

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL INTEGRACIÓN ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Profesionalización de los funcionarios públicos y su incidencia en el valor público del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán”

Trabajo de Integración Curricular previa la obtención del
título de Licenciada en Administración Pública

AUTORAS: Cardenas Cando Vanesa Dayana
Cisneros Malquin Anabel Alejandra

TUTOR: MSc. Mike Joffre Coral Erazo

Tulcán, 2022

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Cardenas Cando Vanesa Dayana con número de cédula 0402109334 ha elaborado bajo mi dirección Trabajo de Integración Curricular titulado: “Profesionalización de los funcionarios públicos y su incidencia en el valor público del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.


f.....

MSc. Coral Erazo Mike Joffre

TUTOR

Tulcán, septiembre de 2022

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Cisneros Malquin Anabel Alejandra con número de cédula 0401737606 ha elaborado bajo mi dirección el Trabajo de Integración Curricular titulado: “Profesionalización de los funcionarios públicos y su incidencia en el valor público del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.


f.....

MSc. Coral Erazo Mike Joffre

TUTOR

Tulcán, septiembre de 2022

AUTORÍA DE TRABAJO

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

Yo, Cardenas Cando Vanesa Dayana con cédula de identidad número 0402109334 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



f.....

Cardenas Cando Vanesa Dayana

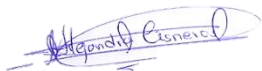
AUTORA

Tulcán, septiembre de 2022

AUTORÍA DE TRABAJO

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

Yo, Cisneros Malquin Anabel Alejandra con cédula de identidad número 0401737606 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



f.....

Cisneros Malquin Anabel Alejandra

AUTORA

Tulcán, septiembre de 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TIC

Yo, Cardenas Cando Vanesa Dayana declaro ser autora de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: “Profesionalización de los funcionarios públicos y su incidencia en el valor público del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



f.....

Cardenas Cando Vanesa Dayana

AUTORA

Tulcán, septiembre de 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TIC

Yo, Cisneros Malquin Anabel Alejandra declaro ser autora de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: “Profesionalización de los funcionarios públicos y su incidencia en el valor público del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



f.....

Cisneros Malquin Anabel Alejandra

AUTORA

Tulcán, septiembre de 2022

DEDICATORIA

Este trabajo quiero dedicar a mi madre Eulalia y mi padre Raúl, quienes me han enseñado a nunca rendirme y ser perseverante, a mi hermano Jeremy por ser el eje de mi vida y ser quien siempre me apoyara en cada uno de mis proyectos y sueños. A mi abuelita Rosita por ser mi pilar de apoyo y en quien siempre podre refugiarme. A mi gatita Cloe, mi fiel compañera de estudio y desvelo, te quiero hoy y siempre.

Vanesa Cardenas

DEDICATORIA

A Dios por permitirme culminar esta etapa en mi vida, a mis padres Arturo y Ximena por su apoyo incondicional y por no dejarme sola y por motivarme a cumplir este sueño. A mis hermanos Emerson y Yuliana por y acompañarme en este proceso. A mis abuelitos Manuel, Aura y Luz, por siempre estar presente en mi vida, con un consejo, con palabras de aliento para no rendirme y salir adelante.

Alejandra Cisneros

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por ser uno de los pilares más fuertes en mi vida, por creer en mí y apoyarme en todo momento, son quienes han formado mi infancia y mi adultez, gracias a su esfuerzo y constancia he llegado al punto en el que me encuentro, un especial agradecimiento a mi hermano Jeremy por ser mi fortaleza, mi apoyo incondicional y mi mejor amigo. A mi abuelita, quien me ha enseñado el verdadero significado del amor y me apoyado en cada momento de mi vida.

Un sincero agradecimiento la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por abrirme sus puertas, a cada uno de sus docentes por impartir sus enseñanzas y por su paciencia, especialmente al Msc. Mike Coral quien con su gran profesionalismo ha sabido guiar el presente trabajo.

Vanesa Cardenas

AGRADECIMIENTO

Agradecida siempre con Dios por haberme guiado por un buen camino y darme la fortaleza para continuar con este proceso de formación y educación. Un eterno agradecimiento a mis padres por ser mi guía, mi fortaleza y mi inspiración, gracias por todo el amor que me han dado, por su esfuerzo, dedicación y su apoyo para que pueda culminar esta etapa. A mis hermanos por su apoyo. A mis abuelitos por brindarme su apoyo y sus buenos consejos.

Agradecimiento a los docentes que me ayudaron en este proceso de formación profesional, a mi tutor Msc. Mike Coral por todo su tiempo y dedicación, por aportar con sus enseñanzas las cuales ayudaron a culminar el presente trabajo de investigación.

Alejandra Cisneros

ÍNDICE

RESUMEN	18
ABSTRACT	19
INTRODUCCIÓN.....	20
I. PROBLEMA	22
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	22
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	24
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	24
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	25
1.4.1 Objetivo general	25
1.4.2 Objetivos específicos.....	25
1.4.3 Preguntas de investigación	25
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	26
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	26
2.2. MARCO TEÓRICO	28
2.2.1 Teoría de la Nueva gestión Pública	28
2.2.2 Profesionalización	29
2.2.3 Sistema de profesionalización	30
2.2.4 Profesionalización En El Ecuador	31
2.2.5 Elementos para implementar la profesionalización.....	32
2.2.6 Funcionarios públicos.....	35
2.2.7 Clasificación de los funcionarios públicos	35
2.2.8 Valor público	36
2.2.9 Creación de valor público.....	37
2.2.11 Cadena de Valor Público	38
2.2.12 Dimensiones del Valor Público	39

2.2.13 Calidad del servicio público	40
2.2.14 Atención al usuario	41
2.2.15 Accesibilidad al servicio.....	41
2.2.16 Capacidad de respuesta.....	41
2.2.17 Satisfacción ciudadana	42
2.2.18 Opinión pública	42
2.3 MARCO LEGAL	43
III. METODOLOGÍA.....	53
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	53
3.1.1. Enfoque.....	53
3.1.2. Tipo de Investigación	53
3.2 HIPÓTESIS A DEFENDER.....	54
3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	54
3.3.1. Definición de las variables	54
3.3.2. Operacionalización de variables	55
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	56
3.4.1 Métodos	56
3.4.2 Técnicas	57
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	57
3.5.1 Población y muestra.....	57
3.5.2. Instrumentos de investigación	61
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	62
4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	62
1. Dimensión Procesos de Selección de Personal	62
2. Dimensión: Competencia profesional	65
3. Dimensión Motivación del funcionario público.....	69
4. Dimensión: Formación Profesional del funcionario Público	72

5.	Dimensión: Calidad del Servicio.....	76
6.	Dimensión: Resultados.....	80
7.	Dimensión Confianza.....	83
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	87
5.1.	CONCLUSIONES	87
5.2.	RECOMENDACIONES.....	87
VI.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
VII.	ANEXOS	92

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1 Definición de variables	54
Tabla 2 Operacionalización de variables	55
Tabla 3 Nómina para la aplicación de entrevistas	60
Tabla 4 Proceso de reclutamiento y selección del personal	63
Tabla 5 Conocimientos de los funcionarios públicos	66
Tabla 6 Actitudes que se observan en el GAD Municipal de Tulcán.....	69
Tabla 7 Nivel de instrucción académica idónea para ocupar un cargo administrativo	73
Tabla 8 Aspectos para mejorar en la atención al usuario por parte de los funcionarios públicos del GADMT.....	77
Tabla 9 Expectativas de los usuarios frente a la prestación de servicios del GADMT	81
Tabla 10 Tipos de información receptada dentro del GAD Municipal Tulcán	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Proceso de creación de valor público.....	39
Figura 2 Concursos de mérito y oposición del GAD Municipal de Tulcán son transparentes	64
Figura 3 Aspectos que se observan en los procesos de reclutamiento y selección de personal del GAD Municipal de Tulcán	65
Figura 4 Aspectos que presentan los funcionarios del GAD Municipal de Tulcán al brindar un servicio	67
Figura 5 Comportamiento de los funcionarios públicos del GAD Municipal de Tulcán al momento de prestar un servicio.....	68
Figura 6 Incentivos a los funcionarios públicos del GAD Municipal de Tulcán	70
Figura 7 Incentivos que se emplean con mayor frecuencia dentro del GAD municipal de Tulcán.....	71
Figura 8 Frecuencia con la que se brinda capacitaciones a los funcionarios públicos del GAD Municipal de Tulcán.....	74
Figura 9 Ámbitos de capacitaciones en el GAD Municipal de Tulcán	75
Figura 10 Capacidad de respuesta del el GAD Municipal de Tulcán	78
Figura 11 Criterios frecuentes en el GAD Municipal de Tulcán frente a la respuesta de un servicio	79
Figura 12 Situaciones que se experimentan en el GAD Municipal de Tulcán.....	82
Figura 13 Grado de confianza frente a la información pública del GADMT	84
Figura 14 Medios convenientes para expresar opinión pública	86

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta de la sustentación de predefensa del TIC	92
Anexo 2: Certificado del abstract emitido por el Centro de Idiomas (CIDEN)	94
Anexo 3. Encuesta aplicada a la ciudadanía.....	96
Anexo 4. Entrevista Aplicada a los funcionarios del GAD de Tulcán	98
Anexo 5. Evidencia de levantamiento de información mediante entrevistas en el GAD de Tulcán.....	99
Anexo 6. Evidencia validación experto.....	107
Anexo 7. Evidencia prueba piloto	108
Anexo 8. Evidencia de aplicación de encuestas	109

RESUMEN

El trabajo de investigación se enfoca en analizar la profesionalización de los funcionarios públicos y su incidencia en el valor público del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán durante el período 2020-2021. En la base teórica se analizan conceptos básicos enfocados en las variables establecidas, como variable independiente la profesionalización y como dependiente el valor público. El estudio planteado es de enfoque mixto, pues durante su desarrollo se integran datos cuantitativos mediante la encuestas aplicadas a la ciudadanía y también se integra información cualitativa, misma que se receptó en el desarrollo de entrevistas a los funcionarios públicos del GAD de Tulcán, de esta manera en los resultados se reflejan siete dimensiones, a partir de la variable independiente se describen las siguientes: competencia profesional, procesos de selección de personal, motivación del funcionario público, formación profesional del funcionario público, mientras que a la variable dependiente se le integran: calidad del servicio, resultados y confianza, cada una de ellas fue una pieza importante para sustentar una buena discusión para la investigación. Por último, se concluye, afirmando que la profesionalización evidentemente incide en el valor público, pues esta es un punto clave para el desempeño de los funcionarios, su crecimiento intelectual, desarrollo de capacidades y aptitudes, por tanto, el aplicar un buen sistema de profesionalización dentro de la institución, permitirá que esto se vea reflejado en la eficiente prestación de servicio y la gratificación por parte de la ciudadanía.

Palabras clave: Profesionalización, Valor Público, funcionarios públicos, competencia profesional, atención al usuario.

ABSTRACT

This research work focuses on analyzing the professionalization of public officials and its impact on the public value of the Decentralized Autonomous Government of Tulcán for the period 2020-2021. In the theoretical base, basic concepts focused on the established variables are analyzed, professionalization as an independent variable and public value as a dependent variable. The proposed study has a mixed approach, during its development quantitative data is integrated through surveys applied to citizens, and qualitative information is also integrated, which was received in the development of interviews with public officials of the GAD of Tulcán, of this In this way, the results reflect seven dimensions, from the independent variable the following are described: professional competence, personnel selection processes, motivation of the public official, professional training of the public official, while the dependent variable is integrated: quality of service, results, and trust, each one of them was an important piece to support a good discussion for the investigation. Finally, it is concluded, affirming that professionalization affects public value, since this is a key point for the performance of officials, their intellectual growth, development of skills and aptitudes, therefore, applying a good professionalization system within the institution, it will allow this to be reflected in the efficient provision of service and gratification by citizens.

KEYWORDS: Professionalization, Public Value, civil servants, professional competence, user service.

INTRODUCCIÓN

La profesionalización de los funcionarios públicos radica en la mejora continua de las capacidades, habilidades, aptitudes de estos, para la prestación de un servicio público, en donde su principal objetivo es satisfacer las demandas y necesidades de la población generando un valor público a los servicios que brinda el GAD de Tulcán.

