante para fortalecer la calidad institucional y la respuesta ciudadana, aplicado al contexto del GAD de Mejía, el diseño de un plan formativo debe integrar componentes técnicos como por ejemplo ordenanzas municipales, así también conductuales y administrativos, es decir: comunicación, ética, inteligencia emocional, liderazgo, rendición de cuentas, planificación territorial, etc. Es relevante señalar que, la gestión del conocimiento no solo almacena información, también convierte la experiencia en buenas prácticas.

1.2. Proceso investigativo metodológico

El presente proyecto adopta un enfoque mixto, el cual combina los métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión integral del fenómeno estudiado. Este enfoque permite recolectar datos cuantificables mediante encuestas y, al mismo tiempo, incorporar valoraciones cualitativas graves de entrevistas semiestructuradas, lo que enriquece la interpretación de los resultados; Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), el enfoque mixto facilita la triangulación de información aumentando la confiabilidad de los hallazgos y la profundidad del análisis, es decir, esta combinación metodológica favorece la identificación de brechas formativas.

Enfoque de investigación

El enfoque de investigación seleccionado es descriptivo y correlacional, ya que permite examinar las características actuales del nivel de formación y competencias técnicas del personal operativo del GAD de Mejía, al mismo tiempo de analiza la relación entre la formación recibida y el desempeño en las funciones asignadas (Hernández

Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). La investigación descriptiva detalla las condiciones actuales, identificando brechas entre el perfil real del agente y los requerimientos del régimen COESCOP. Por su parte, el componente correlacional permite determinar vínculos entre variables, como el nivel de capacitación y la eficacia en el control del espacio público, mediación de conflicto y seguridad urbana.

Diseño de investigación

El diseño de investigación aplicado es no experimental transeccional, ya que no manipula variables, sino que se observan y analizan en su contexto natural para describir la situación actual de los agentes de control municipal (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Este diseño permite recolectar datos en un solo monto temporal, capturando una fotografía del estado de competencias del personal operativo, cabe mencionar que se centra en la identificación de características, relaciones y brechas formativas, sin alterar la dinámica institucional; además este enfoque facilita la correlación entre el nivel de formación y el desempeño operativo, proporcionando información confiable para la planificación de la capacitación.

Población

La población del estudio está conformada por el personal operativo del Cuerpo de Agente de Control Municipal del GAD del cantón Mejía, es decir, una población finita, quienes cumplen funciones técnicas, administrativas y de campo y para el levantamiento de información se trabajará con una muestra no probabilística por conveniencia (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), seleccionada en función de la disponibilidad y experiencia laboral de los participantes. La participación es de 34 agentes, número que permite contar con información representativa y contextualizada; esta selección asegura que la visión diagnóstica integre diferentes trayectorias, desde personal con experiencia consolidada hasta agentes de reciente incorporación.

Muestra

Para la recolección de información se emplearán técnicas mixtas que combinan encuestas estructuradas y entrevistas semiestructuradas. La encuesta estructurada permitirá obtener datos cuantitativos sobre el nivel de instrucción, años de experiencia, competencias técnicas y necesidades del personal operativo; este instrumento se adaptará

al proyecto de Herrera (2023), el cual evidencio su eficacia para identificar brechas formativas. Por otra parte, la entrevista semiestructurada se aplicará al Director de Administración de Talento Humano, Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos y tres Agentes de Control Municipal con mayor tiempo laboral en la institución, obteniendo una información cualitativa sobre la percepción de necesidades y oportunidades de capacitación, su diseño tomará como referencia la metodología de Toapanta (2024).

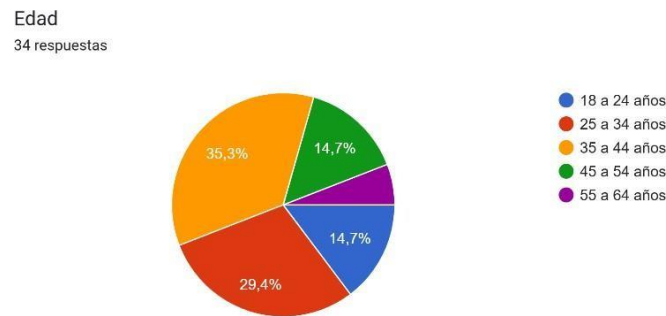
1.3 Análisis de resultados

El presente análisis expone los hallazgos obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos metodológicos diseñados para obtener el diagnóstico del nivel de competencias técnicas del personal operativo del cuerpo de Agentes de Control Municipal del cantón Mejía. A través de la encuesta estructurada y la entrevista semiestructurada, se recopilaron datos cuantitativos y cualitativos que permiten identificar brechas formativas, necesidades institucionales y percepciones sobre el proceso de capacitación técnica en el marco del régimen COESCOPE; el análisis de esta información facilita una comprensión integral de la realidad actual y constituye una base para el diseño de plan de capacitación en competencias técnicas.

1.3.1 Encuesta

Figura 2

Pregunta 1. Edad



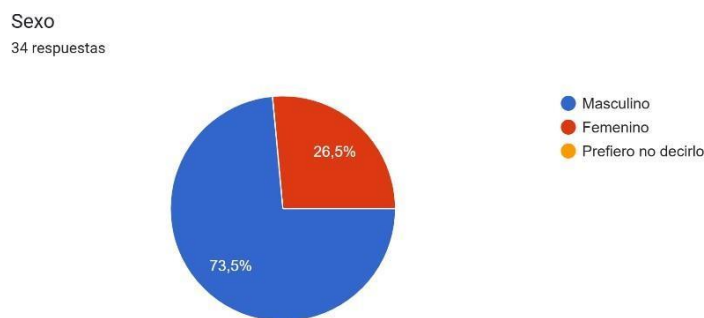
Nota. Elaboración propia

Análisis e interpretación:

La mayoría de los encuestados se encuentra entre 25 y 44 años, mostrando una fuerza laboral en etapa de consolidación profesional. El grupo de 35 a 44 años es el más numeroso reflejando experiencia. Mientras que los jóvenes de 18 a 24 años y adultos mayores de 55 a 64 años tienen menor participación indicando baja incorporación de personal joven y pocos cercanos a la jubilación. Los adultos de 25 a 34 años representan muestran adaptación y aprendizaje laboral. El rango de 45 a 54 años es moderado con el por lo que, el plan de capacitación se debe ajustar a la experiencia y necesidades de desarrollo, ya que al centrarse la población en jóvenes y medios se puede orientar estrategias de formación.

Figura 3

Pregunta 2. Sexo



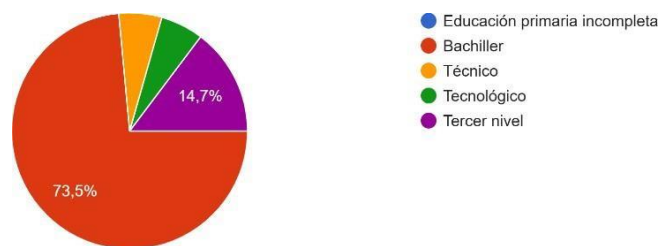
Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En cuanto a la variable de sexo, los resultados de la encuesta evidencian una notable participación del sexo masculino, lo cual podría estar relacionado con factores institucionales, es decir, que existe la oportunidad de generar capacitaciones adicionales relacionadas a la equidad de género. Desde la dimensión organizacional, incentivar la participación equilibrada de hombres y mujeres contribuye a un ambiente más colaborativo, empático y participativo, favoreciendo la motivación intrínseca y el desarrollo integral del talento humano (Salguero Barba & García Salguero, 2022)

Figura 4

Pregunta 3. Nivel de Instrucción



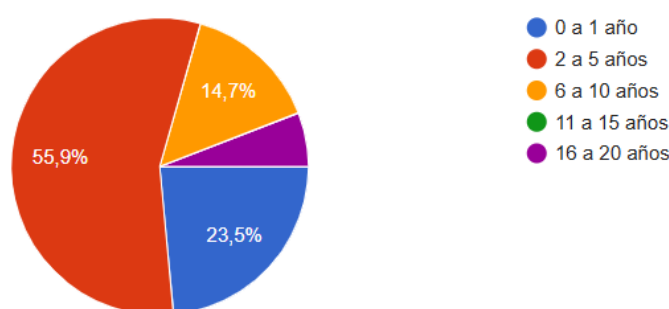
Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

En relación con el nivel de instrucción se observa que la mayoría de los participantes cuentan con formación de bachillerato, mientras que una menor cantidad ha alcanzado estudios de tercer nivel, los niveles técnicos y tecnológicos están representados por un grupo reducido, lo que refleja una baja proporción de formación superior específica. Este panorama muestra una clara necesidad de profesionalismo ya que, el régimen COESCOP establece como requisito fundamental la formación continua y especializada. Así mismo, Faray Álvarez (2024) sugiere aprovechar la experiencia práctica para complementar la formación académica, transformando la experiencia en buenas prácticas institucionales.

Figura 5

Pregunta 4. Años de experiencia como agentes de control



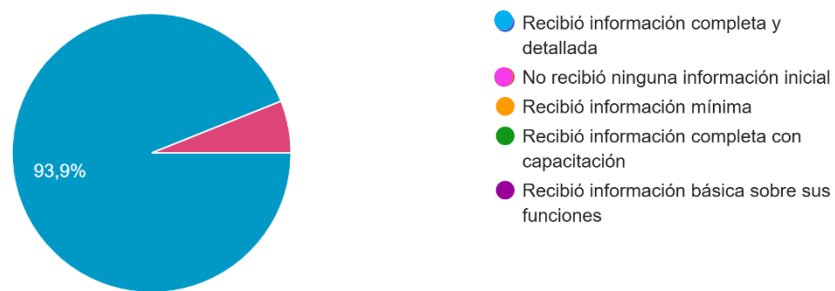
Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Se identifica un grupo importante de agentes entre dos y cinco años de servicio lo que evidencia personal con experiencia inicial pero aun en formación, también se encuentra personal recién incorporado, con menos de un año en el cargo, indicando que requiere acompañamiento y capacitación básica. Un grupo más reducido posee entre seis y diez años de experiencia mientras que solo unos pocos cuentan con más de quince años de experiencia, esta distribución muestra que la mayoría del personal se encuentra en etapas tempranas de sus carreras; Bandura, a través del aprendizaje por observación enfatiza que los individuos adquieren conductas y habilidades al imitar modelos, lo que refuerza la utilidad de mentorías y acompañamiento.

Figura 6

Pregunta 5. ¿Ha recibido información inicial conforme a lo establecido en el COESCOP antes de ejercer sus funciones?



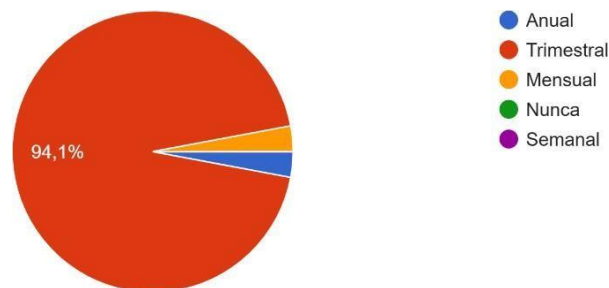
Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

La mayoría de los Agentes recibió información inicial conforme al COESCOP antes de iniciar sus funciones, lo que refleja un cumplimiento casi total de los procesos de inducción establecidos. Este porcentaje demuestra que la institución ha implementado de forma efectiva la capacitación previa, asegurando que la mayoría del personal comience su labor con conocimientos normativos básicos. Sin embargo, existe un pequeño grupo que evidencia una pequeña brecha que resalta la necesidad de garantizar que todos los Agentes pasen por un proceso formal. Se sugiere, el condicionamiento operante de Skinner ya que, indica que la práctica con retroalimentación inmediata y refuerzos positivos consolida confianza en la aplicación de conocimientos.

Figura 7

Pregunta 6. ¿Con qué frecuencia recibe capacitación continua relacionada a sus funciones?



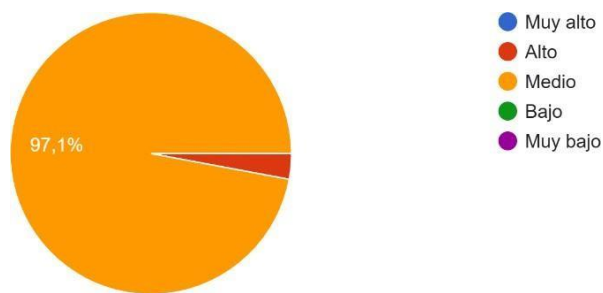
Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

La mayoría de los agentes recibe formación trimestral, lo que refleja un compromiso institucional para mantener actualizado al personal de manera regular. Existe un pequeño grupo que recibe capacitación mensual, evidenciando casos de actualización más frecuente y el otro recibe formación anual, mostrando menor regularidad en su formación. Estos datos reflejan que se puede reforzar conocimientos, protocolos y buenas prácticas; la frecuencia trimestral asegura que la mayoría del personal mantenga un nivel uniforme de preparación y desempeño, sin embargo, existe la necesidad de estandarizar el programa ya si garantizar formación continua (Rodríguez Vásquez, Pérez Vásquez, Álvarez Ríos, & Palomino Alvarado, 2021).

Figura 8

Pregunta 7. ¿Con qué nivel considera que domina el COESCOP y las ordenanzas municipales que regulan sus funciones?



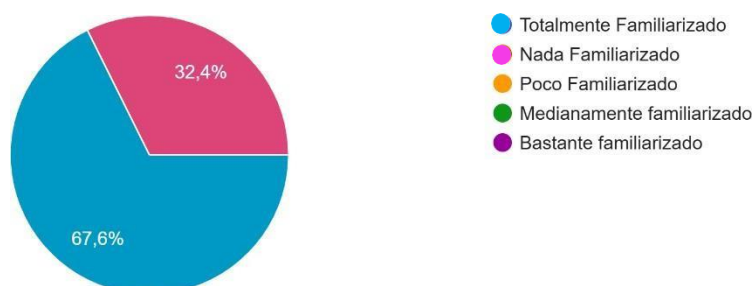
Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

La mayoría de agentes considera que tiene un dominio medio en la normativa, lo que sugiere que poseen conocimientos básicos y funcionales, pero aun podrían requerir reforzamiento para un manejo más profundo. Existe un pequeño grupo que percibe tener un dominio alto, evidenciando que muy pocos agentes se sienten completamente seguros en la aplicación integral de los lineamientos legales. Esto refleja que, aunque la formación inicial y continua ha sido efectiva en brindar conocimiento practico, existe un espacio para fortalecer la comprensión detallada de la normativa; los datos muestran un cuerpo de agentes funcionalmente preparado, pero con un margen de mejora.

Figura 9

Pregunta 8. ¿Está familiarizado con los protocolos de intervención operativa (uso progresivo de la fuerza, mediación, procedimientos)?



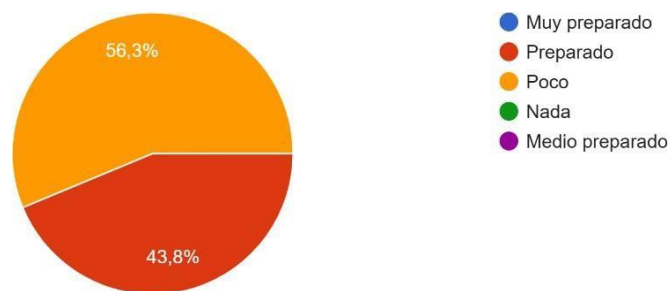
Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

La mayoría de los agentes respondió afirmativamente, indicando que la mayoría tiene conocimiento sobre el uso progresivo de la fuerza, mediación y procedimientos operativos. Sin embargo, una parte considerable indicó que no está familiarizado, lo que representa casi un tercio del personal y evidencia una brecha importante en la comprensión de protocolos críticos para la labor del control municipal. Según Rodríguez Vázquez et al. (2021) el dominio de estos protocolos es esencial para la eficiencia y seguridad operativa, ya que la ausencia de familiaridad en casi un tercio del personal implica riesgos en la resolución de situaciones afectando las competencias metodológicas.

Figura 10

Pregunta 9. ¿Qué tan preparado se siente para aplicar el uso progresivo de la fuerza?



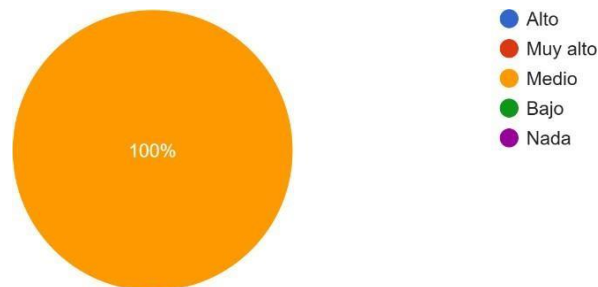
Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

La mayoría se siente poco preparada, mientras que un grupo menor se considera preparada, esto indica que más de la mitad del personal percibe insuficiente dominio en la aplicación correcta de este protocolo. La percepción de baja preparación evidencia la necesidad de fortalecer la competencia técnica y metodológica, mediante capacitaciones prácticas, simulaciones y acompañamiento en campo tal como sugiere la gestión por competencias (Rodríguez Vázquez et al, 2021). Desde la teoría de aprendizaje constructivista y de observación de Piaget, Vygotski y Bandura, se sugiere que los agentes necesitan experiencias de aprendizajes activos, situaciones y entrenamientos prácticos.

Figura 11

Pregunta 10. ¿Con qué nivel de confianza aplica sus conocimientos técnicos conforme a los procedimientos establecidos?



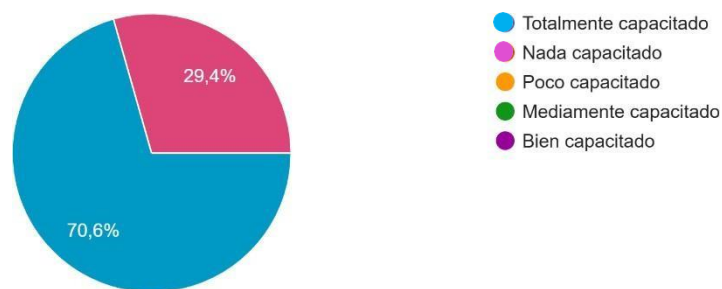
Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Se pueden identificar que todos los agentes poseen conocimientos teóricos y procedimientos claros, ninguno se siente completamente seguro de ejecutarlos, lo que puede reflejar limitaciones en la experiencia práctica. Se evidencia un impacto directo sobre la competencia técnica y metodológica, según Rodríguez Vásquez et al. (2021) la gestión por competencias requiere eficiencia y seguridad en la ejecución de tareas, mientras que en la competencia metodológica implica capacidad de resolver situaciones; el nivel medio de confianza señala que ambas competencias aún no están plenamente consolidadas por lo que, es fundamental trabajar en ello.