En el Ecuador el sistema de profesionalización es considerado débil debido a que existe un bajo nivel de capacitaciones, aportaciones, por parte del Estado que promuevan una buena formación a los funcionarios públicos es necesario mencionar que no existe un Estado moderno sin que haya un servicio público en base a las demandas de la sociedad, por lo que se considera necesario que exista una normativa que regule y obligue al Estado a brindar mayores oportunidades de formación en la administración pública.

El desarrollo de la presente investigación pretende analizar el nivel de profesionalización de los funcionarios públicos del GAD de Tulcán y la incidencia que se genera en el valor público, tomando en cuenta la opinión de la ciudadanía basándose en su experiencia al momento de solicitar un servicio a la institución.

Dentro del capítulo I, da a conocer cuál es problema de la investigación, su justificación, el planteamiento del problema, y cual es objetivo general y objetivos específicos que se buscan alcanzar en el transcurso de la investigación.

En el capítulo II, se establece la fundamentación teórica, los antecedentes investigativos y las teorías que sustentan la investigación, las mismas que serán planteadas a través de las variables establecidas las cuales son la profesionalización y el valor público.

En el capítulo III, se plantea la metodología utilizada para la investigación, en donde se detallará también los enfoques utilizados en la investigación; los tipos de investigación planteados, hipótesis o idea a defender, la operacionalización de variables, métodos y análisis estadísticos aplicados, los mismos que arrojaran resultados de la población tulcanesa, y de esta manera saber cuál es la percepción ciudadana frente al desempeño los funcionarios públicos de la institución.

En el capítulo IV, se presentará un análisis de los resultados obtenidos y la discusión, en donde se mostrará los resultados más notables que se obtuvieron en el desarrollo de la investigación, para así dar respuesta a la hipótesis planteada.

Finalmente, en el capítulo V se dará a conocer las conclusiones a las cuales se ha llegado gracias a la investigación realizada, posteriormente plantear las recomendaciones en base a las conclusiones antes mencionadas.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día el saber cumplir las demandas de las y los ciudadanos es una ardua tarea, pues al pasar los años las exigencias sociales se han pluralizado, aumentando así la expectativa de contar con funcionarios públicos eficientes, que lleven a cabo un correcto desenvolvimiento laboral, desarrollando dentro de la institución, mecanismos continuos de desarrollo profesional, que permitan brindar servicios de calidad para la ciudadanía.

Desde este punto parte la demanda de transformaciones dentro de las organizaciones, lo cual debe enfocarse en el desarrollo de conocimientos, habilidades y conductas que permitan brindar servicios de calidad, adecuados y pertinentes para los usuarios, por tanto, con relación a lo establecido se indica que las organizaciones deben establecer ejes enfocados en desarrollar enfoques que estén profundamente relacionados con la vida laboral y la integración profesional (Martínez Rosa, 2018, pág. 13).

El recurso humano, es sin duda uno de los puntos clave para el desarrollo de las organizaciones, la profesionalización del mismo juega un papel importante para que la organización demuestre que puede ejecutar sus funciones de manera eficiente y con gran capacidad de cumplir con sus metas y objetivos, frente a ello Martínez (2018) agrega “La administración pública en los diferentes Estados, necesitan permanentemente diseñar programas de profesionalización a los servidores públicos, generalmente en requerimientos de conocimientos para el desarrollo de una o varias funciones.” (pág. 14).

En América latina, la profesionalización de la gestión pública es un tema de gran importancia, se requiere el establecimiento de nuevos tipos de liderazgo capaces de impulsar e integrar las transformaciones que trae consigo la administración pública moderna. Es así como las autoridades encargadas de las instituciones públicas deberán estar capacitadas, preparadas para mejorar el desempeño de sus funciones (Álvarez, 2004, pág. 45).

Cabe mencionar también que la influencia que existe entre la profesionalización y el desarrollo de las organizaciones es relevante debido a que entre ellas se complementan mutuamente, para conseguir los objetivos de la organización, frente a ello Rosa Victoria Alegría Martínez (2018) agrega que:

En Perú, en la actualidad las organizaciones necesitan contar con personal adecuado que demuestre su capacidad al ejecutar su trabajo de manera eficiente, que posea los conocimientos teóricos, y también que tenga la capacidad de alcanzar una meta u objetivo planteado. Lo que diferencia a una organización de otra, es la calidad del personal que labora para ella y las estrategias que utilicen para lograrlo (pág. 13).

El valor público, por su parte complementa el camino hacia el desarrollo que buscan las organizaciones, este nace como un enfoque de la nueva gestión pública, en la investigación de Chica Sergio (2011) señala lo establecido por Moore (1995:63-64), quien agrega que:

La satisfacción ciudadana, es una de las mejores formas de medir la creación de valor público, lo cual no es sencillo, “pues son muchos los ciudadanos que escriben para quejarse sobre la prestación de un servicio, pero son muy pocos los que escriben para felicitar (pág. 43).

Frente a la crisis del modelo burocrático de la administración pública, se desarrolla la Nueva Gestión Pública, la cual pretende orientar las acciones de todos los administradores públicos, no sólo a los de nivel superior, al sistematizar la descripción de situaciones y explicar cómo una acción eficaz de parte de estos puede hacer la diferencia entre hacer las cosas, y hacerlas bienes decir principios de actuación a través de incentivos, que ofrezcan mejores resultados, o que a su vez se traduce para ellos en estabilidad laboral. (Alvarado, 2008, pág. 35).

Por su parte Calisaya Condori Samantha (2019) manifiesta que:

El valor público radica en satisfacer de las demandas y necesidades de la población y se lo puede encontrar en la percepción de ellos mismo, y por ellos es que las decisiones que tomen los funcionarios públicos deberán regirse a las normas políticas las cuales están encaminadas a satisfacer las demandas sociales (pág. 63).

Los gobiernos autónomos descentralizados del Ecuador participan activamente en la satisfacción de necesidades de la ciudadanía correspondiente a su territorio, por tanto, su deber radica en establecer normas, principios y políticas públicas que permitan el desarrollo de la población al cargo, en base a lo estipulado en la Constitución en el art 276, numeral 1, se menciona que el objetivo primordial es optimizar el estilo de vida de los habitantes, territorio, garantizando mejores oportunidades en las capacidades y potencialidades de la población (Ecuador, 2018, pág. 89).

Bajo lo establecido en estos dos enfoques, se busca realzar el problema que suscita en Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán, la decadencia de profesionalización en esta institución mantiene una relación directa con la creación de valor público, por tanto la investigación abordara el problema con el fin de recomendar propuestas enfocadas a la mejora de capacidades y habilidades en los funcionarios públicos y la importancia de la creación del valor público, y como esta relación podría mejorar el funcionamiento de la institución y su relación con la ciudadanía.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de incidencia que genera la profesionalización en el valor público del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación está encaminada en realizar un profundo análisis en la incidencia de la profesionalización en la creación de valor público en el GADMT, al identificar cuáles son las debilidades de este sistema de profesionalización, se generará un aporte para futuras estrategias que se manejen dentro de la institución. Esta investigación se justifica porque pertenece a las teorías de la Nueva Gestión pública: valor público, sistemas de profesionalización.

Una vez recopilada la información será concretada en ideas claras y factibles las cuales ayudarán a una explicación precisa del factor que influye dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán en este caso la deficiencia en la profesionalización de las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán, lo cual se demostrará a partir de la realización de un análisis concreto previamente explorado su origen y sus efectos.

En el sector público la profesionalización es uno de los componentes más relevantes en el desarrollo y mejora, toda institución debe contar con personal calificado y capacitado para poder asumir nuevos retos y responsabilidades que se presenten dentro de la misma, esto conlleva a una mejora en la prestación de servicios y desempeño institucional. Identificar la importancia de la profesionalización en el sector público, el empleo dejará de ser un recurso político o de poder.

En la ciudad de Tulcán, muchos de los ciudadanos consideran que el trabajo que se lleva cabo dentro del GADMT no es eficiente y no cumple con sus expectativas, de esta manera la

investigación pretende cambiar el modelo burocrático que se desarrolla dentro del Gobierno Autónomo descentralizado de Tulcán, priorizando el papel que tiene la creación del valor público lo cual se ve reflejado en la satisfacción de la ciudadanía. En este sentido Moore manifiesta que: “esto se lograra a través de un cambio en la cultura de las organizaciones; la búsqueda de una mayor autonomía en la fijación de objetivos y en la determinación de los medios para obtenerlos; la agilización de los procesos administrativos y entablar diálogos con la ciudadanía.” (Vélez, Dialnet , 2011).

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

- Analizar la profesionalización de los funcionarios públicos y su incidencia del valor público del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán en el período 2020-2021

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar si existe un sistema de profesionalización de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán en el período 2020-2021
- Analizar el nivel del valor público del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán en el período 2020-2021
- Identificar la relación entre la profesionalización y el valor público de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán en el período 2020-2021

1.4.3 Preguntas de investigación

- ¿Cuál es el sistema de profesionalización de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo descentralizado de Tulcán en el período 2020-2021?
- ¿Cuál es el nivel de valor público del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán en el período 2020-2021?
- ¿Qué relación existe entre la profesionalización y el valor público de los servicios del Gobierno Autónomo descentralizado de Tulcán en el período 2020-2021?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Como primer antecedente es pertinente mencionar al estudio investigativo realizado por Erica Hernández en el año (2014), denominado “Profesionalización De Los Servidores Públicos Municipales, frente a la alternancia política, caso: Chalco, Estado De México 2003, 2006 y 2009”, dentro de la investigación establece que “El objetivo general es analizar el proceso de profesionalización en el contexto de la alternancia política suscitada en Chalco durante el periodo 2003-2009.” Aplico el método de analítico-comparativo: se tomó como referencia los años 2003, 2006 y 2009. El estudio está conformado por dos variables, la primera, viene siendo la profesionalización de los municipios, ya que la formación de los funcionarios en temas relacionados a capacidad administrativa y gobiernos de calidad es poco notoria, por tanto, la profesionalización brindaría a las instituciones públicas en este caso a los municipios un progreso y calidad en los servicios, promover incentivos por el desempeño laboral de los servidores públicos y así no caer en una baja calidad administrativa, la segunda, conformada por la alternancia del poder en los municipios, en varias ocasiones la transición en los partidos políticos puede impedir que los funcionarios públicos que previamente contaban con las cualidades adecuadas para ejercer funciones óptimas y eficientes continúen formando parte de la institución. Se aplicó entrevistas a los servidores públicos que tienen un cargo administrativo como presidentes y directores en los periodos antes mencionados, anexando la relación que existe entre los entrevistados y la guía de entrevista. Se aplicaron 24 preguntas con el objetivo de recabar información sobre la profesionalización, el proceso de ingreso de los servidores, su continuidad en la institución y las capacitaciones que reciben. El estudio concluyo en que la alternancia del poder en los municipios representa un cambio en la gestión del gobierno y las decisiones que se tomen en este periodo. Por otra parte, la profesionalización de los servidores está debilitada debido a que existe una inestabilidad política administrativa debido a los cambios de gobierno, perjudicando a la buena prestación de servicios públicos (Rojas, 2014).

Como segundo antecedente es el estudio investigativo de Rosa Victoria Alegría Martínez, realizado en el año (2018), el cual se denomina “Las competencias laborales y su implicancia en la profesionalización de los servidores públicos en el Perú, 2015 – 2017”, en el cual se establece como objetivo “Determinar de qué manera las competencias laborales se relacionan con la profesionalización de los servidores públicos en el Perú, 2015 - 2017.” En la investigación se aplicó el enfoque cuantitativo utilizando la investigación correlacional, el diseño no experimental y una muestra de 384 habitantes de la Provincia Constitucional del

Callao y Lima Metropolitana. Se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple. El estudio está conformado por dos variables, la primera Competencias Laborales, frente a lo cual establece que es una construcción de nuevos aprendizajes que servirán para lograr un mayor desempeño en el ámbito laboral los cuales no solo se la adquiere mediante la formación académica, sino también por las experiencias suscitadas en el trabajo, la segunda es la profesionalización de los funcionarios públicos recalcando que es un factor influyente, el cual deberá garantizar que la administración pública debe estar basado en la meritocracia aplicando una evaluación objetiva y transparente, se cree conveniente fusionar la profesionalización con la gestión pública ya que así se logrará un mayor nivel de eficiencia y calidad de la gestión gubernamental, prevaleciendo la satisfacción ciudadana. El enfoque que se utilizó en la investigación es el cuantitativo ya que se aplicó la investigación correlacional de diseño no experimental, la muestra se conformó por 384 personas entre ellos directivos y habitantes de la Provincia Constitucional del Callao y Lima Metropolitana. Los resultados obtenidos en la aplicación de encuestas en los territorios antes mencionados indican que las competencias laborales están en un nivel de totalmente acuerdo, de igual manera la profesionalización, resaltando que existe un alto nivel correlacional, del mismo modo que las variables investigativas (Alegría, 2018).

(SAMANTHA CALIZAYA, 2019) desarrollo su estudio investigativo “La gestión pública y su relación con el valor público en el gobierno regional de Tacna, 2018” en donde el objetivo es determinar en el nivel de relación de la gestión y el valor públicos en el Gobierno Regional de Tacna. Realizó una investigación de tipo pura, esta direccionada a determinar la relación entre gestión y valor público. Como variable independiente esta la gestión pública la cual maneja como indicadores a la organización institucional, las políticas públicas, la ética pública y el potencial humano, como variable dependiente el valor público el cual está conformado por las siguientes dimensiones los servicios, los impactos y la confianza. La población está conformada por 152 organizaciones, donde se tiene como resultado la perspectiva de las organizaciones respecto a la gestión pública alcanzaron un nivel moderado. Se logra determinar un nivel regular en el valor público en el área que lo gestiona. El estudio concluye en que la gestión y el valor públicos tiene un nivel de confianza del 92% por lo que se relacionan significativamente frente a la perspectiva de las organizaciones de Tacna (ANDREINA, 2019).

Edwin Camacho dentro de su trabajo de investigación realizado en el año (2020) “Transparencia de gestión y valor público en la municipalidad provincial de Tumbes”. El

objetivo general de su investigación es determinar la relación que existe entre el valor público y la transparencia de gestión en el municipio provincial de Tumbes. Realizo la investigación con enfoque cuantitativo. En relación a la transparencia de gestión como primera variable tiene como dimensiones: participación ciudadana, rendición de cuentas y acceso a la información, mientras que la variable valor público tiene como dimensiones: valor por servicios, valor por resultados y valor por confianza, con la aplicación del instrumento correspondiente se dará valoración de ambas variables, se realizará a partir de. La encuesta, fue la técnica utilizada para ambas variables de estudio y como instrumento se aplicó el cuestionario. La muestra estuvo conformada por 382 ciudadanos con mayoría de edad residentes en el distrito de Tumbes. El trabajo investigativo concluye en que existe una relación significativa entre ambas variables, debido a que con la estadística aplicada se estableció el nivel de correlación de Spearman, en donde se obtuvo el valor de 0.912, dando así una correlación positiva entre ambas variables (Camacho, 2020).

2.2. MARCO TEÓRICO

El capítulo tiene la finalidad de mencionar las diferentes aportaciones que contribuyeron a la mejora de la administración pública por medio de la profesionalización de los funcionarios públicos, en donde una de las variables establecidas en esta investigación es la profesionalización, por tanto, se realizará un sondeo teórico acerca de este tema, a continuación analizaremos este tema con la aportación de varios autores acerca del desarrollo integral y funcional de los funcionarios públicos los cuales se ven obligados a desempeñarse dentro de la administración pública de forma responsable, caracterizándose por su eficacia y eficiencia con la sociedad.

2.2.1 Teoría de la Nueva gestión Pública

Se establece una teoría dentro de los paradigmas de la Administración Pública la misma que debe estar relacionada a las dos variables, como lo es la Nueva Gestión Pública en donde se menciona que:

En torno a la deficiente prestación de servicios y la pérdida de credibilidad hacia el sector público como gestor del bienestar ciudadano, ha obligado a que las instituciones públicas apliquen principios de economía, eficiencia, eficacia y legitimidad. Estas

nuevas demandas, cada vez más reiteradas, fueron el escenario inicial para que se empezara a hablar de la Nueva Gestión Pública. Los que apoyan la incorporación de la NGP en los asuntos de la administración pública coinciden en que esta nueva tendencia persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de nuevas y mejores herramientas de gestión. (Juan Agreda, Isabel Beleza, etc, 2019).

Es por esto por lo que la Nueva Gestión Pública es la teoría que sustenta la investigación, en donde los funcionarios públicos y los ciudadanos son los principales actores en cuanto a la prestación y recepción de servicios de calidad. A demás la Nueva Gestión Pública permite al GAD de Tulcán poder conocer cuáles son las demandas y necesidades reales que tiene la población, para que así pueda tomar decisiones correctas y obtener mejores resultados en la satisfacción de la ciudadanía.

2.2.2 Profesionalización

Haciendo referencia a la profesionalización, Tenorth (1998) la define como un conjunto de procesos históricamente analizados a través de los cuales los profesionales pudieron demostrar sus habilidades o capacidades en importantes actividades sociales y, con el apoyo del Estado, transferir estas habilidades a otros e imponer su ejemplo en otras profesiones y sus profesionales (p.82).

En la actualidad en algunos países desarrollados uno de los temas que más ha resaltado es el de la profesionalización ya que es considerada como una característica esencial de la administración pública, y base fundamental del sector público, en donde lo más primordial es tener buenos funcionarios públicos, debido a que es necesario contar con personal preparado y capacitado para brindar una atención y servicios de calidad a la sociedad (Rojas, 2014, pág. 9).

Retomando lo antes mencionado, se puede decir que la profesionalización viene a ser el camino mediante el cual la persona mejora y perfecciona sus habilidades en este caso el funcionario público mejora sus funciones en las instituciones públicas. Cabe recalcar, que esta se relaciona profundamente con la nueva gerencia pública, la cual le facilita y aporta mecanismos para que esta se efectue de mejor manera.

Pineda (2019) menciona que:

Para las administraciones públicas la Nueva Gerencia Pública (NGP) resulta ser una tendencia, esto debido a que se presiden bajo mecanismos de control como la transparencia, eficiencia, eficacia y competitividad en la prestación de servicios. Es decir que en la nueva gerencia pública se puede notar la existencia y fusión que existe entre el ámbito público y el privado, cada uno de estos aporta en la formación de una mejor administración pública, fortaleciendo así a la profesionalización al optimizar la contratación de funcionarios, evaluándolos e incentivarlos (pág. 9).

La unión entre la NGP y la profesionalización contribuirían métodos para los funcionarios públicos y la población en general, la exigencia para crear nuevos gobiernos basados en la profesionalización y con una capacidad servicial, dejando de lado los malos hábitos que han dejado un gobierno patrimonialista (Pineda, 2019, pág. 10).

2.2.3 Sistema de profesionalización

Es necesario indicar que la profesionalización es una parte esencial de la formación personal, porque cada día al desempeñar su labor en los organismos del Estado, representa la causa y efecto de la gestión y desarrollo que los servidores deben experimentar en su vida profesional (PERSONAL, 2013, pág. 1).

Dentro del (Manual de Procesos, 2013 pág. 1) se menciona que el sistema de profesionalización de los funcionarios públicos está conformado por cinco subsistemas los mismos que están interrelacionados como son:

- Distribución Salarial
- Perfil de Puestos
- Formación y capacitación
- Evaluación del Desempeño
- Sistema de Ascensos

Por su parte, Mejía (1998) menciona que el profesionalizar al funcionario público conlleva a una constante búsqueda de la idoneidad entre las funciones deseables y quienes las llevan a cabo, esto sobrelleva la apertura de nuevos criterios para la incorporación al servicio público, y

también el garantizar una mejor capacidad, compromiso y experiencia de los funcionarios públicos (pág. 99).

En este sentido considera que la profesionalización no es solo la integración de herramientas para la toma de decisiones sino más bien es el constante aprendizaje para mejorar las habilidades y destrezas de los funcionarios, para que así puedan ser promotores del cambio de la administración pública tradicional (Mejía, 1998, pág. 101).

2.2.4 Profesionalización En El Ecuador

La profesionalización al ser el medio por el cual los funcionarios públicos mejoran sus habilidades y capacidades para así ejercer dentro de las instituciones públicas existentes en el país ecuatoriano, es necesario que sus trabajadores cuenten con conocimientos y aptitudes acordes al cargo que ocupan, por tanto, el tener un adecuado nivel académico, permitirá que estos funcionarios, realicen sus actividades con una amplia visión laboral, desarrollando de optima manera sus actividades dentro de la institución.

De esta manera, está claro que el nivel de profesionalización en el país ecuatoriano juega un papel importante dentro de las organizaciones en este caso las instituciones públicas ya que esta será el puente que permita alcanzar las metas y objetivos establecidos para la mejora y un buen desarrollo. Debido a que con el pasar del tiempo ha ido surgiendo la innovación, es decir que los funcionarios públicos deben estar en constante aprendizaje para así poder adaptarse a las nuevas formas de trabajo y en base a las necesidades de sus ciudadanos, aquí la importancia de la profesionalización de la institución.

2.2.4 Componentes de la profesionalización

En base a las investigaciones realizadas se destacan los siguientes componentes de la profesionalización los cuales son implementados para el desarrollo de este proceso en particular, con el fin de mejorar el desempeño de los funcionarios públicos y por ende un buen desarrollo de las instituciones públicas, a continuación, se dará a conocer cada uno de estos.

Competencias y valores

Emilio Torres (2001) en su estudio investigativo denominado competencia y valores profesionales, define a las competencias como las características personales que autorregulan la conducta del ser humano a partir de la adquisición de nuevos conocimientos teóricos,

científicos, las aptitudes y capacidades que estén ligadas a la profesión que va a desempeñar, así también como los aspectos emocionales y valores asociados, los cuales permitirán mejorar el desempeño profesional eficaz y eficientemente en un ámbito social.

Formación y capacitación

La formación y capacitación dentro del sector público es una de las claves fundamentales para mejorar el desarrollo de su gestión, en este sentido Pineda (2019) menciona que:

Hoy en día los procesos de modernización y reforma del Estado llevan a la adopción de nuevos mecanismos enfocados en la formación de capacidades gerenciales en el servicio público y mejorar la eficiencia y eficacia, para que los funcionarios públicos tengan las capacidades apropiadas para ejercer su labor y brindar un servicio público de calidad.

Es por ello se debe ejercer la capacitación y formación de todos quienes conforman el sector público en este caso el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán, al optar por este tipo de herramientas las mejoras serán notorias para esta institución, y se verán reflejadas en el desempeño de sus funcionarios y la calidad de los servicios brindadas por la misma.

2.2.5 Elementos para implementar la profesionalización

2.2.5.1 Sistema de selección

El tema de selección de personal, dentro del ámbito público es un elemento primordial para el ejercicio de prestación de servicios públicos, por tanto, es pertinente mencionar algunos aspectos característicos del tema para lograr obtener comprensión y mejor entendimiento.

La selección del personal es un método para escoger trabajadores que sean aptos para ocupar un puesto dentro de una institución, los mismos que deberán estar capacitados para cumplir las atribuciones y funciones que se les asignen, es así como la preparación adecuada y con las herramientas necesarias se logrará un buen desempeño de sus funciones y un logro de los objetivos institucionales (GARCIA, 2018, pág. 40).

De esta manera se representa la importancia de los procesos de selección de personal dentro del ámbito público, en donde se aplicarán exámenes de conocimiento para así poder garantizar el ingreso de personal capacitado y preparado, al igual que se tomará en cuenta la experiencia y habilidades que posea la persona que postula para la vacante disponible, para así lograr un buen

desarrollo de las instituciones públicas. Es por ello por lo que cada una de las instituciones públicas debe acatar lo establecido en la norma, para de esta manera ofrecer un servicio de calidad, enfocado a los principios de eficiencia y eficacia para la creación de valor público.

2.2.5.2 Reclutamiento

Al hablar de reclutamiento hacemos énfasis a un proceso mediante el cual una institución identifica y atrae a futuros empleados que cuenten con capacidades y habilidades, pertinentes para el cumplimiento de los objetivos organizacionales de una institución. El proceso de contratación es fundamental para que las instituciones avancen de manera constante hacia el cumplimiento de sus objetivos. Contratar a los trabajadores adecuados no solo creará un ambiente agradable en todos los departamentos de la institución. Sino también ayudará a mejorar la calidad del servicio ya que es un factor clave para lograr la satisfacción de la sociedad (GARCIA, 2018, pág. 41).

Karla García (2018) añade también que:

El reclutamiento del personal "hace referencia a conseguir un considerable grupo de candidatos, para de esta manera poder escoger a los que cuenten con las capacidades óptimas, especializados en el área para la que se estén postulando, y así contar con personal necesario para el cumplimiento de funciones y tareas que se lleven a cabo en cada momento dentro de las instituciones (pág. 41).