Figura 12

Pregunta 11. ¿Está capacitado para elaborar informes técnicos conforme a los procedimientos establecidos?



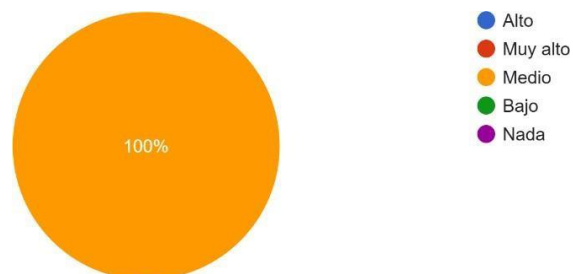
Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

La mayoría de los agentes no se siente capacitado para elaborar informes técnicos conforme a los procedimientos establecidos, mientras que un grupo pequeño afirma estarlo, esto evidencia una brecha significativa en la competencia técnica relacionado a los procesos documentales ya que, es fundamental dentro del régimen COESOP garantizar la legalidad y respaldo de las actuaciones operativas. Según la teoría de competencias laborales, Spencer & Spencer (1993), esta debilidad impacta directamente en el desempeño profesional, dado que el registro técnico preciso es requisito crítico en la gestión pública y en los procesos de control.

Figura 13

Pregunta 12. ¿Qué tan familiarizado está con los protocolos para la regularización de actividades en el espacio público?



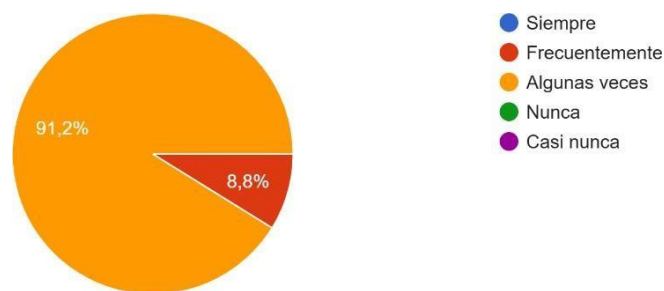
Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Todos los encuestados responden medio lo que refleja una situación en la que todo el personal posee conocimientos funcionales, pero no un dominio completo. Desde la perspectiva de las competencias laborales de Spencer & Spencer (1993), los agentes se ubican en un punto intermedio entre el conocimiento básico y el nivel experto, lo que les permite cumplir sus funciones, pero con riesgo de cometer errores en procedimientos complejos o inusuales. Así mismo, la teoría de la gestión del conocimiento indica que, cuando un grupo presenta un dominio homogéneo abre la oportunidad para implementar estrategias de buenas prácticas asegurando que todos evolucionen de forma conjunta.

Figura 14

Pregunta 13. ¿Con qué frecuencia participa en operativos conjuntos con otras instituciones (policía nacional, bomberos, agencias de tránsito)?



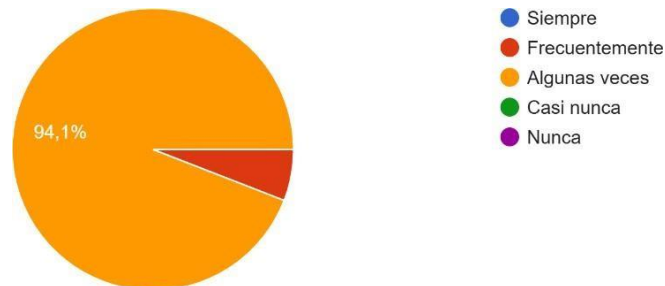
Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

La mayoría de los encuestados indica, que participa algunas veces en operativos conjuntos con diferentes instituciones y un pequeño grupo lo hace frecuentemente. Desde la gestión por competencias, esta baja frecuencia puede limitar el desarrollo de competencias técnicas, la cual favorece la interacción continua en escenarios reales, debido a la acción de los agentes antes diferentes situaciones (Rodríguez Vásquez, Pérez Vásquez, Álvarez Ríos, & Palomino Alvarado, 2021). Adicional, el Art. 219 del COESCOP, indica que la coordinación interinstitucional, tiene la obligación de ejecutar acciones conjuntas a fin de reforzar el trabajo de vigilancia, control y prevención.

Figura 15

Pregunta 14. ¿Ha recibido capacitación en derechos humanos, equidad de género, y atención a grupos prioritarios?



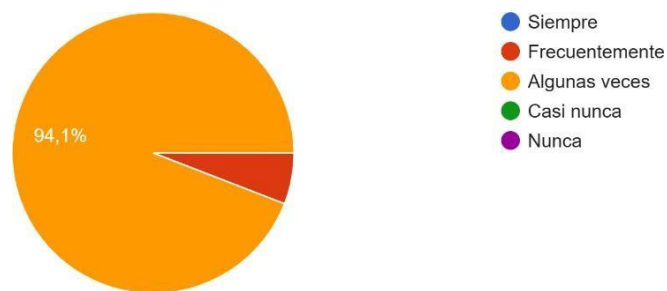
Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

La mayoría de los agentes no ha recibido capacitación y un grupo pequeño si lo ha hecho, esto evidencia un incumplimiento parcial del Art.23 del COESCOP donde indica que los contenidos de la formación deben promover el respeto a los derechos constitucionales y la atención prioritaria a grupos vulnerables. Por otra parte, Farray Álvarez (2014) en términos de gestión del conocimiento, esta brecha es una oportunidad para desarrollar la transformación de la experiencia operativa en buenas prácticas que garanticen una atención equitativa y con enfoque de derechos, por lo que, se debe implementar programas formativos que integren este eje transversal de manera continua.

Figura 16

Pregunta 15. ¿Con qué frecuencia aplica criterios de respeto relacionados con los derechos humanos en sus intervenciones?



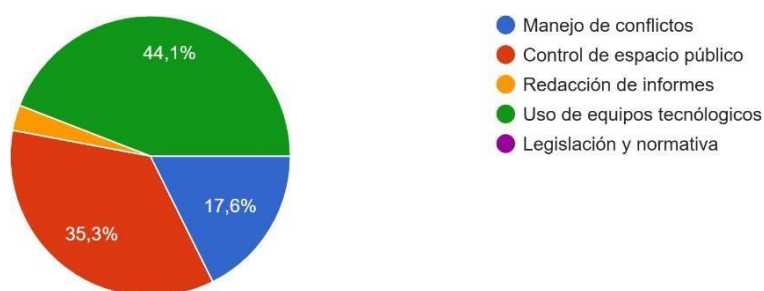
Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

La mayoría de los agentes aplica criterios de respeto relacionados con derechos humanos algunas veces un pequeño grupo lo hace frecuentemente, esto indica la necesidad de actuación del personal sustentado en el conocimiento sobre los derechos humanos. Adicional se debe tomar en cuenta que la falta de aplicación frecuente limita la creación de una cultura institucional basada en el respeto y, sobre todo, dificulta que las conductas se conviertan en buenas prácticas permanentes (Farray Álvarez, 2024); por lo que, se debe fortalecer los programas de capacitación y acompañamiento en campo a fin de, garantizar coherencia entre la formación y la acción operativa.

Figura 17

Pregunta 16. ¿Qué tema considera prioritario para una próxima capacitación COESCOP?



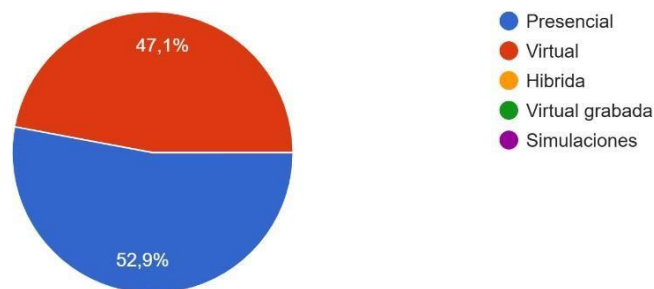
Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

La mayoría de los agentes prioriza la capacitación en uso de equipos tecnológicos, seguido por control de espacios públicos, un grupo menor de manejo de conflictos y una parte muy reducida redacción de informes. Se evidencia que las necesidades formativas se orientan tanto a competencias técnicas como ha habilidades operativas. Según la gestión por competencias, la alta demanda en uso de equipos tecnológicos responde a la necesidad de fortalecer la competencia técnica, permitiendo un desempeño más eficiente, el interés en el control de espacios públicos está vinculado a competencias metodológicas y el manejo de conflictos se alinea a competencias participativas (Berrocal , García, Ramírez, & Aurelio, 2021).

Figura 18

Pregunta 17. ¿Bajo qué modalidad prefiere recibir capacitación?



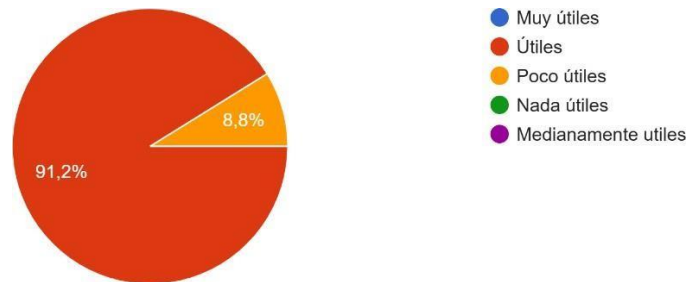
Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Se observa que la mayoría de los agentes prefieren capacitaciones bajo la modalidad presencial frente a un mediano grupo que opta por la modalidad virtual, esto evidencia una ligera inclinación hacia la formación directa y práctica. Según la gestión por competencias, la capacitación presencial favorece el desarrollo de competencias técnicas mediante interacción directa, observación y practica guiada. Por otra parte, la modalidad virtual, aunque ligeramente menos preferida permite flexibilidad y acceso continuo al conocimiento, facilitando la gestión de con conocimiento (Rodríguez Vásquez, Pérez Vásquez, Álvarez Ríos, & Palomino Alvarado, 2021).

Figura 19

Pregunta 18. ¿Qué tan útiles has sido recibir las capacitaciones anteriormente para mejorar el desempeño?



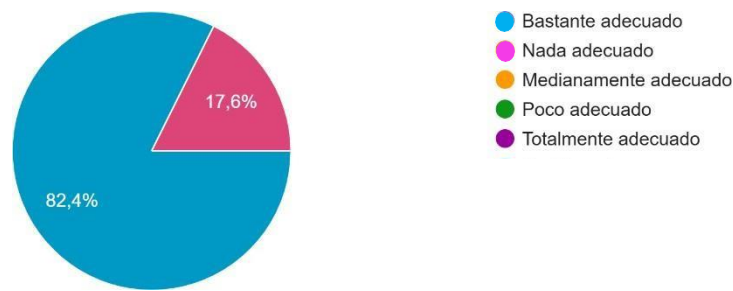
Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

La mayoría de los agentes considera útiles las capacitaciones recibidas frente a un grupo menor que las percibe poco útiles, lo que refleja que los programas formativos han tenido un impacto positivo en el desarrollo de competencias técnicas. Desde la gestión del conocimiento, la percepción mayoritaria de utilidad indica que las capacitaciones contribuyen a transferir conocimientos y buenas prácticas al desempeño diario, generando un efecto tangible en calidad de servicio (Farray Álvarez, 2024); no obstante, al considerarse poco útiles existe la necesidad de ajustar contenidos y metodologías para asegurar que todos los agentes obtengan beneficios ópticos.

Figura 20

Pregunta 19. ¿Considera que se evalúa adecuadamente las competencias técnicas después de una capacitación?



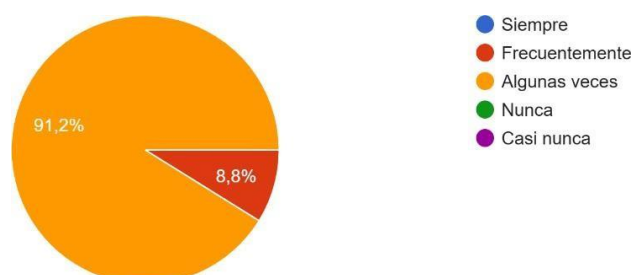
Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

La mayoría considera que la evaluación de competencias técnicas se evalúa adecuadamente después una capacitación bastante adecuada, frente a una minoría que opina que nada adecuado, evidencia una percepción generalizada de que los mecanismos actuales de evaluación no permiten medir de manera óptica el aprendizaje y la aplicación de conocimientos adquiridos. Según la gestión de conocimientos, la evaluación adecuada permite identificar brechas de aprendizaje y ajustar contenidos (Farray Álvarez, 2024), se sugiere la necesidad de implementar instrumentos de evaluación más prácticos y vinculados a situaciones reales que reflejan la verdadera competencia del personal.

Figura 21

Pregunta 20. ¿Con que frecuencia recibe apoyo o recursos necesarios para mejorar su desempeño en las funciones asignadas?



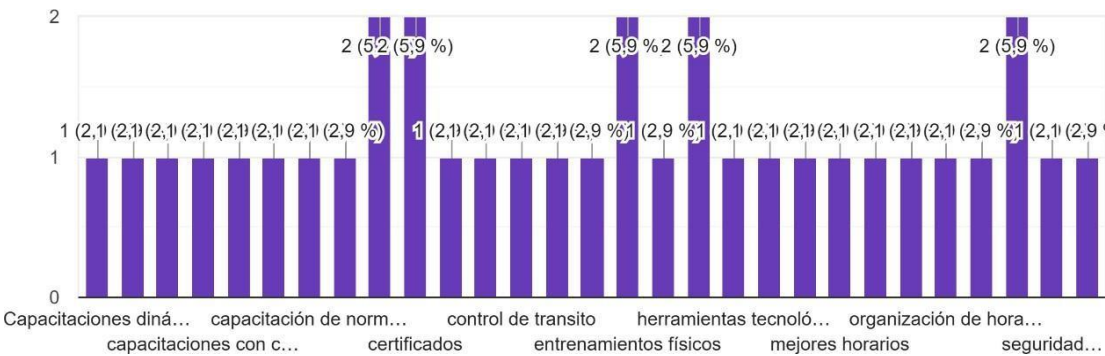
Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

La mayoría de los agentes señalo que recibe apoyo o recursos necesarios para mejorar su desempeño solo algunas veces, mientras que un grupo reducido indico que lo recibe con frecuencia. Esta situación refleja que el personal no siempre cuenta con el acompañamiento y los recursos necesarios para optimizar su trabajo, lo que puede limitar el desarrollo de competencias técnicas esenciales.

Figura 22

Pregunta 21. Mencione una sugerencia para mejorar la capacitación de los agentes de control municipal



Nota: Elaboración propia

Análisis e interpretación:

Las sugerencias de los agentes reflejan la necesidad de capacitaciones integrales, prácticas y flexibles, orientadas a fortalecer competencia técnicas, metodológicas y participativas (Rodríguez Vásquez, Pérez Vásquez, Álvarez Ríos, & Palomino Alvarado, 2021). Se destacan demandas por capacitaciones dinámicas y prácticas, uso de herramientas tecnológicas, manejo de normativa, seguridad vial, control de multitudes y atención al ciudadano; lo que evidencia la importancia de vincular la teoría en situaciones reales. Así mismo, existe la necesidad de planificar la formación considerando la motivación personal y dimensión organizacional.

También se resalta la petición de instructores experimentados, talleres de mediación, primeros auxilios y protocolos de seguridad, reforzando la transferencia de conocimiento al desempeño laboral tal como sugiere la gestión de conocimiento (Farray Álvarez, 2024).

En conjunto a estas sugerencias apuntan a un modelo de capacitación que sea práctico, contextualizado, certificado y flexible, fortaleciendo las competencias individuales y colectivas de los agentes, mejorando así la eficacia institucional conforme a los lineamientos del COESCOP.

En conclusión, podemos evidenciar que los agentes de control municipal cuentan con formación inicial y continua, lo que les permite desempeñar sus funciones de manera funcional, aunque con un dominio medio de la normativa y limitaciones en competencias relacionadas a los derechos humanos, equidad de género y protocolos de prevención. La baja frecuencia en operativos conjuntos y en la aplicación de criterios de respeto indica la necesidad de reforzar la práctica y la interacción interinstitucional. Asimismo, las preferencias de los agentes por capacitaciones prácticas, tecnológicas y presenciales, muestran la importancia de diseñar programas formativos flexibles y certificados.

La percepción positiva sobre la utilidad de la capacitación resalta su impacto en el desempeño, mientras que las evaluaciones actuales requieren optimización para medir efectivamente el aprendizaje. Por tanto, se recomienda implementar un plan integral que combine teoría y práctica a fin de, transferir conocimiento en capacidades individuales; también se busca fortalecer competencias técnicas y garantizar una formación continua alineada con el COESCOP y las necesidades operativas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mejía.

1.3.2 Entrevista

1. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando su cargo actual en el GAD de Mejía?

- Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos: Voy tres años laborando en la institución, desde que empezó la administración.
- Director de Administración del Talento Humano: Voy tres años en la institución, dos años como Especialista de Talento Humano y un año como Director.
- Agente de Control Municipal 1: Trabajo dieciocho años en el Municipio.
- Agente de Control Municipal 2: Voy veinte años en el Municipio.
- Agente de Control Municipal 3: Trabajo ocho años en el Municipio.

2. ¿Cómo describiría su experiencia general trabajando en su área?

- Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos: Positiva, con retos de adaptación, pero siempre teniendo un aprendizaje continuo
- Director de Administración del Talento Humano: Retadora, requiere integrar demasiada normativa y sobre todo saber aprovechar el talento humano de mi personal
- Agente de Control Municipal 1: En general satisfactoria, nunca se deja de aprender cosas
- Agente de Control Municipal 2: Muy instructiva, este año tuvimos oportunidades de mejora en varios procesos
- Agente de Control Municipal 3: Con amplios conocimientos y oportunidades de trabajo en equipo

3. ¿Cómo evaluaría el nivel actual de competencias técnicas de los agentes de control municipal?

- Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos: Existe la necesidad de fortalecer la información sobre la normativa y uso de herramientas tecnológicas.
- Director de Administración del Talento Humano: Hemos podido evaluar en las actividades de territorio y se debe reforzar protocolos y conocimientos técnicos de los agentes
- Agente de Control Municipal 1: Hace falta conocimientos prácticos, solo aprendemos viendo a los de mayor antigüedad

- Agente de Control Municipal 2: Tenemos experiencia práctica, pero limitado conocimiento en normativa
 - Agente de Control Municipal 3: Tenemos experiencia, pero se requiere actualización continua de información.
4. ¿Qué formación inicial o continua han recibido los agentes de control municipal?
- Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos: Han recibido inducción inicial al COESCOP y capacitaciones básicas trimestrales sobre seguridad ciudadana
 - Director de Administración del Talento Humano: Se han realizado talleres internos de procedimientos en control y servicio público
 - Agente de Control Municipal 1: Se han hecho capacitaciones básicas sobre seguridad ciudadana, algo más práctico que solo teoría
 - Agente de Control Municipal 2: Tenemos capacitaciones trimestrales sobre atención al ciudadano por la comunicación directa que tenemos con ellos
 - Agente de Control Municipal 3: Hemos tenido talleres prácticos sobre primeros auxilios por lo que trabajamos en actividades masivas
5. ¿Desde su perspectiva, que brechas formativas son más evidentes en el personal operativo?
- Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos: Los agentes pasan en territorio y por sus actividades de control es necesario formar conocimientos de uso progresivo de la fuerza, derechos humanos y mediación
 - Director de Administración del Talento Humano: Se debe formar y aplicar protocolos completos ante situaciones de riesgos
 - Agente de Control Municipal 1: Redacción de informes, muchos agentes les cuesta usar una computadora y atención a grupos prioritarios, que son las personas con las que más tratamos
 - Agente de Control Municipal 2: Manejo de conflictos y mediación por la actividad de control de espacio público
 - Agente de Control Municipal 3: Uso de herramientas tecnológicas
6. ¿Qué tan alineadas están las competencias actuales de los agentes de control en los requerimientos normativos y operativos del COESCOP?

- Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos: Parcialmente alineadas, falta reforzar conocimiento normativo
 - Director de Administración del Talento Humano: Medio, se requiere estandarizar conocimientos técnicos
 - Agente de Control Municipal 1: Medio, tienen conocimiento funcional, pero no integral
 - Agente de Control Municipal 2: Medio, requiere mayor familiarización de protocolos
 - Agente de Control Municipal 3: Medio, tienen experiencia práctica, pero conocimientos teóricos limitados
7. ¿Qué tan familiarizado considera que esta el personal con los protocolos como: uso progresivo de la fuerza, mediación, control de espacio público, ¿etc.?
- Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos: Parcialmente, algunos lo aplican correctamente, otros requieren esfuerzo
 - Director de Administración del Talento Humano: Medio, tienen un conocimiento básico, falta practica
 - Agente de Control Municipal 1: Medio, conocen los protocolos, pero no se aplica
 - Agente de Control Municipal 2: Medio, están familiarizados, pero tienen dudas en ciertas situaciones
 - Agente de Control Municipal 3: Medio, se aplica protocolos básicos, pero aún no aprenden procedimientos avanzados
8. ¿Qué tan frecuente se aplica en la práctica estos protocolos durante las intervenciones?
- Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos: Algunas veces, depende del operativo
 - Director de Administración del Talento Humano: Algunas veces, falta consistencia
 - Agente de Control Municipal 1: Algunas veces, depende la situación
 - Agente de Control Municipal 2: Algunas veces, depende del operativo
 - Agente de Control Municipal 3: Algunas veces, depende de que trate

9. ¿Existen protocolos internos adicionales que complementen los del COESCOP?
- Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos: Si, protocolos internos de seguridad vial y control de eventos masivos
 - Director de Administración del Talento Humano: Si, se aplica procedimiento de control de multitudes
 - Agente de Control Municipal 1: No existe un protocolo formal
 - Agente de Control Municipal 2: Si, pero depende de instrucciones
 - Agente de Control Municipal 3: Si, protocolos internos de seguridad y primeros auxilios
10. ¿Qué tipo de capacitaciones técnicas considera prioritarias en este momento para los agentes de control municipal?
- Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos: Uso de equipos tecnológicos, control d espacio público y mediación
 - Director de Administración del Talento Humano: Redacción de informes manejo de conflictos y herramientas tecnológicas
 - Agente de Control Municipal 1: Uso de equipos tecnológicos
 - Agente de Control Municipal 2: Control de multitudes
 - Agente de Control Municipal 3: Atención a emergencias
11. ¿Qué modalidad de capacitación cree que funcionaria mejor para el personal?
- Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos: Capacitaciones presenciales para poder realizar prácticas y simulaciones
 - Director de Administración del Talento Humano: Deberían ser virtual y presencial
 - Agente de Control Municipal 1: Presencial para tener un mayor aprendizaje
 - Agente de Control Municipal 2: Presencial para poder realizar trabajos en grupo
 - Agente de Control Municipal 3: Mixta, no todos pueden asistir despuesta de la jornada laboral
12. ¿Con qué recursos humanos, materiales y financieros cuenta actualmente la institución para implementar programas de capacitación?

- Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos: Personal limitado, infraestructura básica y presupuesto modesto que es asignado mediante el POA de la Dirección de Administración del Talento Humano
- Director de Administración del Talento Humano: Recursos humanos capacitados del área de Talento Humano, presupuesto limitado y disponibilidad de espacios básicos en el GAD
- Agente de Control Municipal 1: Es limitado debido al presupuesto que asignan anualmente
- Agente de Control Municipal 2: Depende de la necesidad de capacitación
- Agente de Control Municipal 3: Se cuenta con materiales básicos, más es el personal capacitado que cuenta el área de Talento Humano

13. ¿Cómo se evalúa actualmente el impacto de las capacitaciones en el desempeño de los agentes de control municipal?

- Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos: Evaluación informal, se realiza un seguimiento de las actividades asignadas en territorio
- Director de Administración del Talento Humano: Observación directa en las capacitaciones y retroalimentación de la información aprendida
- Agente de Control Municipal 1: No siempre se evalúa
- Agente de Control Municipal 2: Observación directa por parte de los superiores
- Agente de Control Municipal 3: A los de más años en la institución nos piden que recordemos la información al resto de Agentes

14. ¿Qué tan preparado están los agentes para trabajar en operativo conjuntos con otras instituciones?

- Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos: Mediamente preparados, se requiere practica interinstitucional
- Director de Administración del Talento Humano: Medio, aun se debe mejorar la coordinación
- Agente de Control Municipal 1: Poco preparados
- Agente de Control Municipal 2: Mediamente preparados, aún falta conocimientos
- Agente de Control Municipal 3: Están preparados, pero falta experiencia, aun deben mejorar en protocolos

15. ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrentan durante estos operativos conjuntos?

- Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos: Desconocimiento de protocolos de otras instituciones
- Director de Administración del Talento Humano: Falta de estandarización, presentan varias diferencias en procedimientos de acción
- Agente de Control Municipal 1: Comunicación con otras instituciones
- Agente de Control Municipal 2: Ajuste de tiempos y roles
- Agente de Control Municipal 3: Diferencias en metodologías y prioridades

16. ¿Han recibido capacitación específica en derechos humanos, equidad de género y atención a grupos prioritarios?

- Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos: Solo algunos cursos iniciales
- Director de Administración del Talento Humano: Se ha implementado de forma limitada por diferentes prioridades en la institución
- Agente de Control Municipal 1: No
- Agente de Control Municipal 2: No
- Agente de Control Municipal 3: De forma básica, se realizó un curso virtual sobre la equidad hace dos años

17. ¿Como se garantiza en la práctica el respeto a estos principios durante los operativos?

- Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos: Observación directa por parte de los supervisores
- Director de Administración del Talento Humano: Incorporando protocolos internos
- Agente de Control Municipal 1: Depende del operativo
- Agente de Control Municipal 2: Debería ser con retroalimentaciones
- Agente de Control Municipal 3: Evaluaciones de las acciones realizadas en los operativos

18. ¿Qué aspectos considera que debería mejorar en el actual sistema de capacitación y formación?

- Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos: Mayor practica de situaciones
- Director de Administración del Talento Humano: Evaluaciones más sistémicas y seguimiento d ellos resultados
- Agente de Control Municipal 1: Mas talleres prácticos
- Agente de Control Municipal 2: Variedad de temas
- Agente de Control Municipal 3: Capacitaciones dinámicas y certificaciones de las mismas

19. ¿Qué competencia nuevas o adicionales cree que deberían incorporarse en un plan de capacitación?

- Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos: Mediación avanzada
- Director de Administración del Talento Humano: Comunicación efectiva e inteligencia emocional
- Agente de Control Municipal 1: Primeros auxilios y manejo de conflictos
- Agente de Control Municipal 2: Uso de tecnologías y mediación
- Agente de Control Municipal 3: Planificación de operativos y liderazgo

20. ¿Qué recomendación daría para que la propuesta de capacitación sea sostenible y tenga impacto real en el servicio de la comunidad?

- Director de Seguridad Ciudadana y Riesgos: Programas continuos, seguimiento y evaluación del mismo
- Director de Administración del Talento Humano: Implementar planificación estratégica y certificaciones
- Agente de Control Municipal 1: Capacitación practica y aplicada
- Agente de Control Municipal 2: Coordinación constante con los supervisores
- Agente de Control Municipal 3: Reforzar las evaluaciones practica

De las entrevistas realizadas al personal Directivo y Operativo del Gad Municipal se evidencia una coincidencia en la importancia de fortalecer la capacitación de los Agentes de Control Municipal priorizando tanto los conocimientos técnicos y las habilidades blandas que generan estos. Los directores resaltan las necesidades de programas continuos y actualizados que respondan a las demandas legales, operativas y comunitarias, mientras que los agentes con mayor antigüedad destacan la experiencia como un valor, pero reconocen que la normativa y los procedimientos evolucionan y requieren actualización permanente.

Existe consenso en que la formación debe ser práctica, contextualizada a la realidad local y orientada a la resolución de problemas, asimismo, se identificó que la capacitación no solo debe reforzar competencias técnicas, sino también promover la ética, la comunicación efectiva y la gestión de conflictos. Por otra parte, la experiencia acumulada de los agentes es un recurso valioso que debe integrarse en los procesos formativos, por lo que, se concluye que la implementación de un plan estructurado de capacitación contribuirá a mejorar el desempeño, la seguridad ciudadana, y la confianza de la comunidad.

CAPÍTULO II: PROPUESTA

2.1. Fundamentos teóricos aplicados

Diseñar un plan de capacitación en competencias técnicas para los agentes de control municipal del GAD de Mejía requiere sustentarse en marcos teóricos sólidos que respalden su pertinencia y efectividad. Gestionar por competencias constituye el eje principal de la propuesta, dado que se centra en identificar, desarrollar y evaluar los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para que se cumplan eficientemente las funciones institucionales. Según Alles (2022), este modelo permite alinear el talento humano con los objetivos estratégicos, garantizando que la capacitación se traduzca en resultados tangibles para la organización.

Las competencias técnicas se entienden como el conjunto de habilidades especializadas que posibilitan al trabajador ejecutar tareas de forma segura, precisa y en conformidad con estándares establecidos. En el ámbito público, estas competencias adquieren mayor relevancia, ya que, los agentes deben aplicar normativa, protocolos y procedimientos de forma inmediata en situaciones de control ciudadano. De acuerdo con Rodríguez y Cordero (2021), que no exista competencias técnicas genera improvisación, errores operativos y baja legitimidad institucional, lo que refuerza la necesidad de un plan estructurado de formación continua.

De manera complementaria, las competencias blandas también resultan fundamentales en la labor de los agentes, dado que su trabajo implica contacto directo con la ciudadanía, habilidades como la comunicación asertiva, la empatía, la capacidad de resolver pacíficamente conflictos y el liderazgo, influyen directamente en cómo percibe socialmente la institución. En este sentido, Paredes y Narváez (2023) señalan que integrar competencias blandas en formar el talento humano permite consolidar entornos de servicio público más humanizados. Mejorando la confianza y la legitimidad frente a la comunidad.

La propuesta se sustenta además en la andragogía, que orienta capacitar adultos reconociendo su experiencia previa y su capacidad de aprender autónomamente. Este enfoque sugiere usar metodologías prácticas y participativas, como talleres, simulaciones y estudios de caso; que promueven construir activamente el conocimiento. Knowles, Holton y Swanson (2020) destacan que los adultos aprenden de

manera más efectiva cuando participan en experiencias significativas que conectan con su realidad laboral.

Asimismo, el constructivismo ofrece un marco teórico clave al entender que aprender es un proceso activo en el que cada individuo construye el conocimiento a partir de la interacción con su entorno y con otros actores. Piaget (2018) resalta que formar debe partir de la experiencia personal para generar aprendizajes duraderos. Mientras que Vygotski (2020) enfatiza el rol de la interacción social como medio para potenciar que se desarrolle cognitivamente. Aplicado a este proyecto, estas teorías justifican usar dinámicas colaborativas, prácticas en campo y espacios de reflexión conjunta que potencien formar técnica y éticamente a los agentes municipales.

Finalmente, el marco normativo del Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOP) establece de manera explícita que capacitar es un componente obligatorio dentro de la carrera de los agentes municipales. El artículo 23 determina que los programas formativos deben promover el respeto a los derechos humanos, la equidad de género y la atención a grupos prioritarios; integrando al mismo tiempo la prevención y gestión de conflictos. De esta manera, capacitar no solo responde a una exigencia legal, sino que también constituye un eje estratégico para profesionalizar el servicio público y fortalecer la confianza ciudadana (COESCOP, 2021).

En síntesis, los fundamentos teóricos aplicados articulan gestión por competencias, teorías de aprendizaje, la andragogía, y el marco legal del COESCOP, generando una base académica y normativa que valida la pertinencia de la propuesta. Esto garantiza que el plan de capacitación no solo refuerce habilidades técnicas y blandas, sino que también promueva un desempeño institucional ético, eficiente y alineado a las demandas sociales.

2.1.1. Introducción

La propuesta arrancará con un plan dividido en cuatro momentos que ayudarán a llevar el proceso de forma clara y organizada. El primer paso será la detección de necesidades, en esta etapa se levantará un diagnóstico para identificar con precisión qué aspectos de la formación están incompletos y cuáles requieren refuerzo, de modo que las acciones posteriores se construyan sobre información real y concreta. El segundo es la elaboración de contenidos, en el que se prepararán módulos de aprendizaje hechos a la medida de esas necesidades. Luego viene la organización de actividades, etapa en la que

se definirán los recursos, el tiempo y la manera en que se aplicará la capacitación. Finalmente, se pasará a la evaluación de resultados, que servirá para comprobar si lo aprendido tuvo efecto y qué logros concretos se alcanzaron.

El objetivo principal es que los agentes municipales refuercen sus competencias técnicas y cuenten con herramientas prácticas que les sirvan en su trabajo diario, tanto en lo legal como en lo operativo y lo social. Con ello también se espera que la institución gane legitimidad frente a la ciudadanía, que la calidad del servicio público mejore y que quede instalado un sistema de capacitación continua que no dependa de esfuerzos aislados, sino que se mantenga en el tiempo. Todo este proceso se apoya en fundamentos teóricos que no son un adorno, sino una guía para que la formación siempre esté conectada con lo que espera la comunidad y con los principios éticos que deben sostener al servicio público.

2.1.2. Conceptos principales aplicados

2.1.2.1. Capacitación y desarrollo del talento humano

La propuesta tomará la capacitación y el desarrollo del talento humano como un proceso planificado y constante, pensado para fortalecer los conocimientos, las habilidades y las actitudes de los agentes de control municipal. Este proceso tendrá un carácter estratégico, pues permitirá cumplir los objetivos institucionales y consolidar dentro del GAD Mejía una cultura de mejora continua.

Se plantean tres tipos de capacitación para responder a distintas necesidades del personal municipal. La primera será la inicial, que permitirá a los agentes tener desde el principio los conocimientos básicos sobre normativa y procedimientos antes de empezar a trabajar en el territorio. La segunda será la capacitación continua, pensada para que el personal se mantenga actualizado frente a los cambios legales, sociales o tecnológicos que afectan su labor diaria. La tercera modalidad será la especializada, enfocada en reforzar temas sensibles como el respeto a los derechos humanos, la resolución pacífica de conflictos y la atención en primeros auxilios.

Con este enfoque, la capacitación deja de ser vista como una acción aislada y se convierte en un proceso permanente. Esto ayuda a que los agentes sigan desarrollando sus capacidades de manera constante y alcancen un mayor nivel de profesionalización.

Al mismo tiempo, el municipio gana al reforzar su capacidad de gestión y brindar a la ciudadanía un servicio más eficiente, cercano y de mejor calidad.

2.1.2.2. Importancia de la formación técnica en el sector público

La formación técnica se considera un pilar clave para que los servidores municipales puedan actuar con eficacia, transparencia y siempre dentro de lo que marca la ley. No se trata solo de cumplir con lo que exigen las normas, sino de contar con la preparación necesaria para dar respuestas rápidas y adecuadas frente a los retos que implica el control del espacio público y las demandas que plantea la ciudadanía en su vida diaria.

En el caso específico de los agentes de control del GAD Mejía, la capacitación estará enfocada en el manejo correcto de protocolos, en la prevención y gestión de conflictos y en la capacidad de atender emergencias con seguridad y confianza. De esta manera, el proceso formativo no solo busca que los agentes conozcan los procedimientos, sino que los apliquen con criterio y responsabilidad en cada situación que enfrenten.

Al mismo tiempo, este proceso de capacitación se convierte en una forma de consolidar la profesionalización del servicio público. Ayuda a que los agentes hagan su trabajo con más eficiencia, impulsa un desempeño responsable y abre oportunidades de crecimiento que fortalecen su compromiso con la institución y con la comunidad a la que sirven.

2.1.2.3. Gestión por competencias

El plan se apoyará en la gestión por competencias, que en pocas palabras es una manera de conectar lo que saben y saben hacer los agentes con lo que el GAD Mejía necesita alcanzar. Con esta orientación se podrá ver con más claridad en qué puntos hay vacíos de formación y cómo llenarlos con actividades prácticas y sencillas. La idea es que el proceso no se quede en transmitir información, sino que sirva para que los servidores fortalezcan sus conocimientos y también sus capacidades personales, logrando un trabajo más completo y equilibrado.

En lo que tiene que ver con las competencias técnicas, estas se relacionan con el dominio de normas, procedimientos y protocolos que orientan la labor diaria de los agentes. Su aplicación correcta permitirá que las intervenciones se hagan siempre dentro de la ley y siguiendo lo que dispone el municipio. Por otra parte, las competencias blandas apuntan a mejorar las destrezas sociales que son necesarias para atender a la gente, como

hablar con claridad, demostrar empatía, tener liderazgo y saber manejar situaciones de conflicto de manera tranquila.