Por tanto, se puede decir que el proceso de reclutamiento dentro de las organizaciones públicas genera una fuerte incidencia en ellas, puesto que es una manera estratégica de contar con recursos adecuados y óptimos para desempeñar operaciones de prestación de servicios de manera rentable e impecable. Es así como Zaldumbide Egas (2016), dentro de su investigación, con relación a lo mencionado agrega que:

El reclutamiento de personal es definido como el proceso que busca atraer a candidatos calificados para ocupar un puesto específico dentro de una empresa. El proceso inicia cuando se crea la vacante o la necesidad de ocupar un puesto en la organización y termina cuando se cuenta con un grupo de candidatos que cumplen con los requisitos que el puesto demanda (pág. 23).

2.2.5.3 Capacitación

Se considera a la capacitación como la capacidad de transmitir conocimientos para ser puestos en práctica en el desarrollo de las actividades de una organización pública, de esta manera

también se puede detectar cuales son las falencias y fuertes de quienes participan de esta, para así poder generar mejores estrategias que generen resultados positivos en los funcionarios y por ende en la institución, Karla García (2018) en su trabajo investigativo, indica que:

La capacitación permite que los funcionarios públicos fortalezcan sus conocimientos y competencias para poder desarrollar de manera eficaz y eficiente sus funciones garantizando un mejor desarrollo de la administración pública. El desafío al que se encuentra la implantación de un sistema de capacitación permanente, ya que es necesaria para que los mantenga al día en sus actividades y conocimientos, la capacitación permite mejorar habilidades y que con ello sean capaces de solucionar problemáticas que aquejan a la ciudadanía, pero sobre todo que garantice un óptimo funcionamiento de la esfera pública (pág. 43).

De esta manera la capacitación juega un papel importante dentro del proceso de profesionalización de los funcionarios públicos, las mismas que se deben llevar a cabo de manera permanente y continua para así poder conseguir un desempeño de calidad en las funciones que se desarrollan dentro de la institución pública, de igual manera se genera un incremento de productividad y rendimiento, para que así el trabajo pueda ser apreciada, valorado y reconocido por su esfuerzo y calidad de servicio.

2.2.5.4 Evaluación al desempeño

La implementación de la evaluación de desempeño tiene como objetivo obtener una estimación aproximada acerca del trabajo que se realiza dentro de las instituciones públicas, se puede decir que se trata más bien de un sistema mediante el cual se evalúa el nivel de eficacia con el que los empleados desarrollan sus funciones, actividades y responsabilidades de trabajo. Ana Egas (2016) en este sentido afirma que:

El objetivo de la evaluación de desempeño es obtener una apreciación de cómo se está ejecutando el trabajo dentro de una organización, valorando el comportamiento de una persona en su puesto para identificar fortalezas y debilidades que dicha persona tiene las cuales le permitirán alcanzar el nivel de competencia requerido. Al evaluar el desempeño se puede realizar una comparación entre las expectativas que se tiene de un trabajador con lo que realmente se está obteniendo y al identificar estas desorientaciones, se puede aplicar correctivos en las estrategias y también estímulos o recompensas (pág. 65).

2.2.6 Funcionarios públicos

Abarcaremos dos definiciones importantes para poder entender el concepto de funcionarios públicos, en donde se menciona que:

El funcionario público es aquella persona que, revestida regularmente de una función, la ejerce dentro de su campo de competencia que le señalan las leyes, cabe recalcar que el funcionario público se encarga de representar un órgano de la administración pública (Granja, como se citó en Vásquez, 2012).

Por otra parte, Rafael Bielsa define funcionario público como:

Aquel que, en virtud de designación especial y legal sea por decreto ejecutivo, sea por elección, y de manera continua, bajo formas y condiciones determinadas en una delimitada esfera de competencia, constituyen o concurre a “constituir” y a “expresar o ejecutar” la voluntad del Estado, cuando esa voluntad se dirige a la realización de un fin público, ya sea actividad jurídica o social (Bielsa, como se citó en Vásquez, 2012).

2.2.7 Clasificación de los funcionarios públicos

Haciendo énfasis a la clasificación de los funcionarios públicos se mencionan los siguientes: funcionarios electos, designados, de libre nombramiento y remoción, de carrera administrativa y provisionales, a continuación, se detallará cada uno de ellos.

Vásquez (2012) menciona que los funcionarios electos “son aquellos que adquieren la calidad de funcionario público debido a un proceso electoral. Es decir que el origen de su cargo de funcionario público es por voluntad o decisión del pueblo mediante un proceso electoral” (pág. 36).

Por otra parte, también menciona los funcionarios designados en donde señala que estos “son designados a ejercer y representar una función pública ya sea mediante un procedimiento establecido en la constitución y la ley o directamente por la autoridad competente para designarlo” (Vásquez, 2012, pág. 36).

En cuanto a los funcionarios de libre nombramiento y remoción Vásquez (2012) menciona que “son aquellas personas que desempeñan funciones administrativas de dirección, asesoramiento

técnico y especializado debido a la situación de confianza para los funcionarios electos o designados” (pág. 36).

En cuanto a los funcionarios de carrera administrativa Vásquez (2012) señala que:

Son aquellos que forman parte de la administración pública, realizan actividades de menor jerarquía y por lo tanto son subordinados a un jerárquicamente superior, dispone de estabilidad en el ejercicio de sus funciones y cuya incorporación y permanencia se ajusta a las disposiciones de la Carrera Administrativa según como establece la Ley Orgánica del Servicio Público (pág. 37).

Y por último se menciona a los funcionarios provisionales en donde se refiere a que:

Son aquellos que ocupan cargos públicos de manera temporal y, o por un plazo establecido en la ley, dado el caso de que no sea posible desempeñar las funciones de los funcionarios de carrera administrativa. Se menciona que el funcionario público puede ser designado mediante acto electivo o por nombramiento directo de la autoridad competente y cuando establezca la ley se someterán al concurso de méritos y oposición, mientras que el empleado público para adquirir el empleo debe ser sometido al concurso de mérito y oposición o contrato para prestar dichos servicios (Vásquez, 2012, pág. 38).

2.2.8 Valor público

El Estado tiene como deber fundamental ofrecer a las y los ciudadanos servicios de calidad que cumplan con sus demandas, necesidades y exigencias, por tanto son los ciudadanos quienes daran valor a estos servicios, a traves de la satisfaccion, acceso y la participacion e involucramiento en la toma de desiciones de las instituciones publicas, para asi poder generar espacios de bienestar colectivo. Mark Moore, frente a ello indica que:

El valor público es valioso cuando se trata de condiciones públicas focalizadas en algún bienestar material, con un grado de consentimiento y acuerdo colectivo, con una opinión construida desde la sociedad, propone así diseñar una estructura de razonamiento práctico que suponga una guía para el gestor público, con un guía que está orientada a generar un cambio en la forma tradicional de la administración pública en cuanto a la prestación de servicios (Moore, 1998: 19).

Por lo tanto, el valor público puede entenderse como lo que queremos individualmente, como las condiciones en las que queremos vivir y lo que colectivamente queremos lograr usando el poder del Estado.

En este sentido, Enrique Corenejo Paz (2014) indica que:

Este aspecto buscaba cambiar el enfoque tradicional de la gestión pública que intentaba ser eficaz y eficiente de acuerdo a los mandatos políticos, lo que se traducía en gestores públicos que actuaban con la mentalidad de administradores y no de empresarios o ejecutivos, dando como resultado la ausencia de liderazgo en la prestación de servicios públicos (pág. 84).

Además Kelly y Muers (2002) perciben a este como “El valor creado por el Estado a través de servicios, leyes, regulaciones; en una democracia, es definido por el público, determinado por sus preferencias expresadas a través de medios y reflejados a través de las decisiones de los políticos electos” (pag. 56).

De este modo, el concepto de valor público proporciona una escala para evaluar el desarrollo de políticas e instituciones públicas, cómo se toman las decisiones, cómo se asignan los recursos y cómo se seleccionan los sistemas apropiados para producir bienes o servicios.

2.2.9 Creación de valor público

Mark Moore señala que la creación de valor público incluye la creación del mayor valor para las personas a través de los recursos económicos, talento humano, materiales y técnicos de la organización, con el objetivo de lograr el propósito del mandato y con la mayor eficacia y eficiencia (Moore, 1998: 19).

Propone también un método para implementar una concepción del valor público, construido en la valoración de proyectos y el estudio de costo-beneficio, siempre que vayan más allá de las preferencias personales y logren metas colectivas, para así poder mantener la confianza y la legitimidad organizativa; se encuentra enfatizando en:

- a) El servicio público
- b) Los impactos en la sociedad

c) El mantener la confianza y su legitimidad

En este sentido Jorge Reátegui indica:

El valor público se genera cuando el gobierno comprenda los deseos de la ciudadanía y determine los beneficios creados por la sociedad en base a los recursos y poderes otorgados por la misma sociedad, se generará valor público. La legitimidad del gobierno depende de qué tan bueno se cree el valor o el interés público y el plan de rendición de cuentas que se formule para ello (Reátegui, 2015).

2.2.10 Paradigma de Valor Público

Dados los problemas y desafíos de los experimentos con la NGP, especialmente durante la década de 1990, hay un interés creciente en lo que se puede denominar un enfoque de valor público que se basa en gran medida en el trabajo de Moore (1994; 1995) y señala un cambio de dirección ideológica fuerte. El valor público se ha descrito como una construcción multidimensional: un reflejo de las preferencias expresadas colectivamente y mediadas políticamente consumidas por la ciudadanía.

Una parte importante del paradigma del valor público es el concepto de preferencias colectivas que lo distingue del enfoque individualista de la NGP. Se dice que la creación de valor público se basa en la expresión políticamente mediada de preferencias determinadas colectivamente, es decir, lo que la ciudadanía determina que es valioso (Alford 2002; Kelly, Mulgan y Muers 2002; Moore 1995).

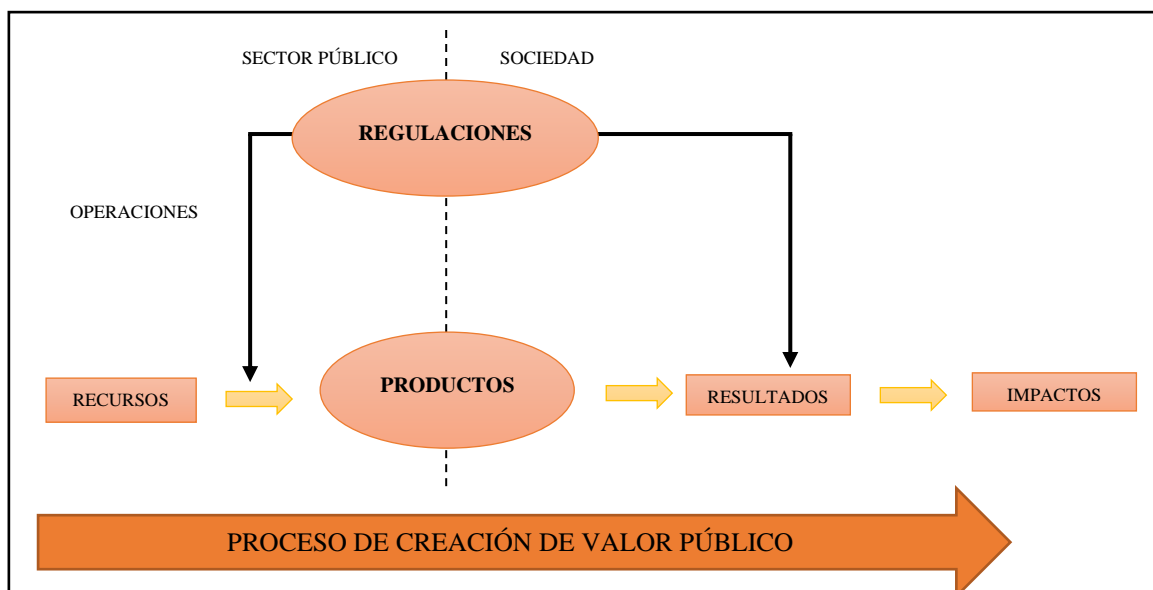
2.2.11 Cadena de Valor Público

Mark Moore (1998), plantea la cadena de valor público, en la cual se toma en cuenta las áreas estratégicas del valor sustantivo de la intervención pública y la capacidad operativa de la organización; sin embargo, también implica la legitimidad de la ciudadanía y el entorno de autorización implicará un modelo de creación de valor público (pág. 57).

En este esquema de la cadena de valor público, se simplifica lo mencionado por Moore, señalando cada uno de los componentes que se consideran importantes para la creación del valor público.

Figura 1

Proceso de creación de valor público



Nota. el gráfico representa el proceso de creación del valor público. *Elaboración propia.*
Tomado de: *Hernández, 2015.*

El primer proceso de la cadena de valor público permite la conversión de los recursos en el producto para generar valor público. Los recursos y procesos de operaciones requeridos para su transformación es parte del ámbito del sector público, mismos que llegan al usuario final a través de resultados y finalmente los impactos. (Moore, 1998: 19).

2.2.12 Dimensiones del Valor Público

Reátegui (2015) considera que: “Las cosas claves que los ciudadanos tienden a otorgar valor se ubican en una de estas tres categorías: resultados, servicios y confianza”. En donde se los define como:

- **Valor público por los servicios.**

Se crea a través de la entrega de servicios de alta calidad que crean satisfacción del usuario. Los ciudadanos derivan beneficios del uso personal de servicios públicos en una lógica similar a los beneficios derivados del consumo de aquellos comprados del sector privado. En este sentido, el valor público se mide a través de la satisfacción de la ciudadanía, tomando en cuenta que el usuario evidencia su satisfacción en los servicios que se consideren más importantes (Reátegui, 2015).

- **Valor público por los resultados**

Los resultados están directamente ligados a los servicios, llegando en algunos casos a confundirse, sin embargo, deben medirse y manejarse de diferente manera. El impacto puede llegar a ser el valor más esperado por la sociedad respecto de su gobierno, lo que no significa que la sociedad decida o defina cómo debe ser alcanzado dicho valor. La decisión que el Gobierno tome y los efectos de dicha decisión determinarán la agregación de valor, o no, según sea el caso (Reátegui, 2015).

- **Valor público por la confianza y la legitimidad**

La confianza se convierte en el centro de la relación entre los ciudadanos y la autoridad. A menudo es el elemento más desatendido, pero la falta de confianza, incluso cuando los servicios son bien provistos, reduce el valor público y puede obstaculizar la capacidad de un servicio público para crear en otro lugar. Puede ser determinada por tres posiciones generales:

- Por los niveles generales de confianza social y la propensión a confiar en las instituciones en general.
- Por la efectividad con la que se maneja la economía y se generan los servicios.
- Por la manera en que los políticos y las instituciones políticas se conducen.

Entonces, así se cumpla con brindar el servicio formal y las metas de resultado, una falla en la confianza podría destruir efectivamente el valor público (Reátegui, 2015).

2.2.13 Calidad del servicio público

La calidad del servicio público se refiere a la mejora que ha tenido toda la administración pública en la prestación de servicios de calidad, enfocándose en optimizar las condiciones de los servicios que recibe la ciudadanía. En donde también se menciona que los servicios públicos de calidad son el mejor medio para construir sociedades sostenibles, equitativas y democráticas. La ciudadanía requiere de una administración que se encuentre más asociada con su entorno para así conocer cuáles son las demandas y necesidades de la ciudadanía, brindando servicios de calidad, que sean transparentes, eficaces y eficientes (Ecuadoriano, 2018).

Por otra parte, se menciona que lo que esperan los ciudadanos de un servicio público es la fiabilidad del trabajo que se entrega, la competencia de los servidores públicos, la capacidad de respuesta y la puntualidad, la accesibilidad fácil y rápida a los trámites, información veraz en

un lenguaje comprensible, la credibilidad y seguridad que garantice compromiso y confidencialidad, factores determinantes de la calidad de un servicio (Ecuatoriano, 2018).

2.2.14 Atención al usuario

Una interfaz debe generar altos niveles de valor percibido por el cliente o usuario, de modo que la satisfacción y la lealtad aumenten. (Cornejo, 2012) Para ello una interfaz debe tener éxito en 4 dimensiones diferentes:

1. Presencia y apariencia física: se espera que la interfaz presente una adecuada presencia y apariencia física. Un ejemplo de esto es el énfasis que otorgan las líneas áreas en el diseño de los uniformes de su personal.
2. Cognición: se espera que el personal que tenga un mayor acercamiento con los usuarios posea la capacidad de reconocer pautas, generar conclusiones perspicaces y comunicarse articuladamente.
3. Emoción o actitud: se espera una actitud respetuosa, atenta. En general, se esperan atributos que son consistentes con la organización.
4. Grado de conexión: se espera que la interfaz muestre un alto grado de conexión con otras dimensiones de la relación con el cliente.
- 5.

2.2.15 Accesibilidad al servicio

Alonso López (2003) define a la accesibilidad como:

“Conjunto de características que deben estar disponibles en el entorno y servicio para así poder aplicarlas en condiciones cómodas, seguras y equitativas para todos, especialmente para las personas con discapacidad” (pág. 23).

En este sentido la accesibilidad, es la cualidad que debería ser aplicada cada uno de los servicios que prestan las organizaciones, esta se acompaña a menudo del adjetivo “universal”, apuntando a que la condición de accesibilidad se debe extender a cualquier entorno, producto o servicio, sin excepción, y que todos, sea cual sea nuestra edad o condición, debemos estar considerados en ella (Alonso López, 2003, pág. 67).

2.2.16 Capacidad de respuesta

De acuerdo con Iván Jahel Bautista García (2021), “El propósito de generar capacidad de respuesta es, brindar una respuesta correcta y acertada en el momento oportuno” (pág. 55), en

este sentido, se debe considerar aspectos como la rapidez, la precisión y la empatía de los funcionarios, para ofrecer respuestas efectivas, es decir, una atención de calidad.

Las respuestas rápidas y efectivas crean ambientes de confianza y satisfacción en los usuarios. Principalmente se menciona tres componentes importantes como son la empatía, rapidez y precisión, pues cada uno de ellos aporta conductas que permiten desarrollar una mejora en la capacidad de respuesta, con el fin de llegar a los usuarios de manera adecuada y poder presentar una adecuada solución al problema o situación que se presente.

2.2.17 Satisfacción ciudadana

María De Los Ángeles Díaz (2013) en su investigación menciona que:

La calidad es concebida como uno de los elementos de más incidencia en la satisfacción del cliente; la calidad del servicio se constata a través de la congruencia que existe entre lo que percibe el cliente antes de recibirlo y lo que piensa luego de haberlo recibido (pág. 67).

Es así como el concepto de satisfacción es el diferencial entre lo que esperan los ciudadanos y lo que reciben. Por otra parte, Díaz (2013) agrega otro punto relevante:

La satisfacción del ciudadano es un factor esencial debido a que contribuye al desarrollo y crecimiento del territorio, por tal motivo es importante identificar las deficiencias, y así proponer soluciones concretas que permitan la aplicación de nuevas estrategias, para mejorar la gestión y fortalecer el servicio público (págs. 78-79).

2.2.18 Opinión pública

El fenómeno de opinión pública ha marcado una larga trascendencia con el paso de los años, es por ello por lo que este se ha involucrado cada vez más en el desarrollo de las instituciones públicas y en la gestión que se lleva a cabo dentro de estas, al indagar una serie de documentos investigativos, se manifiesta que esta ha traído consigo una serie de impactos dentro de las instituciones sobre este punto Juan Gómez (2011) agrega lo siguiente:

Se entiende por opinión pública a los conceptos sobre cuestiones de interés para la nación, expresados libre y públicamente por gente ajena al gobierno, que pretende tener derecho a que sus opiniones influyan o determinen las acciones, el personal o la estructura estatal (pág. 54).

Sin embargo, el investigador Francisco Bobillo (1987) menciona que:

Es preciso señalar que desde 1936 se formularon las primeras predicciones con acierto, la aplicación y el desarrollo de los estudios relativos a la opinión pública no ha hecho otra cosa que incrementarse y perfeccionarse, agrega también que la opinión pública, configurada como expresión de la racionalidad social, como manifestación de los deseos naturales de los individuos, será quien sirva de criterio ordenador de su comportamiento (pág. 57).

En síntesis, la opinión pública viene a ser un pensamiento generado desde la sociedad es decir una persona o conjunto de personas que concuerdan entre sí, respecto a diferentes asuntos, formando así una opinión pública.

2.3 MARCO LEGAL

Para la correcta administración y funcionamiento del sector público, existen normativas, reglas que se deben cumplir y en el caso del Ecuador la ley máxima es la Constitución de la Republica en la que se determina de manera global deberes, derechos y obligaciones a cumplir, después de esta vienen documentos suplementarios acorde a una competencia o tema específico.

Es por ello por lo que para el marco legal se revisará la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica Servicio Público, Norma Técnica del Subsistema de Selección de personal, Norma Técnica del Subsistema de formación y capacitación, Norma Técnica de los mecanismos de calificación del servicio

- **Constitución de la Republica del Ecuador**

Art. 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado.

Art. 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

- **Ley Orgánica del Servidor Público**

Art. 16.- Nombramiento y posesión. - Para desempeñar un puesto público se requiere de nombramiento o contrato legalmente expedido por la respectiva autoridad nominadora. El término para posesionarse del cargo público será de quince días, contados a partir de la notificación y en caso de no hacerlo, caducarán

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables
- q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades; y los demás que establezca la Constitución y la ley.

Art. 51.- Competencia del Ministerio de Relaciones Laborales en el ámbito de esta Ley. - El Ministerio de Relaciones Laborales, tendrá las siguientes competencias:

- g) Establecer políticas nacionales y normas técnicas de capacitación, así como coordinar la ejecución de programas de formación y capacitación;
- h) Requerir de las unidades de administración del talento humano de la administración central e institucional, información relacionada con el talento humano, remuneraciones e ingresos complementarios, que deberán ser remitidos en el plazo de quince días.

Art. 52.- De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano. - Las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades:

- d) Elaborar y aplicar los manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos institucionales, con enfoque en la gestión competencias laborales;
- i) Aplicar las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales, sobre selección de personal, capacitación y desarrollo profesional con sustento en el Estatuto, Manual de Procesos de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Genérico e Institucional;

- ñ) Aplicar el subsistema de selección de personal para los concursos de méritos y oposición, de conformidad con la norma que expida el Ministerio de Relaciones Laborales;
- p) Coordinar anualmente la capacitación de las y los servidores con la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público.

Art. 70.- Del subsistema de capacitación y desarrollo de personal.- Es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz, que les permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir.

Art. 71.- Programas de formación y capacitación. - Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales - IAEN.

Art. 72.- Planeación y dirección de la capacitación. - El Ministerio de Relaciones Laborales coordinará con las Redes de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y las Unidades de Administración del Talento Humano de la institución, la ejecución del Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales. En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales se sujetarán a lo que determina la correspondiente Ley.

Art. 82.- La carrera del servicio público. - Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos orientados a motivar el ingreso y la promoción de las personas para desarrollarse profesionalmente dentro de una secuencia de puestos que pueden ser ejercidos en su trayectoria laboral, sobre la base del sistema de méritos. La carrera del servicio público

garantizará la estabilidad, ascenso y promoción de sus servidoras y servidores de conformidad con sus aptitudes, conocimientos, capacidades, competencias, experiencia, responsabilidad en el desempeño de sus funciones y requerimientos institucionales, sin discriminación a las personas con discapacidad mediante procesos de evaluación e incentivos económicos, para cumplir con el rol social de atender con eficiencia y oportunidad las necesidades sociales para el desarrollo del Buen Vivir como responsabilidad del Estado.

Art. 104.- Principios de las remuneraciones del sector público. - Los puestos serán remunerados sobre la base de un sistema que garantice el principio de que la remuneración de las servidoras o servidores sea proporcional a sus funciones, eficiencia, responsabilidades y valorará la profesionalización, capacitación y experiencia, observando el principio de que a trabajo de igual valor corresponde igual remuneración.

- **Código Orgánico administrativo**

Art. 21. Principio de ética y probidad. Los servidores públicos, así como las personas que se relacionan con las administraciones públicas, actuarán con rectitud, lealtad y honestidad.

En las administraciones públicas se promoverá la misión de servicio, probidad, honradez, integridad, imparcialidad, buena fe, confianza mutua, solidaridad, transparencia, dedicación al trabajo, y en el marco de los más altos estándares profesionales; el respeto a las personas, la diligencia y la primacía del interés general, sobre el particular.