Cuando se combinan estas dos dimensiones, los agentes no solo se vuelven más firmes en lo técnico, sino que también adquieren sensibilidad para relacionarse con la comunidad. Esto ayuda a que el cumplimiento de la normativa sea más efectivo y, al mismo tiempo, que exista un trato cercano y respetuoso hacia la ciudadanía; en conjunto, la gestión por competencias se convierte en un apoyo clave para reforzar la confianza de la gente y para que el GAD Mejía se mantenga como una institución responsable, transparente y comprometida con su entorno.

2.1.2.4. Competencias técnicas

Las competencias técnicas se entienden como los conocimientos y destrezas que los agentes de control municipal necesitan para llevar a cabo su trabajo de forma segura, efectiva y con responsabilidad. Dentro de este conjunto aparecen, por un lado, las competencias específicas, que se relacionan de manera directa con las tareas que hacen a diario, como vigilar los espacios públicos, hacer cumplir las ordenanzas, o atender situaciones de conflicto. Por otro lado, se incluyen las competencias transversales, que son útiles en varios ámbitos de la institución y abarcan la capacidad para analizar problemas, responder a imprevistos de manera práctica y manejar herramientas tecnológicas que cada vez tienen mayor peso en gestionar municipalmente.

La propuesta considera que estas competencias deben actualizarse de forma constante, ya que los cambios en las normativas y en las disposiciones locales, como las establecidas en el COESCOP, exigen que los agentes estén siempre preparados, mantener un proceso de capacitación continuo va a ayudar a reducir errores y evitar la improvisación en las labores diarias. Al mismo tiempo, que se fortalezcan las competencias técnicas va a permitir que el servicio público se brinde con mayor calidad y que las acciones se mantengan alineadas con las reglas vigentes. Con ello se busca afianzar la confianza de la ciudadanía en gestionar el GAD y proyectarlo como una institución cercana, responsable y eficiente.

2.1.2.5. Competencias blandas

El plan también toma en cuenta el fortalecimiento de las competencias blandas, ya que se consideran un aspecto fundamental para que el trabajo en el servicio público sea más equilibrado. Dentro de estas se incluyen la comunicación asertiva, la empatía, la

capacidad de trabajar en equipo, el liderazgo y la disposición para resolver conflictos de manera pacífica. Para impulsarlas se recurrirá a actividades prácticas, dinámicas participativas y momentos de retroalimentación que ayuden a generar un ambiente laboral más positivo y a mejorar la atención que se brinda a la ciudadanía.

El desarrollo de estas habilidades permitirá que los agentes no se limiten únicamente a aplicar la normativa, sino que también logren acercarse a la gente con respeto y confianza, de esta forma podrán crear relaciones de cooperación más sólidas y dar un rostro humano a la gestión municipal. Cuando estas competencias se combinan con las técnicas, el resultado es un desempeño completo, donde se equilibra la eficiencia en los procedimientos con la sensibilidad social que exige un servicio público de calidad.

2.1.2.6. Modelo de competencias y su aplicación en instituciones públicas

La propuesta se apoyará en el modelo de competencias, que servirá como guía para organizar los contenidos, orientar la metodología y definir los mecanismos de evaluación. Este enfoque parte de la experiencia diaria de los agentes, pues es en su práctica donde surgen los principales aprendizajes. La idea es que la teoría no quede aislada, sino que se complemente con actividades concretas que los ayuden a aplicar de inmediato lo que van aprendiendo en su trabajo.

De esta forma, cada etapa de la capacitación estará conectada con las situaciones reales que enfrentan los agentes municipales, lo cual facilita que las herramientas y los conocimientos adquiridos tengan un efecto práctico. Más que transmitir información, se busca generar procesos de formación que les permitan actuar con mayor seguridad y confianza, aportando soluciones a las necesidades que se presentan en la comunidad y fortaleciendo al mismo tiempo la gestión institucional.

El diseño curricular se planteará en varias fases: diagnóstico de necesidades, definición de los módulos, aplicación de metodologías participativas, evaluación de las competencias alcanzadas y planificación de recursos. Con esta estructura se buscará que la capacitación sea pertinente, práctica y capaz de adaptarse a los cambios sociales y normativos.

2.1.2.7. Requisitos legales y técnicos para su formación

La formación de los Agentes de Control Municipal se enmarca en disposiciones legales y técnicas que buscan asegurar que quienes ingresen o permanezcan en el servicio

cumplan con criterios de idoneidad. El propósito es contar con procesos de selección transparentes y con una fuerza operativa profesional capaz de responder a las demandas de la ciudadanía. El COESCOP, en su artículo 22, señala que además de los requisitos generales establecidos para el servicio público, los aspirantes deben cumplir condiciones específicas como tener título de bachiller, aprobar pruebas de aptitud, evaluaciones médicas y psicológicas, y no registrar antecedentes disciplinarios ni judiciales (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017).

En lo que respecta a los contenidos de la capacitación, el artículo 23 establece que esta debe promover el respeto a los derechos constitucionales, la igualdad entre mujeres y hombres y la atención prioritaria a los grupos más vulnerables. También señala que es necesario dar mayor importancia a la prevención y a la disuasión antes que al uso de la fuerza, por lo que la formación de los agentes incluirá temas como el conocimiento de la normativa municipal, la práctica de la ética pública, el manejo pacífico de conflictos y los procedimientos básicos relacionados con la seguridad ciudadana (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017).

Aplicar estos lineamientos, dentro de un plan de capacitación bien organizado, ayudará a que los agentes puedan cumplir sus tareas con profesionalismo y responsabilidad, sin alejarse de los principios éticos que rigen al servicio público. Con este trabajo, el municipio no solo refuerza la legitimidad de su gestión, sino que también asegura una atención más eficiente, cercana y confiable para la población, lo que se traduce en un mayor respaldo de la ciudadanía hacia la institución.

2.1.3. Relación con la propuesta

Los fundamentos teóricos y normativos serán el punto de apoyo principal para el Plan de Capacitación en Competencias Técnicas de los Agentes de Control Municipal del GAD de Mejía, a través del modelo de gestión por competencias será posible identificar los conocimientos, destrezas y actitudes que los agentes necesitan para desempeñar sus funciones con mayor eficacia. Con esta base se logrará que los contenidos de la formación estén en coherencia con las responsabilidades del cargo y con los objetivos que persigue la institución, de esta manera, la capacitación no se reduce solo a transmitir información, sino que se orienta a fortalecer habilidades directamente relacionadas con la práctica diaria y con la mejora continua del servicio público (Berrocal, García, Ramírez & Aurelio, 2021).

Del mismo modo, el enfoque constructivista y las teorías del aprendizaje aportan criterios pedagógicos que permiten diseñar actividades participativas en las que los agentes construyan conocimientos a partir de la práctica, la reflexión y la experiencia laboral. Este aspecto es fundamental en la formación de adultos, ya que el aprendizaje significativo se da cuando los contenidos se relacionan con situaciones reales del trabajo diario y con el contexto social en el que se desenvuelven (Vargas, 2023).

La gestión del conocimiento se incorpora como un eje de apoyo dentro del Plan de Capacitación, porque permite que las buenas prácticas aprendidas por los agentes durante su preparación se integren en los procesos internos de la institución y puedan compartirse con el resto del personal. Esto genera un flujo constante de aprendizaje y retroalimentación, y a la vez fortalece una cultura organizacional orientada a la eficiencia, la innovación y la mejora continua. De esta forma, lo que los agentes aprendan no se quedará como un hecho aislado, sino que se convertirá en una práctica compartida que aporte al funcionamiento y fortalecimiento de toda la organización (Farray Álvarez, 2024).

De igual manera, el COESCOP va a ser la norma que guíe el proceso de capacitación. Asegurando que todo se haga dentro de un marco legal. Respetando los derechos humanos y manteniendo coherencia con principios éticos. Este cuerpo legal fija reglas para aplicar protocolos de seguridad. Atender a la ciudadanía y manejar conflictos. Siempre dando prioridad a la prevención y a la disuasión antes de llegar a usar la fuerza.

La integración de estos elementos, junto con la formación técnica y el fortalecimiento de competencias blandas, hará que el plan tenga un carácter práctico y adaptado a la realidad del cantón Mejía. Con esto se impulsa la profesionalización de los agentes y, al mismo tiempo, se refuerza la confianza de la comunidad en la gestión del GAD municipal, dejando claro el compromiso con la seguridad y el bienestar de la población (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017).

2.1.3.1. Competencias técnicas con el contexto normativo (COESCOP y GAD Mejía)

La relación entre las competencias técnicas y el marco normativo resulta fundamental para que los Agentes de Control Municipal puedan cumplir con sus tareas de manera legal, clara y efectiva. El Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOP) marca las bases éticas, legales y operativas que deben guiar a los cuerpos de seguridad complementaria. Su finalidad es asegurar que cada intervención

respete los derechos humanos, que el uso de la fuerza sea siempre proporcional y que se mantenga un ambiente que promueva la convivencia ciudadana (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017).

En este contexto, la capacitación que busca fortalecer las competencias técnicas ayudará a que los agentes manejen con mayor seguridad los procedimientos, los protocolos y las herramientas necesarias para su labor. El valor real de estas competencias aparece cuando se relacionan con lo que la normativa exige, porque así la actuación no se limita a cumplir un trámite, sino que refleja compromiso, legalidad y responsabilidad en el trabajo municipal. Al aplicar este enfoque, se genera un mayor nivel de confianza de la ciudadanía hacia la institución (Espinoza & Cachipiendo, 2024).

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mejía complementa estas disposiciones generales con ordenanzas y regulaciones propias, adaptadas a las necesidades del territorio. Estas normas marcan pautas para el control del espacio público, la convivencia de los vecinos y el respeto a las disposiciones administrativas, convirtiéndose en una guía cercana y práctica para los agentes. Al unir el COESCOP con las normativas locales, la capacitación se ajusta tanto a principios amplios de seguridad ciudadana como a las particularidades del cantón, lo que hace que el proceso formativo sea más realista y aplicable (COOTAD, 2010).

De esta manera, la unión de las competencias técnicas con el marco normativo vigente permitirá reforzar la profesionalización de los agentes. Sus intervenciones podrán ser más oportunas, legítimas y respetuosas con los derechos de la comunidad. Al mismo tiempo, el GAD Mejía verá fortalecida su gestión local, basada en el cumplimiento de la ley y en la búsqueda constante del bienestar colectivo.

2.2. Descripción de la Propuesta

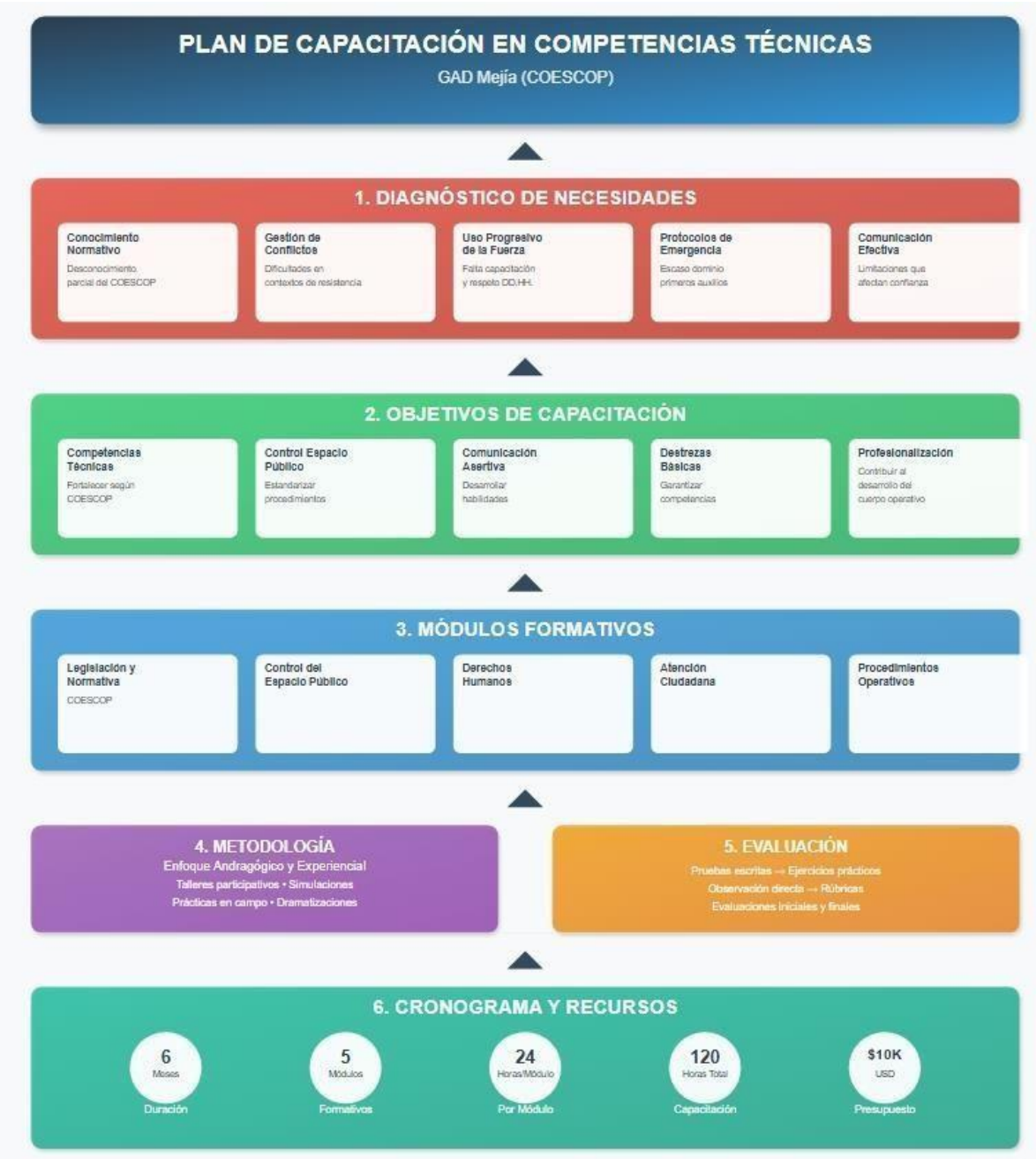
El plan de capacitación en competencias técnicas para los Agentes de Control Municipal del GAD Mejía, de acuerdo con lo que establece el COESCOP, se organizará en cuatro fases: diagnóstico, diseño, planificación y evaluación. Con esta estructura se busca que el proceso formativo sea claro, práctico y que responda de manera directa a las necesidades reales de la institución y del territorio.

El propósito principal es reforzar las capacidades de los agentes, fortaleciendo sobre todo las competencias técnicas que se relacionan con sus tareas cotidianas. Estas deberán

estar alineadas tanto con los objetivos estratégicos del GAD como con las normas vigentes, lo que permitirá que las acciones que ejecuten se desarrollen de manera correcta y dentro de la ley. Al mismo tiempo, la propuesta se orienta hacia un aprendizaje práctico y con resultados visibles, de forma que cada conocimiento adquirido pueda aplicarse en el trabajo diario de los servidores y tenga un efecto real en la atención a la ciudadanía.

Figura 23

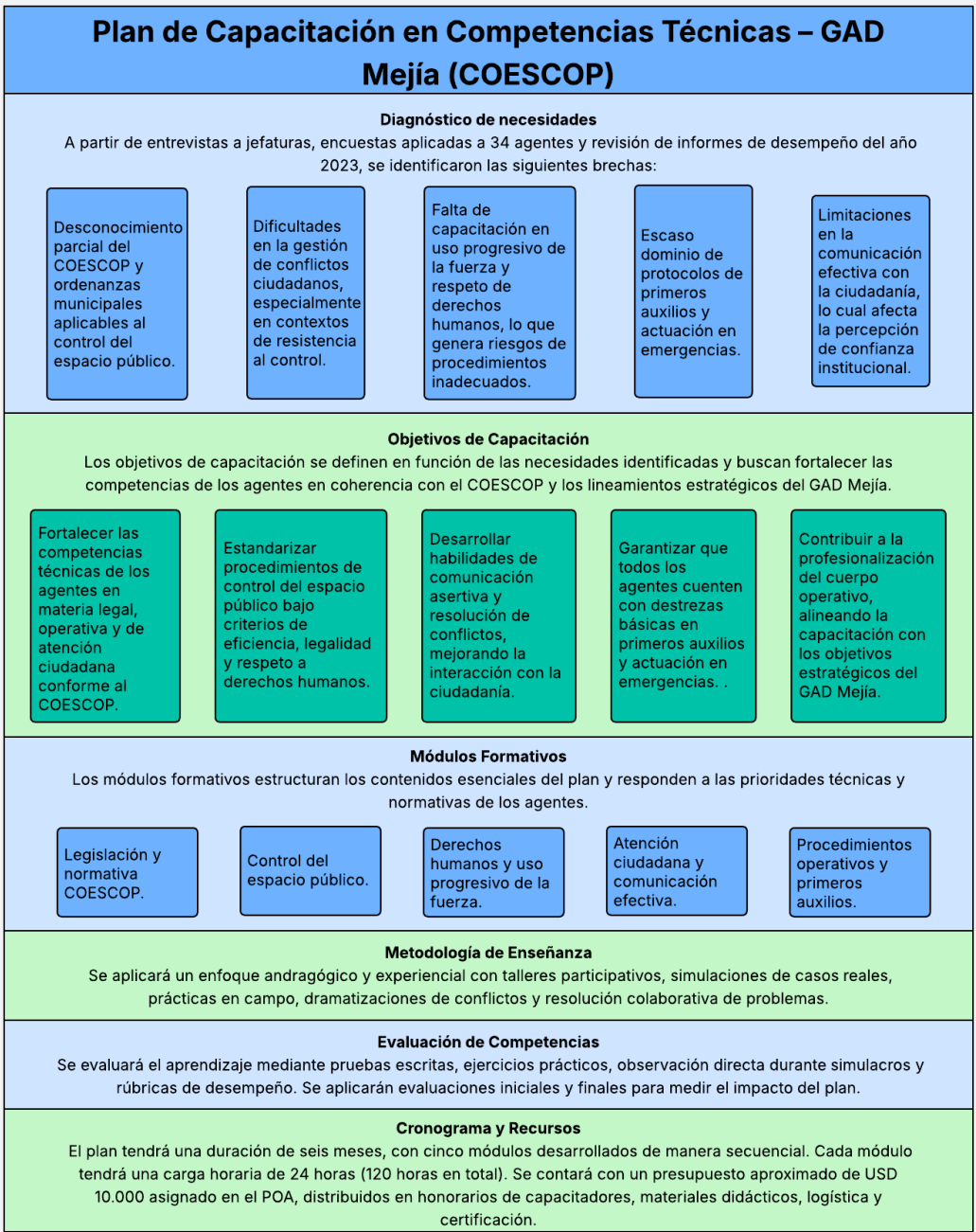
Esquema de la Propuesta



Nota: Elaboración propia

Figura 24

Propuesta Detallada

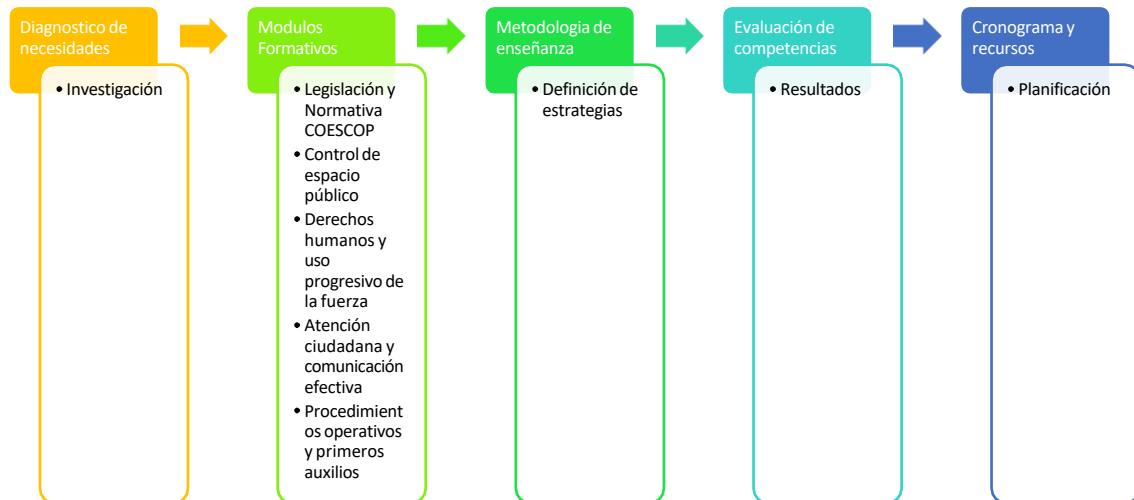


Nota: Elaboración propia

2.3. Estructura general (a)

2.3.1. Diagnóstico de necesidades

Figura 25



Nota: Elaboración propia

El Plan de Capacitación en Competencias Técnicas se plantea como un proceso constante y bien organizado, que empieza con la detección de necesidades y termina con la evaluación de resultados. El diseño de la propuesta se plantea como una guía para que la capacitación no dependa de la improvisación, busca mantener una línea pedagógica ordenada y coherente, de modo que cada actividad tenga un propósito claro y se relacione con lo que establece el COESOP y con los objetivos estratégicos del GAD Mejía, fortaleciendo la actuación institucional y garantizando un mejor servicio a la comunidad.

Los jefes y 34 agentes serán entrevistados y encuestados, y además se revisarán informes de desempeño. Esto ayudará a identificar con relevancia los aspectos normativos, de atención a la ciudadanía y de la gestión operativa del GAD Mejía se evidencia con este resultado la necesidad de implementar un plan de capacitación continua profesional que potencie la gestión profesional de los agentes y la gestión de GAD Mejía.

Conocimiento normativo

Se prevé que los agentes podrían presentar un conocimiento parcial del COESCOP y de las ordenanzas municipales relacionadas con el control del espacio público, lo que generaría riesgos de no aplicar los procedimientos con total apego al marco legal vigente.

Gestión de conflictos

Se proyecta que los agentes enfrenten dificultades en la gestión de conflictos ciudadanos, especialmente en contextos de resistencia al control, lo que limitaría su capacidad para resolver las situaciones de forma pacífica y eficiente.

Uso progresivo de la fuerza y derechos humanos

Se anticipa que existan carencias en la capacitación sobre uso progresivo de la fuerza y respeto a los derechos humanos, lo que podría derivar en procedimientos inadecuados con consecuencias legales e institucionales.

Procedimientos de emergencia y primeros auxilios

Se espera identificar un dominio limitado de protocolos de primeros auxilios y de actuación en emergencias, lo que restringiría la capacidad de respuesta inmediata en situaciones críticas en el espacio público.

Comunicación con la ciudadanía

Se prevé que persistan limitaciones en la comunicación efectiva con la ciudadanía, lo que afectaría la confianza institucional y la legitimidad de la labor de los agentes.

2.3.2. Objetivos de capacitación

Los objetivos planteados buscan responder directamente a las brechas formativas detectadas en el diagnóstico, asegurando que la capacitación se oriente a la mejora de competencias técnicas, normativas y sociales de los Agentes de Control Municipal del GAD Mejía.

Fortalecer las competencias técnicas de los agentes en materia legal, operativa y de atención ciudadana conforme al COESCOP.

Este objetivo lo que busca, en primer lugar, es que los agentes tengan una base firme en normativa legal y en los procedimientos operativos que deben aplicar. La idea es que su trabajo se mantenga siempre en línea con lo que marca el COESCOP, evitando

contradicciones o improvisaciones. Además, se pretende que los servidores públicos refuercen sus habilidades para tratar con la ciudadanía, porque no se trata solo de cumplir la ley, sino de hacerlo de una manera que inspire confianza. De esta manera, la institución gana legitimidad ante la comunidad y el trabajo de los agentes es visto con mayor respeto y con un respaldo más amplio por parte de la ciudadanía.

Estandarizar procedimientos de control del espacio público bajo criterios de eficiencia, legalidad y respeto a derechos humanos.

La estandarización de los procedimientos permite que los agentes actúen de forma similar en todo el territorio, de este modo se limita la improvisación y se disminuyen los errores que pueden provocar confusión o problemas durante su trabajo. Esto garantiza que cada intervención se lleve a cabo dentro del marco legal, aprovechando los recursos de manera eficiente y asegurando el respeto por la dignidad y los derechos de la población.

Desarrollar habilidades de comunicación asertiva y resolución de conflictos, mejorando la interacción con la ciudadanía.

El propósito de este módulo es que los agentes policiales estrechen sus relaciones con la comunidad, poniendo el acento en el diálogo y la escucha activa, que son los mecanismos que tienen en gran parte de su trabajo. Una comunicación clara y respetuosa, el empleo de tácticas de pacificación para resolver conflictos, permitirá reducir tensiones sociales, acercarse a la población y mantener en pie la confianza en las fuerzas del orden, que es la que nos legitima ante la sociedad.

Garantizar que todos los agentes cuenten con destrezas básicas en primeros auxilios y actuación en emergencias.

Este plan se centra en que los agentes estén preparados para resolver de forma eficaz y rápida las situaciones de crisis que se den en el espacio público. La formación en primeros auxilios y en la gestión de emergencias es una herramienta imprescindible, no solo por ser capaz de socorrer a una víctima que puede morir en apenas minutos, sino también por ser el reflejo de un Cuerpo de Policía profesional, de un Cuerpo de Policía cercano a la gente y comprometido con la seguridad y el bienestar de la ciudadanía.

Contribuir a la profesionalización del cuerpo operativo, alineando la capacitación con los objetivos estratégicos del GAD Mejía.

El último objetivo busca consolidar un cuerpo operativo verdaderamente profesional, que no solo cumpla funciones de control, sino que lo haga en coherencia con la planificación institucional. La capacitación se plantea como una herramienta estratégica que apoye el fortalecimiento de la gobernanza local y contribuya a construir un servicio público eficiente, transparente y sostenible en el tiempo.

2.3.3. Módulos Formativos

Los módulos serán la base del Plan de Capacitación en Competencias Técnicas y organizarán los contenidos de manera clara y coherente con lo que se identificó en el diagnóstico. Cada módulo estará orientado a cubrir una necesidad prioritaria, ya sea normativa, operativa o social, lo que permitirá que la formación tenga un carácter integral y responda a los distintos retos del trabajo municipal.

Legislación y normativa COESCOP

El propósito de este módulo es que los agentes municipales se familiaricen y entiendan de manera clara el COESCOP y las ordenanzas locales que regulan el control del espacio público en el municipio. Así, al adquirir estos contenidos, sus acciones diarias estarán en concordancia con la ley, y por lo tanto se evitarán posibles deslices o errores en la aplicación de los procedimientos, a su vez, se fortalecerá la legitimidad de la institución entre la comunidad.

Control del espacio público

El módulo tiene como finalidad unificar la manera en que los agentes cumplan sus labores en el territorio, a través de la capacitación, se entregarán contenidos prácticos acerca de cuál es la técnica para realizar inspecciones, operativos y procesos de verificación de manera correcta. Todo esto, siguiendo criterios de orden, seguridad y eficacia, de la mano con estas premisas, se pretende enseñar a que los agentes cumplan de manera constante y coordinada lo establecido por la normativa municipal; todo en miras de potenciar la confianza ciudadana y la eficiencia del aparato institucional.

Derechos humanos y uso progresivo de la fuerza

Este módulo se orienta a la correcta aplicación de protocolos que den prioridad a la mediación, la persuasión y la prevención como primeras alternativas de acción antes de

emplear la fuerza. Se subraya la importancia de que toda intervención se realice con apego a los principios de legalidad, proporcionalidad y respeto a los derechos humanos, de manera que la labor de los agentes se perciba como justa, responsable y alineada al servicio de la comunidad.

Atención ciudadana y comunicación efectiva

El propósito de este módulo es fortalecer el vínculo entre los agentes y la comunidad a través de la formación en comunicación asertiva, desarrollo de la empatía y uso de métodos pacíficos para resolver conflictos. Con estos conocimientos se pretende afianzar la confianza ciudadana en la institución y garantizar un servicio público más humano, cercano y sensible a las necesidades colectivas.

Procedimientos operativos y primeros auxilios

El módulo está pensado para que los agentes sepan cómo actuar frente a emergencias o riesgos que puedan presentarse en los espacios públicos, la formación se centrará en aspectos prácticos como los primeros auxilios, la atención inmediata ante incidentes y la coordinación básica entre compañeros. La idea es que estén listos para responder con rapidez y eficiencia, de esta manera se cuida a la ciudadanía y, al mismo tiempo, se refuerza la confianza en el trabajo responsable que realiza la institución.

2.3.4. Metodología de Enseñanza

El programa de capacitación parte del enfoque andragógico, ya que los agentes son personas adultas con experiencia previa. Por esa razón se trabajará con métodos prácticos y participativos que les permitan enfrentar problemas reales y, al mismo tiempo, mejorar las destrezas necesarias para su labor diaria; no se limitará a la teoría, sino que se fomentará la reflexión y la puesta en práctica inmediata de lo aprendido.

La metodología prevista incluye talleres donde los participantes puedan intercambiar experiencias, simulaciones de operativos y ejercicios en campo que acerquen el aprendizaje a la realidad del control del espacio público. Además, se incorporarán actividades de trabajo en grupo y dinámicas orientadas a resolver conflictos de manera pacífica. Con todo ello se pretende reforzar tanto las competencias técnicas como las habilidades sociales de los agentes, consolidar la cohesión institucional y brindar un servicio más cercano y eficiente para la comunidad.

2.3.5. Evaluación de Competencias

La evaluación es un componente clave del plan de capacitación, porque permite comprobar en qué medida los agentes de control municipal han incorporado los conocimientos, habilidades y actitudes previstas. Para garantizar una valoración completa se aplicará un enfoque mixto que combine pruebas teóricas con actividades prácticas.

En una primera fase se tomarán cuestionarios escritos para revisar el nivel de dominio sobre la normativa legal, los procedimientos administrativos y los protocolos de actuación en el territorio. Después se realizarán simulacros y ejercicios en los que los agentes deberán aplicar lo aprendido en situaciones de control del espacio público y en la atención de conflictos con la ciudadanía. Estas actividades servirán para identificar avances y también los aspectos que necesitan mayor refuerzo, tanto a nivel individual como en el trabajo colectivo.

Para asegurar imparcialidad se utilizarán rúbricas de desempeño, que funcionarán como guía para los capacitadores y como referencia para los participantes. Dichas rúbricas medirán la exactitud en la ejecución de las tareas, la reacción frente a la presión y la forma de comunicarse en el servicio.

Cada módulo tendrá una evaluación inicial y otra final, lo que permitirá comparar resultados y evidenciar progresos. Con este proceso se busca garantizar la transferencia real del conocimiento y, al mismo tiempo, fortalecer la capacidad operativa de la institución en beneficio de la comunidad.

2.3.6. Cronograma y Recursos

El programa de capacitación se desarrollará en un periodo de seis meses. Estará dividido en cinco módulos de veinticuatro horas cada uno, que en conjunto suman ciento veinte horas académicas. Los contenidos se impartirán de manera progresiva, comenzando con la normativa y avanzando hacia los aspectos operativos, con el fin de mantener coherencia pedagógica y garantizar un aprendizaje sólido.

Su ejecución contará con un presupuesto de diez mil dólares, asignado en el POA del GAD Mejía, destinado a la contratación de capacitadores, la adquisición de materiales, la logística de las prácticas y la entrega de certificados a los participantes. Esta planificación permite garantizar la viabilidad del plan, fortalecer la preparación profesional de los agentes y mejorar la capacidad operativa del municipio en beneficio de la ciudadanía.

Tabla 1. Cronograma

Mes	Módulo formativo	Duración (horas)	Recursos principales
Enero	Legislación y normativa COESCOP	24	Capacitador experto en normativa, material impreso del COESCOP, aula equipada.
Marzo	Control del espacio público	24	Simulaciones en campo, guías de procedimientos, apoyo logístico municipal.
Mayo	Derechos humanos y uso progresivo de la fuerza	24	Talleres con especialistas, manuales de derechos humanos, dramatizaciones de casos.
Julio	Atención ciudadana y comunicación efectiva	24	Capacitador en comunicación, guías de atención al usuario, material audiovisual.
Septiembre	Procedimientos operativos y primeros auxilios	24	Instructores en primeros auxilios, botiquines de práctica, simuladores de emergencias.
Noviembre	Evaluación integral de competencias (todos módulos)	0 (aplicación)	Pruebas escritas, simulacros, rúbricas de desempeño, informe final.
Total: 120 horas académicas			
Presupuesto total: USD 10.000 (según POA 2026).			

2.4. Explicación del aporte (b)

2.4.1. Diagnóstico de necesidades de capacitación

Descripción general

El diagnóstico de necesidades será la primera fase del plan de capacitación y se convierte en el punto de partida para asegurar que los contenidos y las metodologías estén realmente ajustados a la realidad de la institución. Para su elaboración se emplearon tres fuentes principales: entrevistas semiestructuradas con jefaturas, encuestas aplicadas a 45 agentes de control municipal y revisión de informes de desempeño del año 2023. El análisis de estos insumos permitió obtener una visión integral sobre el nivel de conocimientos, habilidades y actitudes de los servidores, así como identificar los principales problemas que afectan el cumplimiento eficiente de sus funciones. Este proceso, además de reflejar brechas formativas, evidenció la necesidad de contar con una

capacitación continua y especializada que responda tanto al marco normativo del COESCOP como a las demandas sociales y ciudadanas del cantón Mejía.

Objetivo específico

Identificar con precisión las deficiencias y fortalezas en las competencias técnicas y blandas de los agentes de control municipal, para diseñar un plan de capacitación focalizado, que priorice los temas de mayor impacto en el desempeño operativo e institucional.

Aplicación en el contexto del GAD Mejía

En el caso del GAD Mejía, los resultados del diagnóstico permitieron detectar brechas críticas. Entre ellas destacan:

- El desconocimiento parcial del COESCOP y de las ordenanzas municipales aplicables al control del espacio público, lo que limita la correcta aplicación de la normativa.
- Dificultades en la gestión de conflictos ciudadanos, especialmente en situaciones de resistencia al control, generando tensiones con la población y riesgos de desgaste institucional.
- Escaso dominio de protocolos de primeros auxilios y actuación en emergencias, lo que reduce la capacidad de respuesta ante eventualidades.
- Deficiencias en la capacitación sobre derechos humanos y uso progresivo de la fuerza, situación que puede ocasionar prácticas inadecuadas y sancionables.
- Limitaciones en la comunicación efectiva con la ciudadanía, lo que afecta la confianza en la institución y la legitimidad de las intervenciones de los agentes.

La aplicación de este diagnóstico permitió ordenar estas problemáticas en categorías claras y priorizadas, de manera que el plan se enfoque en resolver los puntos más críticos, favoreciendo el alineamiento con los objetivos estratégicos del GAD Mejía y el respeto irrestricto al marco legal vigente.

Resultados esperados o valor agregado

El diagnóstico aporta como resultado principal la certeza de que la capacitación responderá a necesidades reales y no a suposiciones. Esto garantiza un uso eficiente de

los recursos institucionales, al dirigir los esfuerzos formativos a los temas que impactan directamente en el servicio a la ciudadanía y en el cumplimiento normativo. Como valor agregado, este proceso contribuye a:

- Mejorar la pertinencia y la calidad de los programas de capacitación.
- Impulsar la mejora continua con aportes de los propios servidores.
- Reforzar la confianza ciudadana en la labor de los agentes, disminuyendo errores y evitando conflictos innecesarios.
- Asegurar que la capacitación sea un proceso constante y sostenible, capaz de ajustarse a los cambios sociales, institucionales y normativos.

De este modo, el diagnóstico se convierte en la base estratégica que guía la propuesta de capacitación. Con ello se garantiza un sustento metodológico y se asegura que cada módulo tenga una justificación tanto técnica como práctica.

2.4.2. Diseño de módulos técnicos

Descripción general

El diseño de los módulos técnicos es la parte central del plan de capacitación, pues organiza los contenidos que se trabajarán durante el proceso formativo. Estos módulos responden a las brechas detectadas en el diagnóstico y convierten esas necesidades en unidades de aprendizaje con objetivos claros y aplicables a la realidad del GAD Mejía. La estructura modular permite que la capacitación avance de manera secuencial y acumulativa, facilitando que los agentes adquieran competencias de forma ordenada. Cada módulo también se elaboró considerando lo dispuesto en el COESOP y en las ordenanzas municipales, lo que asegura coherencia con la normativa vigente.

Objetivo específico

Diseñar y organizar módulos de capacitación que incluyan contenidos normativos, operativos y de atención ciudadana. El objetivo es fortalecer las competencias técnicas de los agentes de control municipal y garantizar un trabajo eficiente, legal y transparente en sus funciones.