Art.34. Acceso a los servicios públicos. Las personas tienen derecho a acceder a los servicios públicos, conocer en detalle los términos de su prestación y formular reclamaciones sobre esta materia. Se consideran servicios públicos aquellos cuya titularidad ha sido reservada al sector público en la Constitución o en una ley.

- **Norma Técnica del Subsistema de Selección de personal**

Art. 1.- Del Objeto.- Esta norma tiene por objeto establecer el procedimiento y los instrumentos de carácter técnico y operativo que permitan a las unidades de administración del talento humano - UATH de las instituciones del Estado sujetas al ámbito de la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, escoger a la persona más idónea entre las y los postulantes para ocupar un puesto público, en función de la relación entre los requerimientos establecidos en la

descripción y el perfil de los puestos institucionales y la instrucción formal, la experiencia y las competencias de las y los postulantes.

Art. 3.- De la selección de personal. - Todo proceso de selección de personal para puestos protegidos por la carrera del servicio público, deberá realizarse obligatoriamente a través de concursos de méritos y oposición, utilizando la plataforma tecnológica del Ministerio del Trabajo como único medio válido para la ejecución de este proceso. El Ministerio del Trabajo mantendrá disponible la plataforma en mención para su utilización en los procesos reglados en esta norma. Toda notificación generada por medio de la plataforma tecnológica será considerada como notificación formal.

Art. 4.- Del concurso de méritos y oposición. - Es el proceso por el cual se convoca a todas las personas que se encuentren legalmente habilitadas para el ingreso y desempeño de un puesto en el servicio público, según los requisitos establecidos en la convocatoria relativos al descriptivo y perfil del puesto, para participar en el proceso de selección determinado en la presente norma. Todo concurso de méritos y oposición será abierto.

Art. 5. De las fases del concurso. El concurso de méritos y oposición está compuesto por:

- a) Convocatoria;
 - a.1) Planificación;
 - a.2) Difusión;
 - a.3) Postulaciones
- b) Verificación del Mérito;
- c) Evaluación por Oposición, comprendido por:
 - c.1) Pruebas psicométricas;
 - c.2) Pruebas de conocimientos técnicos; y,
 - c.3) Entrevista;
- b) Declaratoria del ganador.

La ejecución de los componentes del concurso estará establecida de conformidad al cronograma de actividades del proceso. De ser necesario, el cronograma podrá prever la ejecución simultánea de los referidos componentes.

Art. 6.- De los candidatos elegibles. - Para convocar a un concurso de méritos y oposición, es requisito previo que se agoten los postulantes en el registro de candidatos elegibles de la institución que cumplan con el perfil del puesto objeto de este.

- **Norma Técnica del Subsistema de formación y capacitación**

Art. 1.- Objeto. - Establecer los mecanismos normativos y técnicos que permitan a las Unidades de Administración de Talento Humano-UATH de las instituciones públicas planificar, organizar, ejecutar, evaluar y mejorar los programas de formación y capacitación, orientados a adquirir, desarrollar y potencializar los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes de las y los servidores públicos para el ejercicio de sus puestos de trabajo.

Art. 4.- De los responsables de formación y capacitación. - La capacitación y formación de las y los servidores públicos, estará bajo la responsabilidad de: 1. El Comité Interinstitucional de Formación y Capacitación; 2. El Ministerio de Relaciones Laborales; 3. La Autoridad Nominadora de cada institución pública; y, 4. Las Unidades de Administración del Talento Humano - UATH institucionales.

Art. 9.- De la formación. - La formación es el proceso que permite la adquisición de competencias especializadas a través de estudios de carrera a nivel superior con el fin de generar conocimientos científicos y realizar investigaciones aplicadas en las áreas de prioridad nacional.

Art. 10.- De los requisitos para acceder a la formación. - La autoridad nominadora podrá autorizar a la o el servidor permisos de estudios regulares de especialización, licencias sin remuneración, comisión con remuneración para asistir a eventos de formación en el país o en el exterior previo informe de la UATH institucional, la misma que observará los siguientes requisitos:

1. Ser servidor de carrera y haber cumplido por lo menos un año de servicio dentro de la institución;
2. Haber obtenido en la evaluación de desempeño el resultado de excelente o muy buena;
3. Que el programa de formación sea acorde con el perfil de puesto, misión y objetivos de los procesos institucionales;

4. Certificación de disponibilidad presupuestaria por parte de la Unidad Financiera institucional cuando la entidad asuma estos valores; y,

5. Suscribir el convenio de devengación

.

Art. 12.- De las clases de capacitación. - La capacitación se clasifica en:

a) Capacitación inductiva. - Es aquella destinada a orientar, difundir y/o reafirmar en las y los servidores públicos, principios y valores institucionales, acorde con su visión, misión y objetivos. El programa de inducción considerará fundamentalmente las características de especificidad de los puestos que ocupan, la misión y el portafolio de productos y servicios del proceso en el que interviene y los objetivos estratégicos institucionales. Los eventos de capacitación inductiva podrán estructurarse a través de visitas de observación y entrenamientos en otras unidades administrativas internas o de otras entidades similares, así como mecanismos de información de la funcionalidad institucional. Las UATH institucionales llevarán un registro de los procesos de inducción que deberán ser de por lo menos 24 horas de participación y deberán cumplirse dentro del primer mes de labores.

b) Capacitación técnica. - Está directamente relacionada con el desarrollo de conocimientos, destrezas y habilidades técnicas en función de la misión, de los productos y servicios que genera cada proceso institucional y sus puestos de trabajo.

c) Capacitación gerencial y/o directiva. - Tiene como finalidad el desarrollo de competencias conductuales requeridas por las y los servidores públicos que tienen la responsabilidad de gerenciar, direccionar y gestionar los procesos organizacionales.

d) Otras capacitaciones. - Todas aquellas destinadas al desarrollo de competencias conductuales requeridas para las y los servidores públicos.

Art. 13.- Del plan institucional de capacitación. - Le corresponde a cada UATH de las entidades del sector público, elaborar el plan institucional de capacitación, como efecto del proceso de detección de necesidades. El plan institucional de capacitación tendrá directa relación con el desarrollo de competencias técnicas y conductuales, la misma que se asociará a las características de especificidad de los puestos y de los procesos en los que interviene.

- **Norma Técnica de los mecanismos de calificación del servicio**

Art. 10.- De la atención al usuario. - Constituye el servicio brindado al usuario de manera ágil, oportuna con claridad, eficacia, calidad y calidez, con la finalidad de conocer e identificar sus

necesidades, a través de los diferentes canales de atención, para recibir y atender requerimientos del usuario.

Art. 11.- De los canales de atención al usuario. - Las entidades deben prestar atención al usuario a través de los siguientes canales:

- a. Presencial;
- b. Virtual;
- c. Telefónico.

Art. 12.- Protocolos de atención. - Los servidores públicos de atención al usuario de las entidades deben observar y aplicar las prácticas e indicaciones descritas en los protocolos de atención que el ente rector del trabajo emita para el efecto, de acuerdo con los siguientes tipos de atención: a. Atención personal; b. Atención telefónica; y, c. Atención virtual. Para los usuarios de grupos prioritarios se considerará un protocolo preferencial que debe ser aplicado para todos los canales de atención.

Sección 1 - De la satisfacción de la atención brindada por el servidor público.

Art. 17.- Del cálculo del índice de atención brindada por parte de los servidores públicos. - El cálculo de este índice es el resultado de la valoración otorgada por los usuarios a la atención brindada por parte de los servidores públicos, de acuerdo con las preguntas establecidas en la encuesta desarrollada para el efecto.

Art. 18.- De los resultados de las calificaciones negativas.- Para el cálculo de las calificaciones negativas de los servidores públicos que hayan incurrido con lo establecido en el numeral 13 del artículo 34 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, en el que cita textualmente lo siguiente: "Obtener el 30% o más de calificaciones negativas por parte de los usuarios en un periodo de tres meses (...)", para el efecto se considera el total de las atenciones realizadas por el servidor público.

Los resultados con calificaciones negativas de la satisfacción de la atención brindada por el servidor público, según lo establecido en el párrafo anterior, así como, de las quejas o reclamos presentados por los usuarios, conforme a las garantías básicas del derecho a la defensa y el debido proceso, deben ser considerados por las entidades para aplicar las sanciones establecidas en el artículo 35 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos; las cuales, serán consideradas dentro de la medición del desempeño individual

de los servidores públicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño.

Art. 19.- De las dimensiones de calidad- Las entidades deberán considerar las siguientes dimensiones para evaluar la satisfacción de la calidad de los servicios: a. Tangibles: infraestructura, señalética y equipamiento; y, b. Intangibles: seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Art. 20.- De la modalidad para la calificación de la satisfacción de la calidad los servicios. - Las entidades deberán levantar encuestas a los usuarios, para la calificación de la atención brindada por parte de los servidores públicos y para la satisfacción de la calidad de los servicios, a través de los siguientes medios: a. Encuestas presenciales; b. Encuestas virtuales; y/o, c. Encuestas telefónicas. Para el efecto, las entidades deberán levantar una sola encuesta, la misma que constará de dos secciones, la primera sección permitirá calificar la satisfacción de la calidad de los servicios de manera general; y, la segunda sección permitirá calificar la atención brindada por el servidor público, cuando aplique.

Art. 21.- Del cálculo del índice de satisfacción de la calidad de los servicios. - El cálculo de este índice, es el resultado promedio de las valoraciones otorgadas por los usuarios a las dimensiones de calidad, de acuerdo con las preguntas establecidas en la encuesta desarrollada para el efecto.

- **Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración por Procesos**

Art. 12.- Condiciones básicas para la prestación de los servicios. - Las instituciones deberán gestionar la infraestructura, el personal, la tecnología de contacto; el equipamiento; los materiales; y, todos aquellos elementos considerados básicos para la prestación de un servicio.

Art. 19.- Responsable de la Prestación del Servicio /Responsable del Proceso. - Para la prestación de servicios y administración por procesos el responsable de la Prestación del Servicio / Responsable del Proceso, asumirá las siguientes atribuciones y responsabilidades:

- a) Establecer controles, lineamientos, políticas y procedimientos del proceso/servicio
- b) Supervisar el desempeño del proceso/servicio
- c) Identificar y definir oportunidades de mejora, acciones preventivas y correctivas para el proceso/servicio
- d) Implementar proyectos de mejora

- e) Coordinar las mejoras con las áreas que estén involucradas en el proceso/servicio
- f) Mantener actualizada la información y documentación del proceso/servicio
- g) Garantizar la calidad de la ejecución de los procesos/servicios
- h) Demás responsabilidades definidas en la presente Norma Técnica.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

En la presente investigación se utilizó un enfoque mixto debido a que existe la combinación de dos enfoques tanto el cuantitativo como el cualitativo ya que se inicia con la recolección de información bibliográfica la cual se complementó con los datos obtenidos de la investigación de campo y el análisis e interpretación de datos, llegando así a un análisis y una comparación de los resultados obtenidos en la investigación de campo, entrevistas y la información bibliográfica.

(Hernandez Sampieri y Mendoza, 2008) mencionan que:

El enfoque mixto es un conjunto de métodos ordenados, prácticos y críticos de una investigación, en donde interviene la recolección de datos cualitativos y cuantitativos con su debido análisis, así como los resultados obtenidos y la discusión, para así poder lograr una mejor comprensión del tema de estudio (pág. 534).

De esta manera con el enfoque cuantitativo se desarrolló la recolección y análisis de datos los cuales permiten fundamentar el objeto de la investigación, en donde se utilizó con el propósito de recolectar información a través de encuestas con las cuales se obtuvo la percepción de la ciudadanía de Tulcán, el enfoque cualitativo permitió conocer la percepción interpretativa de las y los funcionarios públicos, jefe de talento humano del GADMT a través de la aplicación de entrevistas.

3.1.2. Tipo de Investigación

En la presente investigación se utilizó distintos tipos de investigación los cuales generalizan y muestran la recolección de información tomando en cuenta el problema y objetivos planteados.

3.1.2.1 Investigación Descriptiva

Busca especificar las propiedades características y los perfiles de grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis en donde se muestra el diagnóstico de la profesionalización de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo descentralizado de Tulcán de las distintas áreas de la institución (Sampieri, 2014, pág. 91).