Aplicación en el contexto del GAD Mejía

Para el caso específico del GAD Mejía, el diseño modular responde a las principales brechas identificadas:

- **Legislación y normativa COESCOP:** busca garantizar que todos los agentes manejen con solvencia las disposiciones legales y reglamentarias que regulan su labor, incluyendo el conocimiento de las ordenanzas municipales aplicables al control del espacio público.
- **Control del espacio público:** orientado a estandarizar procedimientos de supervisión, inspección y sanción en el uso del espacio público, aplicando criterios de eficiencia y legalidad.
- **Derechos humanos y uso progresivo de la fuerza:** dirigido a sensibilizar y capacitar a los agentes en el respeto de los derechos ciudadanos, la proporcionalidad en el empleo de la fuerza y el cumplimiento de protocolos nacionales e internacionales en la materia.
- **Atención ciudadana y comunicación efectiva:** enfocado en el desarrollo de habilidades de comunicación asertiva, manejo de conflictos y fortalecimiento de la relación con la comunidad, lo que impacta directamente en la confianza institucional.
- **Procedimientos operativos y primeros auxilios:** destinado a fortalecer la capacidad de respuesta inmediata en situaciones de emergencia, accidentes o desastres, garantizando la seguridad tanto de los ciudadanos como de los propios agentes.

Cada módulo incluye una estructura compuesta por: temas principales, objetivos específicos, duración definida, metodologías activas de enseñanza y actividades prácticas que permitan a los participantes aplicar los conocimientos en contextos simulados y reales.

Resultados esperados o valor agregado

El diseño de los módulos técnicos asegura que la capacitación tenga una orientación práctica y aplicable, evitando contenidos excesivamente teóricos o desconectados de la realidad operativa. Entre los principales resultados y beneficios se destacan:

- Agentes con dominio de la normativa aplicable a sus funciones, reduciendo riesgos de actuaciones inadecuadas o sanciones legales.
- Procedimientos operativos estandarizados, lo que permite una mayor coordinación y uniformidad en las intervenciones.

- Mejor preparación de los agentes para manejar conflictos con respeto a los derechos humanos y uso proporcional de la fuerza.
- Fortalecimiento del vínculo con la ciudadanía mediante una comunicación clara y transparente.
- Desarrollo de habilidades prácticas en primeros auxilios, lo que mejora la capacidad institucional de respuesta en emergencias.

2.4.3. Metodología de enseñanza

Descripción general

La metodología de enseñanza es un componente clave para la efectividad del plan de capacitación, porque define cómo se transmiten los contenidos y cómo se convierten en aprendizajes útiles para los agentes de control municipal. El plan se basa en un enfoque andragógico y experiencial, tomando en cuenta que los participantes son adultos con experiencia laboral y responsabilidades diarias. Por ello, se prioriza una formación práctica, cercana a su realidad y orientada a la aplicación inmediata en el trabajo. La propuesta busca dejar atrás el modelo expositivo tradicional e incorporar estrategias activas y participativas que fomenten la reflexión y la construcción colectiva del conocimiento.

Objetivo específico

Implementar un modelo de enseñanza que impulse el aprendizaje activo, reflexivo y práctico de los agentes de control mediante talleres, simulaciones y prácticas en campo. El objetivo es que los conocimientos adquiridos se conviertan en competencias técnicas aplicables en su trabajo diario.

Aplicación en el contexto del GAD Mejía

En el caso de los agentes del GAD Mejía, la metodología se ajusta a su perfil profesional y operativo, lo que garantiza la pertinencia y la efectividad del proceso de capacitación.

- **Talleres participativos:** espacios de capacitación donde los agentes compartan experiencias, analicen casos del cantón y planteen soluciones conjuntas.
- **Simulaciones:** recreación de escenarios de control del espacio público, conflictos ciudadanos y emergencias, aplicando protocolos en un entorno controlado.

- **Prácticas en campo:** actividades supervisadas en situaciones reales de servicio para reforzar lo aprendido y unir la teoría con la práctica.
- **Dramatizaciones de conflictos:** se representarán situaciones frecuentes de resistencia ciudadana, promoviendo el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva, negociación y uso progresivo de la fuerza.
- **Resolución colaborativa de problemas:** se emplearán dinámicas grupales en las que los agentes trabajen de manera conjunta en el análisis de casos y la toma de decisiones, fomentando el trabajo en equipo y la corresponsabilidad.

Resultados esperados o valor agregado

La aplicación de esta metodología ofrece múltiples beneficios tanto para los agentes como para la institución:

- Mayor motivación y compromiso de los participantes, al sentirse parte activa del proceso de aprendizaje.
- Adquisición de competencias prácticas y aplicables de manera inmediata en el ejercicio de sus funciones.
- Fortalecer las habilidades de análisis, la reflexión crítica y la toma de decisiones en contextos reales y simulados.
- Fortalecimiento del trabajo en equipo y de la cohesión institucional.
- Disminución de errores operativos gracias a la práctica supervisada en campo y a la simulación de situaciones críticas.

2.4.4. Evaluación del aprendizaje

Descripción general

La evaluación del aprendizaje es un componente central del plan de capacitación, porque permite medir hasta qué punto los agentes de control municipal han adquirido y aplicado los conocimientos, habilidades y actitudes previstas en cada módulo. Más que comprobar la memorización de contenidos, se entiende como un proceso integral y continuo que valora la capacidad de los participantes para llevar lo aprendido a su trabajo diario. Con este enfoque se busca asegurar que la inversión en capacitación tenga un efecto real y medible en la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.

Objetivo específico

Implementar un sistema de evaluación integral que mida de forma objetiva y ordenada el desempeño de los agentes durante y después de la capacitación, permitiendo reconocer avances, limitaciones y aspectos por mejorar.

Aplicación en el contexto del GAD Mejía

Dentro de este plan, la evaluación se realizará con una combinación de técnicas ajustadas a la naturaleza práctica del trabajo de los agentes.

- **Pruebas escritas:** para comprobar el dominio de aspectos normativos, legales y técnicos del COESCOP y de las ordenanzas municipales.
- **Ejercicios prácticos:** enfocados en evaluar la aplicación de protocolos en control del espacio público, atención ciudadana, procedimientos operativos y primeros auxilios.
- **Observación directa:** realizada durante simulacros, dramatizaciones y prácticas en campo, valorando la ejecución de tareas con criterios de eficiencia, legalidad y respeto a los derechos humanos.
- **Rúbricas de desempeño:** con indicadores específicos para cada competencia, lo que permite una evaluación objetiva, uniforme y acorde al perfil institucional.
- **Evaluaciones iniciales y finales:** al inicio de cada módulo se aplicarán pruebas diagnósticas y al cierre evaluaciones de resultados, para medir el progreso alcanzado.

Resultados esperados o valor agregado

La aplicación de este sistema de evaluación generará beneficios importantes tanto para cada agente como para la institución en su conjunto.

- Identificación precisa de los avances y limitaciones de cada agente, lo que facilita una retroalimentación personalizada.
- Generar evidencia objetiva sobre la efectividad del plan mediante la comparación de resultados iniciales y finales.
- Asegurar que los agentes no solo comprendan los contenidos, sino que también puedan aplicarlos en situaciones reales de servicio.
- Reforzar la cultura de evaluación y mejora continua dentro de la institución.
- Contar con datos útiles para que la jefatura tome decisiones sobre promociones, asignación de responsabilidades o futuras capacitaciones.

2.4.5. Sistema de seguimiento y mejora

Descripción general

El sistema de seguimiento y mejora es un eje transversal del plan de capacitación, porque asegura que el proceso no se limite a la ejecución de los módulos, sino que incluya una evaluación constante y ajustes permanentes. Este mecanismo conecta la capacitación con la gestión institucional, al permitir monitorear el desempeño de los agentes, detectar nuevas necesidades y retroalimentar el diseño de futuras acciones. La finalidad es que la capacitación sea un proceso sostenible y de mejora continua, y no un esfuerzo aislado.

Objetivo específico

Diseñar e implementar un sistema que registre, analice y retroalimente los resultados de la capacitación, garantizando la actualización constante del plan y el fortalecimiento continuo de las competencias técnicas de los agentes de control municipal.

Aplicación en el contexto del GAD Mejía

Para el GAD Mejía, el sistema de seguimiento y mejora incluye varias acciones concretas.

- **Registro institucional de capacitaciones:** cada agente tendrá un expediente formativo en el que se documentarán los módulos recibidos, los resultados obtenidos en evaluaciones y las observaciones realizadas por los capacitadores.
- **Encuestas de satisfacción:** se aplicarán al final de cada módulo para conocer la percepción de los agentes sobre la pertinencia de los contenidos, la metodología utilizada y el desempeño de los instructores.
- **Reuniones de retroalimentación:** con jefaturas y responsables de talento humano, donde se analizarán los avances de la capacitación y se establecerán ajustes inmediatos en caso de detectar debilidades.
- **Monitoreo del impacto en el desempeño:** mediante la revisión de informes operativos, quejas ciudadanas y evaluaciones anuales de rendimiento, con el fin de comprobar la transferencia real de lo aprendido al servicio público.
- **Actualización del plan:** con base en los resultados se harán ajustes en contenidos, metodologías y cronogramas, asegurando que la capacitación se mantenga vigente y responda a los cambios sociales y normativos.

Resultados esperados o valor agregado

La puesta en marcha de este sistema generará beneficios tanto a corto como a largo plazo.

- Garantizar la sostenibilidad del plan de capacitación en el tiempo, evitando que quede como un esfuerzo aislado.
- Mantener los contenidos actualizados y adaptados a cambios legales, técnicos o sociales.
- Reforzar la transparencia y la rendición de cuentas en el uso de recursos destinados a la capacitación.
- Aumentar la motivación y el compromiso de los agentes al ver que sus resultados y opiniones son tomados en cuenta para mejorar el proceso.
- Garantizar que la capacitación impacte directamente en la calidad del servicio y en la confianza ciudadana hacia el GAD Mejía.

En definitiva, el sistema de seguimiento y mejora transforma al plan de capacitación en un proceso dinámico, flexible y orientado a resultados, consolidando la profesionalización de los agentes y la eficiencia institucional.

2.4.6. PLAN DE ACCIÓN

Plan de Acción – Capacitación en Competencias Técnicas

GAD Municipal del Cantón Mejía, año 2026

Tabla 2. Plan de acción

Fase	Actividades principales	Responsables	Plazo estimado	Recursos necesarios	Resultados esperados
Preparación	- Conformación del equipo coordinador.	Dirección de Talento Humano + Jefatura de Control Municipal	ene-26	Reuniones técnicas, documentos de Planificación n.	Plan estructurado y socializado.
	- Revisión del diagnóstico y módulos.				
	- Ajuste del cronograma.				
Convocatoria	- Difusión del plan a los agentes.	Dirección de Talento Humano	feb-26	Comunicados internos, listados de participantes.	Participación garantizada y organizada.
	- Inscripción y conformación de grupos.				

	- Coordinación con jefaturas.				
Ejecución	- Desarrollo de los cinco módulos de capacitación.	Capacitadores externos e internos, con supervisión de Talento Humano	Marzo – Septiembre 2026	Salones de capacitación, material didáctico, logística, presupuesto POA.	Competencias técnicas fortalecidas.
	- Talleres, simulaciones y prácticas de campo.				
	- Uso de instructores internos y externos.				
Evaluación	- Aplicación de pruebas iniciales y finales.	Capacitadores + Talento Humano	Durante cada módulo	Instrumentos de evaluación, rúbricas, informes.	Nivel de aprendizaje medido y documentado.
	- Observación directa y rúbricas de desempeño.				
	- Retroalimentación a participantes.				
Seguimiento y mejora	- Registro de capacitaciones en expedientes individuales.	Dirección de Talento Humano + Jefaturas operativas	Octubre – diciembre 2026	Formatos de registro, encuestas, reuniones de análisis.	Sostenibilidad del plan y mejora continua.
	- Encuestas de satisfacción.				
	- Reuniones de retroalimentación con jefaturas.				
	- Ajustes al plan de capacitación.				

Plan de Acción

El plan de acción del GAD Mejía para 2026 se organizará en cinco fases. La preparación estará a cargo de un equipo coordinador que ajustará el cronograma y validará el diagnóstico. En la convocatoria se difundirá el plan y se organizarán los 45 agentes en grupos de capacitación. La ejecución contempla cinco módulos: normativa COESCOP, control del espacio público, derechos humanos y uso progresivo de la fuerza, atención ciudadana y comunicación efectiva, y primeros auxilios, a desarrollarse entre marzo y septiembre mediante talleres, simulaciones y prácticas. La evaluación se realizará con

pruebas diagnósticas, evaluaciones finales, simulacros y rúbricas estandarizadas. Finalmente, en el seguimiento se consolidarán registros individuales, se aplicarán encuestas de satisfacción y se harán reuniones de retroalimentación para ajustar y garantizar la sostenibilidad del plan.

2.4.7. PRESUPUESTO

Presupuesto 2026 – Plan de Capacitación en Competencias Técnicas

GAD Municipal del Cantón Mejía

Tabla 3. Presupuesto 2026

Rubro	Descripción	Monto (USD)	% del total
Capacitadores externos	Honorarios de especialistas en normativa, derechos humanos, uso progresivo de la fuerza y primeros auxilios.	4.000,00	40%
Materiales didácticos y pedagógicos	Manuales, guías impresas, kits de práctica, insumos de papelería y recursos para talleres.	2.000,00	20%
Logística y operación	Alquiler de espacios, refrigerios, transporte para prácticas externas, equipos de apoyo.	2.500,00	25%
Certificación y registro	Certificados oficiales de participación y registro en expedientes institucionales.	1.000,00	10%
Fondo de contingencia	Cobertura de imprevistos o necesidades adicionales durante la ejecución.	500	5%
Total		10.000,00	100%

El Plan de Capacitación en Competencias Técnicas de los agentes de control municipal del GAD Mejía para 2026 contará con un presupuesto de USD 10.000,00 incluido en el POA institucional. De este monto, el 40% (USD 4.000,00) se destinará a capacitadores externos especializados; el 20% (USD 2.000,00) a materiales didácticos; el 25% (USD 2.500,00) a logística y operación; el 10% (USD 1.000,00) a certificación y registro institucional; y el 5% (USD 500,00) a un fondo de contingencia. La distribución

busca eficiencia y sostenibilidad, garantizando que la inversión impacte directamente en la profesionalización de los agentes y en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del GAD Mejía.

2.4.8. ROI

ROI – Plan de Capacitación en Competencias Técnicas

GAD Municipal del Cantón Mejía, 2026

Tabla 4. ROI

Categoría	Beneficios principales	Impacto esperado
Beneficios tangibles		
Reducción de costos legales	Menor riesgo de sanciones, demandas o procesos administrativos por uso indebido de la fuerza.	Ahorro en gastos legales y administrativos.
Estandarización de procedimientos	Disminución de errores operativos y fallas en inspecciones, controles o intervenciones.	Mayor eficiencia en la gestión del espacio público.
Optimización de recursos	Mejor uso de materiales, equipos y tiempo de los agentes gracias a capacitación práctica.	Reducción de desperdicios y mejora en productividad.
Atención en emergencias	Agentes capacitados en primeros auxilios y protocolos de seguridad.	Reducción de costos de atención externa y mejor respuesta comunitaria.
Beneficios intangibles		
Profesionalización del personal	Incremento de la motivación, compromiso y sentido de pertenencia de los agentes.	Mayor estabilidad laboral y reducción de rotación de personal.
Mejora en la relación con la ciudadanía	Intervenciones basadas en derechos humanos y comunicación efectiva.	Incremento de la confianza institucional y reducción de quejas ciudadanas.
Imagen institucional fortalecida	Percepción positiva del GAD Mejía como entidad eficiente, transparente y cercana a la comunidad.	Legitimidad social y mayor respaldo ciudadano.

Cultura de mejora continua	Instalación de prácticas de retroalimentación, evaluación y aprendizaje organizacional.	Sostenibilidad y actualización permanente del plan.
----------------------------	---	---

El Retorno de la Inversión (ROI) del Plan de Capacitación en Competencias Técnicas del GAD Mejía se concibe como un indicador estratégico que justifica los USD 10.000,00 destinados al proceso formativo. Se espera que la inversión reduzca costos asociados a malas prácticas, quejas ciudadanas y riesgos legales, especialmente mediante la capacitación en derechos humanos, uso progresivo de la fuerza y primeros auxilios. Además, se prevén beneficios cualitativos como la profesionalización de los agentes, mayor motivación, mejor relación con la ciudadanía y fortalecimiento de la cultura organizacional. En conjunto, el ROI se proyecta no solo en ahorro y eficiencia operativa, sino también en confianza ciudadana y cumplimiento normativo, consolidando la gestión del GAD Mejía hacia 2026.

2.5. Estrategias y/o técnicas (c)

El Plan de Capacitación en Competencias Técnicas para los Agentes de Control Municipal del GAD Mejía se organiza desde el diagnóstico hasta la evaluación final. Para identificar las principales falencias se aplicarán encuestas y entrevistas sobre normativa, gestión de conflictos, uso progresivo de la fuerza y atención ciudadana. El diseño se apoya en el COESCOP, adaptando experiencias de otros GAD a la realidad local y estructurando módulos por competencias. La metodología considera talleres, simulaciones, prácticas en campo y dinámicas de resolución de conflictos, con apoyo de instructores internos y especialistas externos. La evaluación contempla pruebas iniciales y finales, rúbricas de desempeño, observaciones en simulacros y un sistema de retroalimentación que asegure continuidad y mejora permanente.

Tabla 5. Estrategias y técnicas

Categoría	Técnica	Aplicación en el GAD Mejía	Resultado esperado
Técnicas de diagnóstico	Encuestas a agentes y mandos medios	Aplicación de cuestionarios para conocer conocimientos, habilidades y dificultades en la práctica diaria.	Identificación de brechas formativas en temas legales, operativos y comunicacionales.

	Entrevistas estructuradas a responsables de talento humano	Recogida de criterios institucionales sobre desempeño, competencias críticas y áreas prioritarias de formación.	Sistematización de necesidades de capacitación alineadas a los objetivos del GAD.
	Revisión de informes de desempeño y quejas ciudadanas	Análisis de documentos oficiales y reclamos recurrentes que reflejan falencias en la gestión de los agentes.	Validación de los vacíos detectados y priorización de ejes de capacitación.
Técnicas de diseño del plan	Análisis de roles y funciones según COESCOPE	Revisión detallada de las competencias establecidas por el marco legal aplicable a los agentes.	Alineación del plan con la normativa vigente y pertinencia de los módulos.
	Revisión de planes de capacitación de otros GAD	Consideración de experiencias previas y buenas prácticas en programas similares.	Incorporación de referentes exitosos adaptados al contexto de Mejía.
	Diseño instruccional por competencias	Estructuración de módulos con objetivos claros, contenidos, duración y metodología definidos.	Creación de un plan coherente, funcional y aplicable.
Estrategias metodológicas	Aprendizaje activo y experiencial	Implementación de talleres participativos, resolución de casos y prácticas en campo.	Mayor apropiación del conocimiento y fortalecimiento de destrezas prácticas.
	Uso de simuladores y dramatizaciones	Escenificación de conflictos ciudadanos y situaciones de riesgo en entornos controlados.	Refuerzo de capacidades de respuesta en condiciones seguras.
	Integración de instructores internos y externos	Participación de especialistas municipales y profesionales	Enriquecimiento del proceso con visiones teóricas y prácticas.

		externos con experiencia.	
Técnicas de evaluación	Matrices de competencias por módulo	Elaboración de indicadores específicos para cada tema de capacitación.	Seguimiento objetivo y estructurado de logros alcanzados.
	Evaluaciones prácticas supervisadas	Ejercicios y simulacros evaluados por instructores durante la capacitación.	Verificación del nivel de desempeño en escenarios reales.
	Reportes de impacto del plan	Generación de informes sobre los resultados obtenidos en el aprendizaje y desempeño laboral.	Retroalimentación para la mejora continua del plan.

2.5.1. Técnicas de diagnóstico:

El diagnóstico se basará en encuestas aplicadas a los agentes de control y a los mandos medios, con el fin de conocer su percepción sobre el desempeño y las principales necesidades de capacitación. Estas encuestas serán complementadas con entrevistas estructuradas a los responsables de talento humano, que aportarán una visión más amplia sobre la gestión institucional y las brechas existentes. Además, se revisarán informes de desempeño y quejas ciudadanas, lo que permitirá identificar patrones frecuentes y definir las áreas críticas que requieren atención prioritaria.

2.5.1.1. Encuestas a agentes de control y mandos medios.

Se prevé aplicar 50 encuestas con preguntas en escala de Likert para conocer la percepción sobre el desempeño de los agentes de control municipal. Este instrumento permitirá obtener datos comparables en temas como normativa, gestión de conflictos y atención ciudadana. Los resultados podrían mostrar una valoración positiva del servicio, pero también señalar debilidades como desconocimiento normativo, demoras en la atención o limitaciones en la resolución de conflictos. Estos hallazgos justificarán el Plan de Capacitación en Competencias Técnicas, al evidenciar necesidades de formación que mejoren la eficiencia operativa y fortalezcan la confianza ciudadana en el GAD Mejía.

2.5.1.2. Entrevistas estructuradas a responsables de talento humano.

Se tiene previsto realizar entrevistas a tres responsables de talento humano del GAD Mejía para identificar brechas formativas y recoger recomendaciones que fortalezcan el Plan de Capacitación en Competencias Técnicas. Se espera que los aportes se centren en cinco ejes: normativa y COESCOP, gestión de conflictos, derechos humanos y uso progresivo de la fuerza, comunicación y atención ciudadana, además de primeros auxilios. Los resultados permitirán reconocer avances posibles y áreas críticas que requieren refuerzo, lo que confirma la necesidad de implementar un sistema de seguimiento y retroalimentación continua que asegure la aplicación práctica de lo aprendido en la labor de los agentes.

2.5.1.3. Revisión de informes de desempeño y quejas ciudadanas.

Se realizará una revisión documental de los informes de desempeño 2023–2024 y de los registros de quejas ciudadanas del GAD Mejía, con el objetivo de identificar avances y áreas críticas que orienten el Plan de Capacitación en Competencias Técnicas. Se espera encontrar mejoras en la aplicación de la normativa COESCOP, en el respeto a los derechos humanos y en la atención ciudadana, junto con evidencias de intervenciones positivas en primeros auxilios. Sin embargo, también podrían detectarse brechas en la gestión de conflictos complejos, en la calidad de atención en momentos de alta demanda y en la cobertura total del personal en emergencias. Estos hallazgos confirman que la capacitación debe concebirse como un proceso continuo, con seguimiento permanente, para garantizar su consolidación y sostenibilidad en el tiempo.

2.5.2. Técnicas de diseño del plan:

2.5.2.1. Análisis de roles y funciones según COESCOP.

El diseño del plan se basará en un análisis de los roles y responsabilidades de los agentes de control municipal definidos en el COESCOP y en las ordenanzas locales de Mejía. Este proceso permitirá comparar lo que establece la normativa con las tareas reales de los agentes, identificando vacíos de formación y prioridades en comercio informal, gestión de conflictos, atención ciudadana y coordinación interinstitucional. Los módulos incluirán contenidos sobre legislación, procedimientos operativos, uso progresivo de la fuerza y técnicas de comunicación, asegurando su pertinencia y aplicación práctica.

2.5.2.2. Revisión de planes de capacitación de otros GAD.

Se realizará una revisión comparativa de programas aplicados en GAD como Quito y Rumiñahui para identificar prácticas exitosas en seguridad ciudadana, derechos humanos y ordenamiento territorial. Este análisis facilitará la adopción de metodologías activas, simulaciones de casos reales y la participación de instructores internos y externos, además de mantener un registro individual de capacitaciones en los expedientes de cada agente.

2.5.2.3. Diseño instruccional por competencias.

El plan se organizará con un enfoque por competencias, estructurando los módulos en torno a los conocimientos, habilidades y actitudes que deben fortalecerse. Cada módulo tendrá objetivos definidos, contenidos alineados y actividades prácticas con criterios de evaluación propios. Con este diseño se busca fomentar de manera progresiva el dominio técnico, la resolución de conflictos, la atención de emergencias y la comunicación efectiva, consolidando el plan como una herramienta estratégica para profesionalizar a los agentes y mejorar el servicio del GAD Mejía.

2.5.3. Estrategias metodológicas:

2.5.3.1. Aprendizaje activo y experiencial.

El plan se desarrollará con un enfoque de aprendizaje activo, donde los agentes participarán en talleres prácticos, discusiones guiadas y resolución colaborativa de problemas relacionados con su labor diaria. También se incorporarán actividades en campo y simulaciones en el cantón Mejía, para que los contenidos se interioricen de manera práctica y significativa, reforzando la aplicación de la normativa, la gestión de conflictos y la atención ciudadana.

2.5.3.2. Uso de simuladores y dramatizaciones de casos reales.

Se propone implementar simuladores y dramatizaciones que representen situaciones del trabajo operativo, como el control de ventas informales, la gestión de conflictos y la atención de emergencias. Estas actividades permitirán a los agentes practicar protocolos en un entorno seguro, asumir distintos roles y recibir retroalimentación inmediata, fortaleciendo la empatía, la toma de decisiones y el respeto a los derechos humanos.

2.5.3.3. Integración de instructores internos y externos.

La capacitación combinará la participación de instructores internos del GAD Mejía, que conocen la realidad local, con especialistas externos que aporten enfoques innovadores y experiencias comparativas. Esta integración garantizará que los contenidos respondan a las necesidades del territorio y, al mismo tiempo, se fortalezcan con estándares más amplios, promoviendo actualización constante, profesionalización y un mayor compromiso institucional de los agentes.

2.5.4. Técnicas de evaluación:

2.5.4.1. Matrices de competencias por módulo.

Se propone diseñar matrices de competencias específicas para cada módulo, con indicadores de logro, criterios de desempeño y niveles de dominio en temas como COESCOP, control del espacio público, derechos humanos, comunicación y primeros auxilios. Estas matrices facilitarán la evaluación de avances individuales y colectivos, además de orientar mejoras metodológicas en futuras capacitaciones.

2.5.4.2. Evaluaciones prácticas supervisadas.

Se aplicarán evaluaciones prácticas a través de simulacros, atención de emergencias y resolución de conflictos simulados, con supervisión directa. Estas actividades serán valoradas con rúbricas que midan la correcta aplicación de procedimientos, la seguridad y el respeto a los derechos ciudadanos. La retroalimentación inmediata permitirá corregir errores y reforzar conductas positivas.

2.5.4.3. Reportes de impacto del plan en el desempeño laboral.

Se plantea elaborar reportes de impacto al finalizar la capacitación, considerando la observación en campo, encuestas ciudadanas y la comparación con informes institucionales anteriores. Con estos insumos se espera evidenciar avances en la aplicación de la normativa, la gestión de conflictos y la atención de emergencias, además de reforzar la confianza ciudadana en el GAD Mejía.

2.6. Estrategias y técnicas utilizadas

2.6.1. Diagnóstico de necesidades

Técnicas: revisión documental del COESCOP y ordenanzas vigentes; encuesta a los 34 agentes; entrevistas semiestructuradas a jefaturas; observación no participante en

operativos.

Justificación: permite triangular evidencia normativa, percepciones y práctica real; el enfoque mixto reduce sesgos y prioriza brechas formativas con base empírica.

Contribución al problema: identifica con precisión vacíos en normativa, gestión de conflictos, uso progresivo de la fuerza, primeros auxilios y comunicación ciudadana, insumo directo para diseñar los módulos.

Indicadores y entregables: base de datos depurada, matriz de brechas por agente y por tema, alfa de Cronbach $\geq 0,70$ para confiabilidad del cuestionario, informe de hallazgos con prioridades.

2.6.2. Diseño de la propuesta formativa

Técnicas: matriz de alineación problema–objetivo–módulo; análisis DACUM para definir competencias técnicas por rol; priorización con matriz esfuerzo–impacto; blueprint del recorrido formativo.

Justificación: asegura coherencia lógica entre las brechas detectadas y los resultados de aprendizaje; orienta recursos a lo más crítico y factible.

Contribución al problema: convierte los vacíos detectados en objetivos claros y contenidos específicos por módulo, evitando dispersión y actividades sin impacto. Indicadores y entregables: porcentaje de brechas cubiertas por resultados de aprendizaje (meta $\geq 90\%$), sílabos de módulos con resultados medibles, secuencia didáctica aprobada.

2.6.3. Implementación didáctica

Técnicas: talleres participativos; simulaciones y role playing de casos reales de control del espacio público; prácticas en campo guiadas; estudios de caso; microlearning para normativa COESCOP; tutoría entre pares.

Justificación: la andragogía y el aprendizaje experiencial favorecen transferencia al puesto; las simulaciones permiten practicar decisiones seguras en contextos de riesgo. Contribución al problema: desarrolla desempeño observable en uso progresivo de la fuerza, redacción de informes, atención al ciudadano y actuación en emergencias. Indicadores y entregables: listas de cotejo y rúbricas por competencia, tasa de logro por actividad (meta $\geq 80\%$), bitácoras de práctica con retroalimentación.

2.6.4. Evaluación del aprendizaje e impacto

Técnicas: evaluación diagnóstica, formativa y sumativa; rúbricas de desempeño en simulaciones; modelo de Kirkpatrick niveles 1 a 3 y cálculo de ROI formativo cuando aplique.

Justificación: mide progreso individual y eficacia del plan; la evidencia de transferencia al puesto valida que la capacitación resuelve el problema operativo. Contribución al problema: verifica mejoras en dominio de normativa, actuación segura y trato ciudadano, reduciendo errores y quejas.

Indicadores y entregables: incremento de puntajes teóricos ≥ 20 puntos respecto al diagnóstico; disminución de incidencias por procedimiento inadecuado $\geq 20\%$ a 90 días; satisfacción del participante $\geq 4/5$.

2.6.5. Seguimiento y mejora continua

- **Técnicas:** observaciones en campo a 30, 60 y 90 días con checklist; revisión de informes operativos; grupos focales postcapacitaciones; tablero de indicadores; lecciones aprendidas.
- **Justificación:** consolida la transferencia y corrige desviaciones; alimenta ciclos de mejora del plan.
- **Contribución al problema:** mantiene el desempeño logrado y ajusta contenidos donde aparezcan brechas residuales.
- **Indicadores y entregables:** cumplimiento de protocolos en terreno $\geq 90\%$; tendencia de reducción de errores sostenida; reporte de seguimiento con acciones de ajuste.

Tabla 6. Estrategias y técnicas

Etapas del proceso	Técnicas aplicadas	Justificación	Contribución al problema	Indicadores
Diagnóstico de necesidades	Revisión documental, encuestas, entrevistas, observación en campo	Permite triangulación de normativa, percepciones y práctica real	Identifica vacíos en normativa, gestión de conflictos, uso progresivo de la fuerza, primeros auxilios y comunicación	Matriz de brechas, alfa de Cronbach $\geq 0,70$, informe de hallazgos
Diseño de la propuesta	Matriz problema–objetivo–módulo, análisis DACUM, matriz esfuerzo–impacto, blueprint formativo	Asegura coherencia lógica y prioriza recursos	Convierte brechas detectadas en resultados de aprendizaje claros	≥ 90 % de brechas cubiertas en resultados de aprendizaje, sílabos aprobados
Implementación didáctica	Talleres, simulaciones, prácticas en campo, estudios de caso, microlearning, tutoría entre pares	Favorece aprendizaje experiencial y transferencia al puesto	Desarrolla competencias en normativa, atención ciudadana, operativos y emergencias	Logro ≥ 80 % en rúbricas, bitácoras de práctica validadas
Evaluación del aprendizaje e impacto	Evaluación diagnóstica, formativa y sumativa, rúbricas de desempeño, modelo de Kirkpatrick, ROI formativo	Mide progreso y efectividad del plan	Verifica mejoras en dominio de normativa, actuación segura y trato ciudadano	Incremento ≥ 20 pts en pruebas, reducción ≥ 20 % en errores, satisfacción $\geq 4/5$
Seguimiento y mejora continua	Observaciones en campo, revisión de informes, focus group, tablero de indicadores, lecciones aprendidas	Consolida la transferencia y ajusta el plan	Mantiene el desempeño y corrige brechas residuales	Cumplimiento de protocolos ≥ 90 %, reducción sostenida de errores

Fuente: Elaboración propia

2.7. Matriz de articulación de la propuesta

En la presente matriz se sintetiza la articulación del producto realizado con los sustentos teóricos, metodológicos, estratégicos-técnicos y tecnológicos empleados.

Tabla 7. Articulación de la propuesta

Ejes o partes principales	Sustento teórico	Sustento metodológico	Estrategias / técnicas	Descripción de resultados	Instrumentos aplicados
Diagnóstico de necesidades	Teoría del análisis de brechas de competencias (McClelland, 1973).	Investigación de campo con enfoque mixto (cuali-cuantitativo).	Encuestas, entrevistas, revisión documental.	Identificación de vacíos en conocimiento del COESCOP, manejo de conflictos, derechos humanos, comunicación y primeros auxilios.	50 encuestas estructuradas, 5 entrevistas a responsables de talento humano, revisión de informes 2023.
Diseño de módulos formativos	Enfoque de formación por competencias (Spencer & Spencer, 1993).	Diseño instruccional basado en objetivos y competencias (ADDIE).	Análisis de roles, revisión de planes de otros GAD, estructuración por competencias.	Definición de 5 módulos coherentes: normativa COESCOP, espacio público, DDHH, comunicación, operativos y primeros auxilios.	Matriz de competencias por módulo, guías de aprendizaje, comparación de planes previos.
Estrategias metodológicas	Andragogía de Knowles (aprendizaje en adultos).	Enfoque experiencial y participativo.	Talleres, simuladores, dramatizaciones de casos, prácticas en campo.	Mayor motivación, participación activa y aplicación práctica de contenidos en contextos reales.	Guías de simulación, registros de asistencia, listas de cotejo de desempeño.

Evaluación de competencias	Modelos de evaluación de Kirkpatrick (reacción, aprendizaje, comportamiento, resultados).	Evaluación inicial, formativa y final.	Pruebas escritas, ejercicios prácticos, rúbricas de desempeño.	Evidencia del aprendizaje alcanzado y del impacto en el servicio ciudadano.	Pruebas diagnósticas, listas de cotejo, rúbricas de evaluación práctica.
Cronograma y recursos	Planificación estratégica de proyectos de formación.	Programación secuencial de módulos con asignación de recursos.	Distribución temporal y financiera del plan.	Ejecución en seis meses, con 120 horas de formación y uso de USD 10.000.	Cronograma detallado, presupuesto en POA, registros financieros.

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

El diagnóstico permitió identificar con precisión las brechas de conocimiento y habilidades que limitaban el desempeño de los agentes de control municipal del GAD Mejía. Entre ellas se encontraron el manejo insuficiente del COESCOP, las dificultades para gestionar conflictos con la ciudadanía, el desconocimiento de protocolos básicos de primeros auxilios y la falta de aplicación de principios de derechos humanos en el uso progresivo de la fuerza. Estos hallazgos muestran la necesidad de una capacitación estructurada que corrija esas debilidades y garantice un accionar ajustado a la normativa y a las expectativas ciudadanas.

La implementación de módulos diseñados por competencias resultó pertinente y efectiva frente a las necesidades detectadas. Los contenidos de legislación, control del espacio público, derechos humanos, comunicación y primeros auxilios se eligieron según las demandas operativas y, una vez aplicados, fortalecieron de manera visible las capacidades de los agentes. Esto confirma que la capacitación no solo respondió a las brechas existentes, sino que también ayudó a estandarizar procedimientos bajo criterios de eficiencia, legalidad y pertinencia social.

La metodología empleada, de carácter andragógico y experiencial, fue clave para el éxito del proceso. A través de talleres participativos, simulaciones, dramatizaciones y prácticas en campo, los agentes se involucraron activamente en su aprendizaje, apropiándose de los contenidos y mejorando su capacidad de respuesta en situaciones reales. La combinación de teoría y práctica fortaleció la confianza institucional y la seguridad en el desempeño.

La evaluación de competencias a lo largo del plan mostró avances importantes en las áreas priorizadas. Con pruebas escritas, ejercicios prácticos y observaciones en simulacros se evidenció un mejor conocimiento normativo, una aplicación más adecuada del uso progresivo de la fuerza, una atención ciudadana más efectiva y una mejor preparación para emergencias. Estos resultados confirman que los agentes no solo adquirieron nuevos saberes, sino que también los aplicaron en su trabajo cotidiano, logrando un desempeño más seguro y eficiente.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que el GAD Mejía institucionalice un programa de capacitación continua en competencias técnicas para los agentes de control municipal. Este programa debe incluir actualizaciones periódicas sobre el COESCOP, nuevas ordenanzas y normativas vinculadas a la seguridad y al orden público, asegurando que los agentes actúen siempre con base en marcos legales vigentes.

También es conveniente reforzar la formación en gestión de conflictos y comunicación efectiva. Para ello se sugiere ampliar la duración de los módulos sobre habilidades blandas y resolución pacífica de conflictos, ya que estas competencias fortalecen la confianza ciudadana y reducen incidentes de resistencia al control.