3.1.2.2 Investigación Explicativa

Este tipo de investigación no solo busca describir conceptos y teorías, sino está encaminado a dar respuesta a las causas de los acontecimientos encontrados en el proceso de la investigación. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables (Sampieri, 2014, pág. 91).

3.2 HIPÓTESIS A DEFENDER

H0: La profesionalización de los funcionarios públicos influye en el valor público de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán.

H1: La profesionalización de los funcionarios públicos no influye en el valor público de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán.

3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Definición de las variables

Tabla 1

Definición de variables

Variables	Definición
Independiente Profesionalización	Merino (2006) menciona la siguiente definición: La profesionalización del servicio público es entendida como la gestión de los recursos humanos que realizan la función de gobierno y que se sustenta en el mérito, la igualdad de oportunidades, la calidad y la competencia profesionales– se ha asumido cada vez más como una

condición necesaria para la consolidación de la democracia.

Dependiente
Valor Público

Es entendido como el valor que los y las ciudadanos dan a los bienes y servicios recibidos del estado si éstos satisfacen una necesidad sentida con calidad y oportunidad, es un mecanismo potente para el logro del desarrollo sostenible. (CEPAL, 2021, pág. 1)

Elaborado por: Vanesa Cardenas y Alejandra Cisneros

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

<i>VARIABLE</i>	<i>DIMENSIÓN</i>	<i>INDICADOR</i>
	Competencia profesional	Conocimiento de funcionario público
		Comportamiento del funcionario de publico
	Procesos de selección del personal	Concurso de mérito y oposición
	Motivación del funcionario público	Incentivos
Ascensos		
	Formación profesional del funcionario público	Nivel de educación académica
		Procesos de capacitación a los funcionarios públicos
Dependiente: Valor público	Calidad del servicio	Atención al usuario
		Accesibilidad al servicio
		Capacidad de respuesta

Resultados	Satisfacción ciudadana
Confianza	Transparencia
	Empoderamiento de la ciudadanía

Elaborado por: Vanesa Cardenas y Alejandra Cisneros

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1 Métodos

- **Método Deductivo**

Según (Boente & Reyes, 2019), señalan que “parte de una premisa general para obtener las conclusiones de un caso particular” (p.57). Este método permitió tener una visión central sobre la profesionalización de los funcionarios del GADMT en del sector público.

- **Método Inductivo**

El método inductivo plantea un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general. Se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin. Puede observarse que la inducción es un resultado lógico y metodológico de la aplicación del método comparativo (Abreu, 2014, pág. 200).

- **Método Analítico**

Según Muñoz (2015), “este consiste en la descomposición de un objeto o problema en cada una de sus partes o elementos constitutivos para estudiarlos separadamente; es típico de las ciencias experimentales” (p.78). Es por esta razón que, al ser necesario conocer el objeto y la naturaleza de estudio, en donde se analizó la recolección de datos sobre la profesionalización de los funcionarios públicos.

- **Método Sintético**

Es el que analiza y sintetiza la información recopilada, lo que permite ir estructurando las ideas” (Maya, 2014). Es así, donde este método ha permitido resaltar los puntos importantes y formar un breve resumen para dar una explicación clara y objetiva acerca del tema planteado en la investigación.

3.4.2 Técnicas

Para el desarrollo de esta investigación se utilizará las siguientes técnicas:

Encuesta

Según Roldán (2015)

La encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido en el ámbito estricto de la investigación científica. En muchos sentidos se ha popularizado con los efectos positivos que ello puede conllevar: para generar información y debate social en los más diversos ámbitos, para desarrollar un ámbito profesional y todo un sector de la investigación aplicada, para conocer mejor los fundamentos y aplicación de este instrumento, las encuestas fueron aplicadas a la ciudadanía de Tulcán (pág. 5).

Entrevista

Dentro de la investigación se aplicó la entrevista a algunos de los funcionarios públicos del área de Talento Humano, el área de Atención al usuario y al jefe de Talento Humano del GADMT, para así poder profundizar y conocer más sobre proceso de selección de personal, capacitaciones, incentivos, entre otros temas relevantes en la investigación.

Sampieri (2014) menciona que:

La entrevista es un método diseñado para obtener respuestas verbales a situaciones directas entre el entrevistador y el encuestado. Ayuda a aclarar dudas y recopila información más completa, y facilita información adicional al aplicar otras herramientas como cuestionarios u observaciones (pág 403).

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1 Población y muestra

3.5.1.1 Población

Se conoce como población al conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, es decir que las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo (Sampieri, 2014, pág. 174).

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo, la población comprende a las y los ciudadanos de Tulcán a partir de los 18 años hasta los 65 años de edad, puesto a que estos ciudadanos son usuarios del gobierno autónomo descentralizado de Tulcán y tienen conocimiento acerca de la situación que se vive dentro de la institución y la calidad de servicios que esta ofrece, por tanto se establece que el número de población de la ciudad de Tulcán es de aproximadamente 77.175, que se encuentran distribuidos tanto en lo urbano o rural. Esta información de datos ha sido obtenida del INEC.

3.5.1.2 Muestra

Muestra

Se consideró la muestra como un grupo pequeño de una localidad en la cual se pretenda aplicar una investigación, en este sentido Roberto Sampieri (2014).añade que:

Se trata de subgrupo de la población de interés en el cual se recogerán datos, los cuales previamente deberán definirse y delimitarse con exactitud, asimismo debe ser específico de la población. El objetivo del investigador es dar a conocer a la población los resultados obtenidos mediante la investigación (pág. 300).

La investigación se acogió a la aplicación de la fórmula de población finita en la que se establecen tres términos claves para calcular el tamaño de la muestra:

Tamaño de la población

Por otra parte, Sampieri (2014) también alude al Tamaño de la población en donde indica que:

Es la cantidad total de personas en el grupo que vaya a ser estudiado. Al tomar una ciudad, pueblo o país, entidad, empresa u organización, este número cambiara de acuerdo con el número de población que este territorio tenga (pág. 178).

Margen de error

Así mismo Sampieri (2014) menciona al margen de error en donde manifiesta que:

Se trata de un porcentaje que indica que expectativas tener en cuanto a la medida de los resultados de la encuesta, reflejando la opinión de la población general. Si el margen de error es mínimo la respuesta correcta estará más con un determinado nivel de confianza (pág. 178).

Nivel de confianza del muestreo

Por último, Sampieri (2014) establece el nivel de confianza del muestreo en donde considera que:

Es un porcentaje que deja ver cuánta confianza se tiene en la población cuando esta seleccione una respuesta dentro de un rango determinado. Entre mayor sea el nivel de confianza la seguridad será mayor y los resultados por ende serán más verídicos (pág. 178).

De acuerdo con lo antes mencionado es necesario establecer los actores que formaron parte de la investigación, es de suma importancia para el desarrollo de esta, por tanto, definir el tamaño de la muestra, se lo realizó a través del uso de la fórmula correspondiente de población finita, se tomó en cuenta el método estadístico con el cual se determinó el número de encuestas a realizar a la población y en este sentido tener validez en los resultados de la muestra.

Aplicación de la fórmula de población finita:

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

Representación:

n= tamaño de la muestra:

Z= nivel de confianza: (95)

N=tamaño de la población (77.175)

e= error máximo permitido (5)

p= probabilidad de éxito: (0.95)

q= probabilidad de fracaso: (0.05)

$$n = \frac{(77.175) * (95)^2 * (0.95) * (5)}{(77.175 - 1) * (5)^2 + (95)^2 * (0.95) * (5)}$$

n= 360

Se aplicaron 360 encuestas a la población seleccionada en base al muestreo probabilístico. Según Hernández *et al.* (2014) “las muestras probabilísticas requieren la determinación del tamaño de la muestra y de un proceso de selección aleatoria que asegure que todos los elementos

de la población tengan la misma probabilidad de ser elegidos” (p.185). para la aplicación de la encuesta se tomó en cuenta a la población que tiene un mayor acercamiento al GAD de Tulcán.

Para la aplicación de las entrevistas se tomó como referencia al área de Talento humano, debido a que esta es el área encargada del proceso de reclutamiento y selección del personal y de igual forma al área de ventanilla ya que ellos manejan un mayor contacto con los usuarios.

Tabla 3

Nómina para la aplicación de entrevistas

Nombre y Apellido	Cargo institucional	Unidad a la que pertenece	Dirección del GAD	Teléfono institucional
Andrés Urresta	Jefe de área	Talento humano	Olmedo y 10 de agosto	(06) 2984-777
Milena García	Analista	Talento humano	Olmedo y 10 de agosto	(06) 2984-777
Mayra Sandoval	Analista	Talento humano	Olmedo y 10 de agosto	(06) 2984-777
Patricia Cruceira	Analista	Talento humano	Olmedo y 10 de agosto	(06) 2984-777
Denix Cruceira	Recaudador	Ventanilla	Olmedo y 10 de agosto	(06) 2984-777
Kelly Morales	Recaudador	Ventanilla	Olmedo y 10 de agosto	(06) 2984-777
Aníbal Román	Recaudador	Ventanilla	Olmedo y 10 de agosto	(06) 2984-777

Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas

Fuente: GAD Municipal de Tulcán

3.5.2. Instrumentos de investigación

Para el desarrollo del plan de investigación se ha optado por utilizar los siguientes instrumentos para la obtención de datos como:

Cuestionario

El cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir, es decir debe ser congruente con el problema. Se utilizan en encuestas de todo tipo, el mismo que sirve para obtener información de los consultados. A pesar de que estas no están elaboradas para hacer un análisis estadístico de las respuestas, muchos son los casos en los que esto es diferente (Guía metodológica Upec, 2020).

Guía de preguntas abiertas

“Las preguntas abiertas permiten efectuar un sondeo mucho menos superficial; mediante ellas se perciben más fácilmente las actitudes y opiniones del individuo, sus motivaciones y significados” Aigner (2008).

3.5.3. Procesamiento y análisis de datos

Para el desarrollo de la investigación fue esencial la aplicación de herramientas estadísticas con las cuales fue posible interpretar la información recolectada, con el propósito de brindar respuesta a la idea a defender del problema de estudio. Para así poder conocer si la profesionalización de los funcionarios públicos incide en el valor público de los servicios que brinda el GAD de Tulcán. Se hizo uso de programas como Excel de OFFICE 365 y SPSS, los cuales permitieron dar facilidad de trabajo al momento de procesar los datos y realizar el análisis estadístico.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Dimensión Procesos de Selección de Personal

El ser humano dentro de cada una de las organizaciones es un factor clave para desenvolver tareas y funciones que permitan brindar servicios o productos de calidad. El proceso de selección de personal es un mecanismo, mediante el cual una institución, organización o empresa realiza el proceso de ingreso de nuevos trabajadores, este se realiza mediante una serie de pruebas que permiten evaluar el conocimiento, actitudes y aptitudes con el fin de seleccionar al candidato apto para asumir un cargo dentro de la institución.

Por consiguiente, en la investigación realizada por Alberto Medina Cueva (2017) menciona que “un buen proceso de selección de personal influye enormemente en los niveles de desempeño laboral ya que mediante los mismos se asignan los puestos de trabajos al nuevo personal, siendo necesario que estén capacitados para cumplir con las responsabilidades que el cargo exige.”

Por ello se considera que este proceso debe ser aplicado de manera obligatoria en cada organización, pues en muchas instituciones él no saber o no aplicar de manera correcta la selección de personal, refleja deficiencias en la prestación de sus servicios o productos, y por ende en el desempeño de la misma institución.

Los resultados alcanzados indican que aproximadamente 5 de cada 10 habitantes de Tulcán consideran que rara y ocasionalmente prevalece la meritocracia en los procesos de reclutamiento y selección de personal. (Ver tabla 4) Por otra parte, Andrés Urresta jefe de Talento Humano, del GAD de Tulcán menciona que la institución, trata de cumplir a cabalidad lo estipulado en la LOSEP, reglamentos y la Norma Técnica del Subsistema de selección de personal del sector público, en la cual indica detalladamente los requisitos necesarios para que la institución cumpla de manera adecuada este procedimiento, además menciona que la pandemia provoco una crisis institucional y con ello la supresión de vacantes para ocupar cargos dentro de la institución.

En este sentido Alberto Cueva (2017) señala que “Contar con trabajadores en el lugar adecuado aporta grandes beneficios a la organización, por cuanto bien vale el

esfuerzo por desarrollar procesos óptimos que permitan integrar personal idóneo que sepa y quiera encajar en el puesto”

Lo que afirma que, al llevar a cabo un buen proceso de selección de personal, en el cual la meritocracia sea el indicador principal, se podrá seleccionar a personas que sean capaces de llevar a cabo las funciones dentro de las instituciones, incrementando el nivel de desempeño laboral dentro de las mismas.