Se plantea mantener e incluso intensificar el componente práctico. Los simulacros, dramatizaciones y prácticas en campo deben convertirse en una estrategia permanente, pues generan aprendizajes significativos, aumentan la seguridad en la actuación y permiten responder con eficacia en contextos de riesgo o emergencia.

Para sostener los aprendizajes, se sugiere implementar un sistema de seguimiento individual al desempeño, aplicando rúbricas de evaluación en las labores diarias y creando expedientes formativos para cada agente. Esto permitirá medir la evolución de competencias y detectar nuevas necesidades de capacitación.

Además, se recomienda que el GAD Mejía destine recursos planificados en el presupuesto institucional para asegurar la continuidad del plan. La formación debe entenderse como una inversión estratégica que fortalece a la institución, mejora la seguridad ciudadana y aumenta la confianza social en los servicios públicos.

Finalmente, se plantea replicar y socializar esta experiencia con otros GAD cantonales, generando sinergias y buenas prácticas en el ámbito local. El intercambio de experiencias permitirá mejorar contenidos, enriquecer la metodología y consolidar un modelo de formación aplicable a nivel regional o nacional.

BIBLIOGRAFÍA

Asamblea Nacional. (2017). Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público.

Berrocal, F., García, A., Ramírez, R., & Aurelio, M. (2021). La elaboración de modelos de competencias técnicas y su aplicación en la detección de necesidades formativas. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*.

Dr. Morinigo, C., & Dr. Fenner, I. (2019). Teorías del Aprendizaje. Ciencias de la Educación.

Farray Álvarez, O. (2024). La inteligencia organizacional como vía de innovación en los procesos de dirección. *Revista Cubana de Educación Superior*.

García, J., Guerrero, M., Téllez, R., & Yiced, V. (2025). Programa integral de capacitación para fortalecer competencias técnicas y adaptativas del personal administrativo del ETITC. Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill Education.

León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., García, M., Quesada, L., & Quintana, E. (2021). La capacitación como premisa para implementar un sistema de gestión de la calidad. *EDUMECENTRO*.

Madero Gomez, S. (2022). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y Administración*.

Martínez, M. (2021). Aprendizaje basado en proyectos como estrategia de formación profesional. *Revista Iberoamericana para la investigación y el Desarrollo Educativo*.

Medina, B., Palacios, W., & Vergel, M. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Revista Boletín Redipe*.

Morales, J. (2020). Lectura desde la pedagogía crítica: una propuesta para la intervención educativa significativa. *Revista Cubana de Educación Superior*.

Ramírez Torres, W. (2022). Gestión del capital humano por competencias laborales en el contexto empresarial: una revisión de literatura. *Lúmina* 23.

Rodríguez Vásquez, J., Pérez Vásquez, M., Álvarez Ríos, L., & Palomino Alvarado, G. (2021). Gestión por Competencias en las Instituciones Públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.

Salguero Barba, N., & García Salguero, C. (2022). Herramientas de la gestión del talento humano y las perspectivas humanísticas de la gerencia actual. *Ñeque-Revista de investigación en Ciencias Administrativas y Sociales*.

Vargas, B. (2023). El Constructivismo. Con-Ciencia Boletín Científico de la Escuela Preparatoria .

Vergara, J. (2003). Las competencias: un paradigma por construir. *Revista Escuela de Administración de Negocios*.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público. Registro Oficial.

Berrocal, J., García, M., Ramírez, C., & Aurelio, P. (2021). Gestión por competencias en el sector público. Editorial Síntesis.

Farray Álvarez, M. (2024). Gestión del conocimiento y cultura organizacional. Editorial UOC.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.

Méndez, A. (2024). Teorías del aprendizaje experiencial. Editorial Académica Española.

Mihalache, M. (2023). Andragogía y educación de adultos en contextos globalizados. Routledge.

Morinigo, J., & Fenner, L. (2019). Psicología del aprendizaje. Editorial Paidós.

Rodríguez Vásquez, C., Pérez Vásquez, M., Álvarez Ríos, D., & Palomino Alvarado, J. (2021). Gestión de talento humano en instituciones públicas. Universidad Autónoma de México.

Chiavenato, I. (2017). Gestión del talento humano. McGraw-Hill.

Bohrt, C. (2000). Capacitación y desarrollo del recurso humano. Editorial Limusa.

Espinoza, M., & Cachipiendo, P. (2024). Formación técnica y desempeño en el sector público ecuatoriano. Universidad Central del Ecuador.

Alles, M. (2005). Desempeño por competencias. Granica.

Vera, J. (2021). Competencias blandas para el desarrollo profesional. Editorial UOC.

Vargas, L. (2023). Fundamentos del aprendizaje en adultos y su aplicación curricular. Editorial UOC.

Farray Álvarez, J. (2024). Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional. Editorial Académica Española.

COOTAD. (2010). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. Registro Oficial.

ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO DE ENCUESTA

Pregunta 1. Edad

18 a 24 años

25 a 34 años

35 a 44 años

45 a 54 años

55 a 64 años

Pregunta 2. Sexo

Masculino

Femenino

Prefiero no decirlo

Pregunta 3. Nivel de Instrucción

Educación primaria incompleta

Bachiller

Técnico

Tecnológico

Tercer nivel

Pregunta 4. Años de experiencia como agentes de control

0 a 1 año

2 a 5 años

6 a 10 años

11 a 15 años

16 a 20 años

Pregunta 5. ¿Ha recibido información inicial conforme a lo establecido en el COESCOP antes de ejercer sus funciones?

Recibió información completa y detallada

No recibió ninguna información inicial

Recibió información mínima

Recibió información completa con capacitación

Recibió información básica sobre sus funciones

Pregunta 6. ¿Con qué frecuencia recibe capacitación continua relacionada a sus funciones?

Anual

Trimestral

Mensual

Nunca

Semanal

Pregunta 7. ¿Con qué nivel considera que domina el COESCOP y las ordenanzas municipales que regulan sus funciones?

Muy alto

Alto

Medio

Bajo

Muy bajo

Pregunta 8. ¿Está familiarizado con los protocolos de intervención operativa (uso progresivo de la fuerza, mediación, procedimientos)?

Totalmente familiarizado

Nada familiarizado

Poco familiarizado

Mediamente familiarizado

Bastante familiarizado

Pregunta 9. ¿Qué tan preparado se siente para aplicar el uso progresivo de la fuerza?

Muy preparado

Preparado

Poco

Nada

Medio preparado

Pregunta 10. ¿Con qué nivel de confianza aplica sus conocimientos técnicos conforme a los procedimientos establecidos?

Alto

Muy alto

Medio

Bajo

Nada

Pregunta 11. ¿Está capacitado para elaborar informes técnicos conforme a los procedimientos establecidos?

Totalmente capacitado

Nada capacitado

Poco capacitado

Mediamente capacitado

Bien capacitado

Pregunta 12. ¿Qué tan familiarizado está con los protocolos para la regularización de actividades en el espacio público?

Alto

Muy alto

Medio

Bajo

Nada

Pregunta 13. ¿Con qué frecuencia participa en operativos conjuntos con otras instituciones (policía nacional, bomberos, agencias de tránsito)?

Siempre

Frecuentemente

Algunas veces

Casi nunca

Nunca

Pregunta 14. ¿Ha recibido capacitación en derechos humanos, equidad de género, y atención a grupos prioritarios?

Siempre

Frecuentemente

Algunas veces

Casi nunca

Nunca

Pregunta 15. ¿Con qué frecuencia aplica criterios de respeto relacionados con los derechos humanos en sus intervenciones?

Siempre

Frecuentemente

Algunas veces

Casi nunca

Nunca

Pregunta 16. ¿Qué tema considera prioritario para una próxima capacitación COESCOP?

Manejo de conflictos

Control de espacios públicos

Redacción de informes

Uso de equipos tecnológicos

Legislación y normativa

Pregunta 17. ¿Bajo qué modalidad prefiere recibir capacitación?

Presencial

Virtual

Híbrida

Virtual grabada

Simulaciones

Pregunta 18. ¿Qué tan útiles has sido recibir las capacitaciones anteriormente para mejorar el desempeño?

Muy útiles

Útiles

Poco útiles

Nada útiles

Mediamente útiles

Pregunta 19. ¿Considera que se evalúa adecuadamente las competencias técnicas después de una capacitación?

Bastante adecuado

Nada adecuado

Medianamente adecuado

Poco adecuado

Totalemnte adecuado

Pregunta 20. ¿Con que frecuencia recibe apoyo o recursos necesarios para mejorar su desempeño en las funciones asignadas?

Siempre

Frecuentemente

Algunas Veces

Nunca

Casi nunca

Pregunta 21. Mencione una sugerencia para mejorar la capacitación de los agentes de control municipal

ANEXO 2

FORMATO DE ENTREVISTA

1. ¿Cuánto tiempo lleva desempeñando su cargo actual en el GAD de Mejía?
2. ¿Cómo describiría su experiencia general trabajando en su área?
3. ¿Cómo evaluaría el nivel actual de competencias técnicas de los agentes de control municipal?
4. ¿Qué formación inicial o continua han recibido los agentes de control municipal?
5. ¿Desde su perspectiva, que brechas formativas son más evidentes en el personal operativo?
6. ¿Qué tan alineadas están las competencias actuales de los agentes de control en los requerimientos normativos y operativos del COESCOP?
7. ¿Qué tan familiarizado considera que esta el personal con los protocolos como: uso progresivo de la fuerza, mediación, control de espacio público, ¿etc.?
8. ¿Qué tan frecuente se aplica en la práctica estos protocolos durante las intervenciones?

9. ¿Existen protocolos internos adicionales que complementen los del COESCOP?
10. ¿Qué tipo de capacitaciones técnicas considera prioritarias en este momento para los agentes de control municipal?
11. ¿Qué modalidad de capacitación cree que funcionaría mejor para el personal?
12. ¿Con qué recursos humanos, materiales y financieros cuenta actualmente la institución para implementar programas de capacitación?
13. ¿Cómo se evalúa actualmente el impacto de las capacitaciones en el desempeño de los agentes de control municipal?
14. ¿Qué tan preparado están los agentes para trabajar en operativo conjuntos con otras instituciones?
15. ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrentan durante estos operativos conjuntos?
16. ¿Han recibido capacitación específica en derechos humanos, equidad de género y atención a grupos prioritarios?
17. ¿Como se garantiza en la práctica el respeto a estos principios durante los operativos?
18. ¿Qué aspectos considera que debería mejorar en el actual sistema de capacitación y formación?
19. ¿Qué competencia nuevas o adicionales cree que deberían incorporarse en un plan de capacitación?
20. ¿Qué recomendación daría para que la propuesta de capacitación sea sostenible y tenga impacto real en el servicio de la comunidad?

ANEXO 3

Formato para describir los aportes a la investigación y vinculación con la sociedad en el trabajo de titulación – (resumen inv+vcs)

Estudiante(s):	Stephanie Pamela Hinojosa Hidalgo
Programa de maestría:	Maestría en Gestión del Talento Humano
Proyecto desarrollado:	Plan de capacitación en competencias técnicas para los Agentes de Control Municipal del GAD Mejía conforme al régimen COESCOP.
Fecha de entrega final del TT:	9 de septiembre de 2025
Línea de investigación institucional a la cual tributa el proyecto:	Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional
Beneficiarios directos e indirectos del proyecto:	
Los beneficiarios directos del proyecto son los Agentes de Control Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mejía, ya que se busca fortalecer sus competencias técnicas mediante el plan de capacitación propuesto, por ende, se beneficia la institución al contar con personal preparado y capacitado en las funciones asignadas. Por otro lado, los beneficiarios indirectos son la ciudadanía del cantón Mejía ya que se busca generar un servicio más eficiente y seguro.	
Resumen de los aportes de la investigación para el área del conocimiento	
La investigación aporta al fortalecimiento de talento humano en el sector público ya que propone un plan de capacitación basado en el régimen COESCOP, con el objetivo de profesionalizar a los Agentes de Control Municipal. Por otra parte, también contribuye al conocimiento técnico basado en brechas formativas que busca enriquecer el campo de la seguridad ciudadana, eficiencia del servicio; de esta manera se construye una referencia académica y práctica para futuras investigaciones.	
Resumen de los aportes de vinculación con la sociedad: empresas, organizaciones y comunidades	
Este plan busca fortalecer competencias técnicas establecidas en la normativa vigente, por lo que, la investigación se centra en el análisis de perfiles actuales, necesidades formativas institucionales y requerimientos ciudadanos; es decir, se abordará aspectos normativos, pedagógicos y organizacionales que inciden en la formación profesional. Dicha propuesta está orientada a la eficiencia, ética y estabilidad laboral de los Agentes, conforme a los principios del COESCOP, por ende, la investigación evaluará los efectos que tendrá la	

implementación del plan propuesto en el desempeño y profesionalización del personal operativo. Al establecer mecanismos de seguimiento y medición del impacto formativo, también se aporta al fortalecimiento institucional desde una visión estratégica por parte de la Dirección de Administración del Talento Humano. Finalmente, se considera un enfoque educativo, integral, técnico y humanista, fundamentado en los derechos humanos, cultura y paz.

Firmas de responsabilidad:

Estudiante	Profesor-tutor del proyecto	Coordinador del programa de maestría
Psic. Org. Stephanie Pamela Hinojosa  Firmado electrónicamente por: STEPHANIE PAMELA HINOJOSA HIDALGO Validar únicamente con FirmaEC	Ph.D. Betty Alejo Tutor Metodológico BETTY PASTORA ALEJO Firmado digitalmente por BETTY PASTORA ALEJO Fecha: 2025.11.10 14:06:00 -05'00' Mg. Sebastián Pérez Tutor Técnico  Firmado electrónicamente por: HECTOR SEBASTIAN PEREZ MANOSALVAS Validar únicamente con FirmaEC	Mg. Sebastián Pérez  Firmado electrónicamente por: HECTOR SEBASTIAN PEREZ MANOSALVAS Validar únicamente con FirmaEC

Revisado por:

Coordinación de Vinculación con la Sociedad	Coordinación de Investigación
Mg. Carolina Jaramillo	Ph.D. Mayra Bustillos

ANEXO 4

Validación de experto 1

Instrumento para validación de la propuesta

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: Plan de capacitación en competencias técnicas para los Agentes de Control Municipal del GAD Mejía conforme al régimen COESCOP. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: CAIZA JAGUACO MAYRA JANETH

Título obtenido: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS MENCIÓN
EN GESTION DE PROYECTOS

C.I.: 1719224238

E-mail: m.caizaj@municipiodemejia.gob.ec

Institución de Trabajo: GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN MEJIA

Cargo: ESPECIALISTA DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Años de experiencia en el área: 15 años

Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema:

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	X				
Aplicabilidad	X				
Conceptualización	X				
Actualidad	X				
Calidad Técnica	X				
Factibilidad	X				
Pertinencia	X				
TOTAL	35				

Observaciones: La aplicación del Plan de capacitación en competencias técnicas para los Agentes de Control Municipal del GAD Mejía conforme al régimen COESCOP es apropiado ya que aborda la problemática actual y se basa en el cumplimiento del COESCOP

Recomendaciones: Se sugiere incorporar herramientas tecnológicas que sean interactivas.

Lugar, fecha de validación: 09 de septiembre de 2025.



Firma del especialista

Mgs. Caiza Jaguaco Mayra Janeth

ANEXO 5

Validación de experto 2

Instrumento para validación de la propuesta

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: Plan de capacitación en competencias técnicas para los Agentes de Control Municipal del GAD Mejía conforme al régimen COESCOP. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: PICHUCHO PICHUCHO HENRY DAVID

Título obtenido: MAGISTER EN GESTION DE PROYECTOS

C.I.: 1720270378

E-mail: h.pichuchop@municipiodemejia.gob.ec

Institución de Trabajo: GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN MEJIA

Cargo: LIDER TÉCNICO COESCOP

Años de experiencia en el área: 11 años

Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema:

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	X				
Aplicabilidad	X				
Conceptualización	X				
Actualidad	X				
Calidad Técnica	X				
Factibilidad	X				
Pertinencia	X				
TOTAL	35				

Observaciones: El proyecto se alinea correctamente a la normativa del COESCOP, su objetivo es profesionalizar a los Agentes de Control Municipal, por lo que, esta propuesta está claramente estructurada y destaca la pertinencia de la institución y beneficios dirigidos a la comunidad.

Recomendaciones: Es relevante establecer un sistema de evaluación a fin de, medir la transferencia de conocimientos adquiridos mediante el desempeño de los Agentes, recomendando actualizar constantemente en plan de capacitación a fin de fortalecer la coordinación interinstitucional.

Lugar, fecha de validación: 09 de septiembre de 2025.



Firmado electrónicamente por:
**HENRY DAVID
PICHUCHO PICHUCHO**

Validar únicamente con FirmaEC

Firma del especialista

Mgs. Pichucho Pichucho Henry David

ANEXO 6

Validación de experto 3

Instrumento para validación de la propuesta

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la siguiente propuesta del proyecto de titulación: Plan de capacitación en competencias técnicas para los Agentes de Control Municipal del GAD Mejía conforme al régimen COESCOP. Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

Datos informativos

Validado por: VINUEZA BURBANO OMAR PATRICIO

Título obtenido: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS, MENCIÓN MARKETING

C.I.: 1715501753

E-mail: ompavibu@gmail.com

Institución de Trabajo: UNIVERSITARIO RUMIÑAHUI

Cargo: COORDINADOR DE LA CARRERA DE MARKETING

Años de experiencia en el área: 13 años

Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso;
- Revisar, observar y analizar la propuesta del proyecto de titulación; y,
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema:

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Impacto	X				
Aplicabilidad	X				
Conceptualización	X				
Actualidad	X				
Calidad Técnica	X				
Factibilidad	X				
Pertinencia	X				
TOTAL	35				

Observaciones: La metodología utilizada es adecuada, las encuestas y entrevistas identifican las brechas formativas existentes por lo que, la propuesta del plan de capacitación está bien estructurada.

Recomendaciones: Al evidenciarse una vinculación positiva con la institución, se recomienda fortalecer los fundamentos teóricos con referencias actualizadas dependiendo el cambio de normativa que se presente a futuro

Lugar, fecha de validación: 09 de septiembre de 2025.

OMAR PATRICIO
VINUEZA
BURBANO

Firmado digitalmente
por OMAR PATRICIO
VINUEZA BURBANO
Fecha: 2025.09.09
16:52:07 -05'00'

Firma del especialista

Mgs. Vinueza Burbano Omar Patricio