Tabla 4

Proceso de reclutamiento y selección del personal

	Frecuencia	Porcentaje	
En los procesos de reclutamiento y selección de personal del GAD Municipal de Tulcán prevalece la meritocracia	Muy frecuentemente	37	10,28
	Frecuentemente	88	24,44
	Ocasionalmente	92	25,56
	Raramente	94	26,39
	Nunca	48	13,33
	Total	360	100

Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas

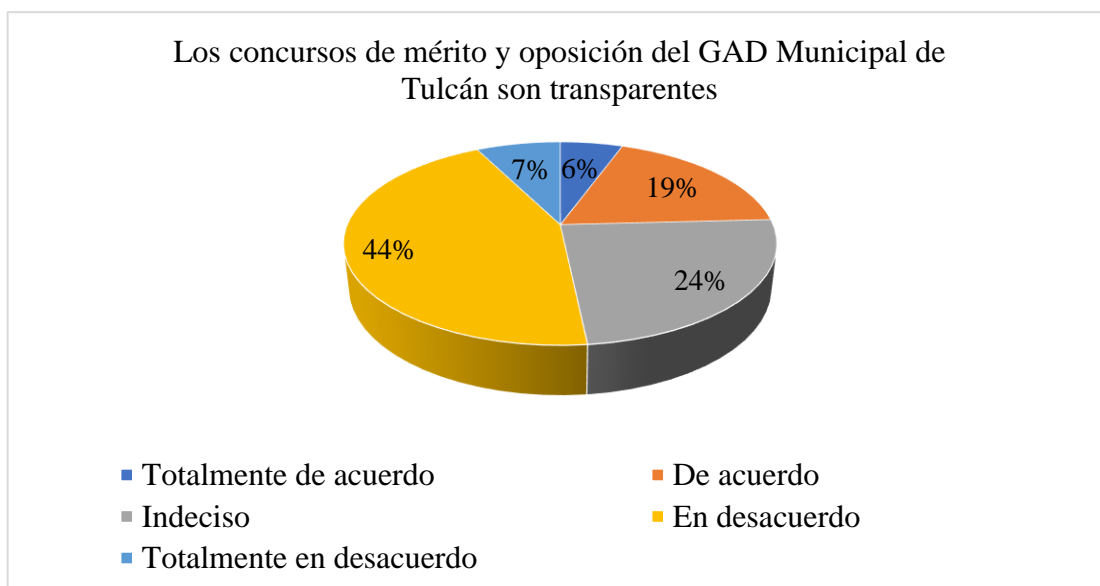
Fuente: Investigación de Campo

Los concursos de mérito y oposición se basan principalmente en encontrar a aquella persona idónea para ocupar un cargo público, el mismo que deberá garantizar que una persona al momento de ingresar al servicio público tenga los suficientes conocimientos académicos, experiencia profesional para que así pueda desempeñar de mejor manera las funciones que se le han asignado y brindar una mejor calidad en los servicios.

En el cantón aproximadamente 4 de cada 10 encuestados expresan que están en desacuerdo en que el concurso de mérito y oposición se lo realiza de manera transparente. (Ver figura 2). Esto se ve reflejado en la información brindada por un funcionario público quien manifiesta que en ciertas ocasiones el personal ingresa como pasante y alcanza un puesto sin ningún proceso de selección de personal.

Figura 2

Concursos de mérito y oposición del GAD Municipal de Tulcán son transparentes



Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas

Fuente: Investigación de Campo

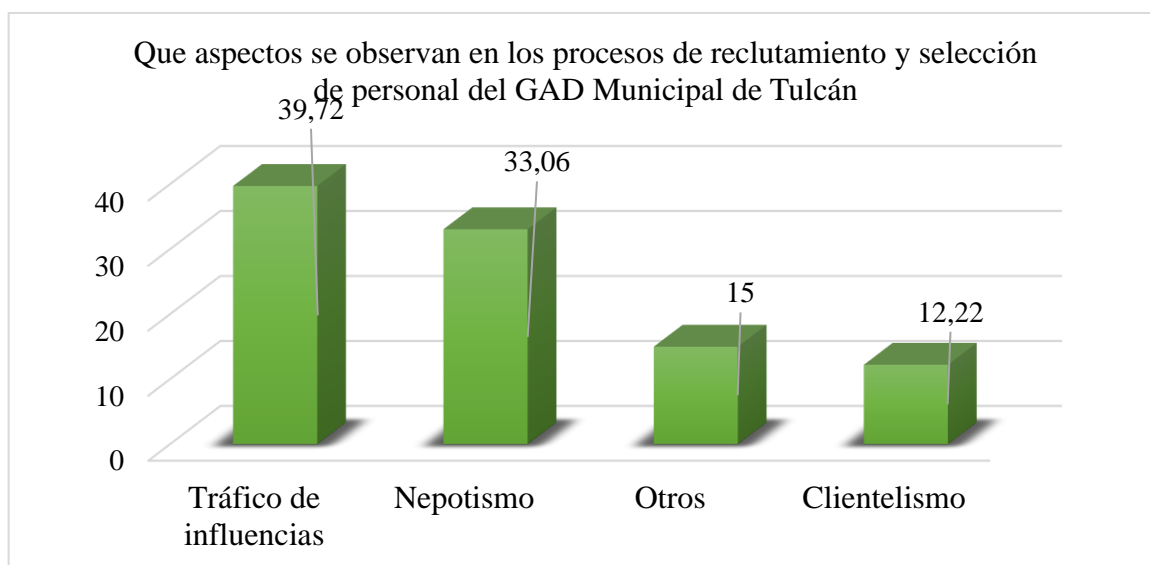
Los resultados obtenidos arrojaron que aproximadamente 7 de cada 10 encuestados, señalan que en los procesos de reclutamiento y selección del personal que se realizan dentro del GAD de Tulcán existe un alto índice de tráfico de influencias y nepotismo. (Ver figura 3). Mientras que los funcionarios entrevistados indican que ingresaron a través de su participación en campañas políticas conocido como clientelismo. Sin embargo, el jefe de Talento Humano del GAD manifiesta que este proceso tiende a ser cada vez más transparente debido a que existe un mayor control por cuanto se exige la aplicación de instrumentos técnicos basados en plataformas de empresas dedicadas a estas ramas, por ejemplo, plataformas encaminadas a realizar pruebas técnicas y psicométricas.

Flores (2013) menciona que:

Estos factores inician un conflicto de intereses entre el interés personal y del servicio público; restringe el acceso en condiciones de igualdad a las funciones públicas, a personas que tienen mérito propio, perturba la disciplina laboral debido a la falta de imparcialidad del superior para ejercer su potestad de mando en un plano de igualdad sobre los servidores vinculados a funcionarios con poder de decisión (pág. 4).

Figura 3

Aspectos que se observan en los procesos de reclutamiento y selección de personal del GAD Municipal de Tulcán



Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas

Fuente: Investigación de Campo

2. Dimensión: Competencia profesional

Las competencias profesionales incluyen aspectos importantes como la cultura cívica, la meritocracia, la ética y el servicio público, que tienen como objetivo preparar a los empleados de las instituciones públicas para lograr un alto nivel de eficiencia y eficacia en los diversos cargos, para lograr que el funcionario trascienda de manera positiva en la gestión pública y así brindar servicios de calidad a los ciudadanos (Albujar, 2019).

Por ello Bunk (1994), menciona que las competencias profesionales: “Se trata del conjunto de habilidades, aptitudes, destrezas y que una persona requiere al ejercer una profesión, implica también que dicha persona se adapte al contexto profesional y en la organización del trabajo” (pág. 45).

Los resultados de la investigación arrojan a que 8 de cada 10 encuestados consideran que los conocimientos que tienen los funcionarios públicos del GAD de Tulcán varían entre buenos y malos. (Ver tabla 5). Sin embargo, dos de los funcionarios entrevistados manifestaron que las capacitaciones recibidas han ayudado a expandir su nivel de conocimiento en el área en el que desempeñan sus funciones.

Es necesario mencionar que los conocimientos son un factor esencial para un buen funcionamiento y desarrollo de las instituciones públicas, es por ello por lo que Velasco (2016) menciona que:

El funcionario público se desarrolla profesionalmente con la adquisición de competencias especializadas, para lo cual se observará que las áreas del conocimiento sean en función de las necesidades de la institución pública y guarden relación con las atribuciones y responsabilidades que hayan sido asignadas al puesto que sea ejercido por el empleado, el desarrollo profesional se produce inclusive con la adquisición, actualización de conocimientos, desarrollo de competencias, habilidades y destrezas que permitan incentivar la eficiencia en el ejercicio del puesto (pág. 66).

Tabla 5

Conocimientos de los funcionarios públicos

		Frecuencia	Porcentaje
Conocimientos de los funcionarios públicos del GAD Municipal de Tulcán en la prestación de los servicios	Excelente	21	5,83
	Muy bueno	45	12,5
	Bueno	224	62,22
	Malo	70	19,44
	Total	360	100,0

Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas

Fuente: Investigación de Campo

Los resultados obtenidos indican que en el cantón aproximadamente 6 de cada 10 encuestados señalan que los funcionarios públicos presentan índices de desconocimiento e inexperiencia al momento de brindar un servicio. (Ver figura 4) Además Milena García Analista de Talento Humano manifiesta que en cuanto este aspecto se ha mejorado de manera sustantiva con relación a años anteriores, por cuanto la ciudadanía no era atendida correctamente, el personal era grosero y los trámites tardaban en dar respuesta.

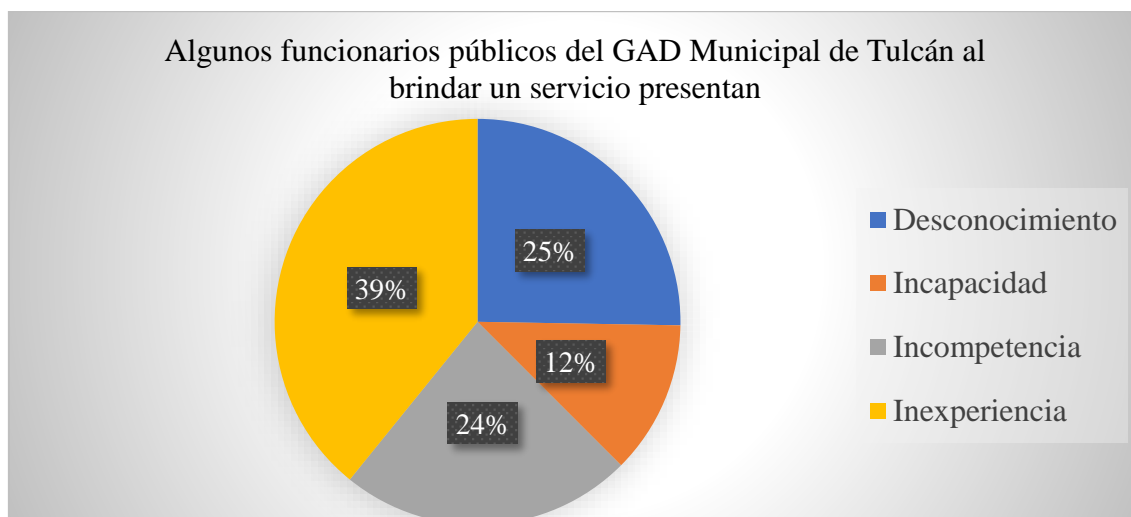
Por otra parte, Fernandez (2016) hace énfasis a lo antes mencionado en donde indica que:

En la alteración del servicio público, la infracción de las normas que regulan su prestación, aparte de la responsabilidad del mismo prestador, arrastrará consigo a la

autoridad cuyo cargo está a su inspección y control. Es por ello por lo que los funcionarios públicos deberán adaptarse a los mecanismos de trabajo establecido por las instituciones pública para así brindar un servicio y atención de calidad a la sociedad (pág. 36).

Figura 4

Aspectos que presentan los funcionarios del GAD Municipal de Tulcán al brindar un servicio



Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas

Fuente: Investigación de Campo

El comportamiento de los funcionarios públicos es un factor muy influyente en la prestación de servicios debido a que constituyen una herramienta de socialización de los valores y principales deberes de los servidores públicos.

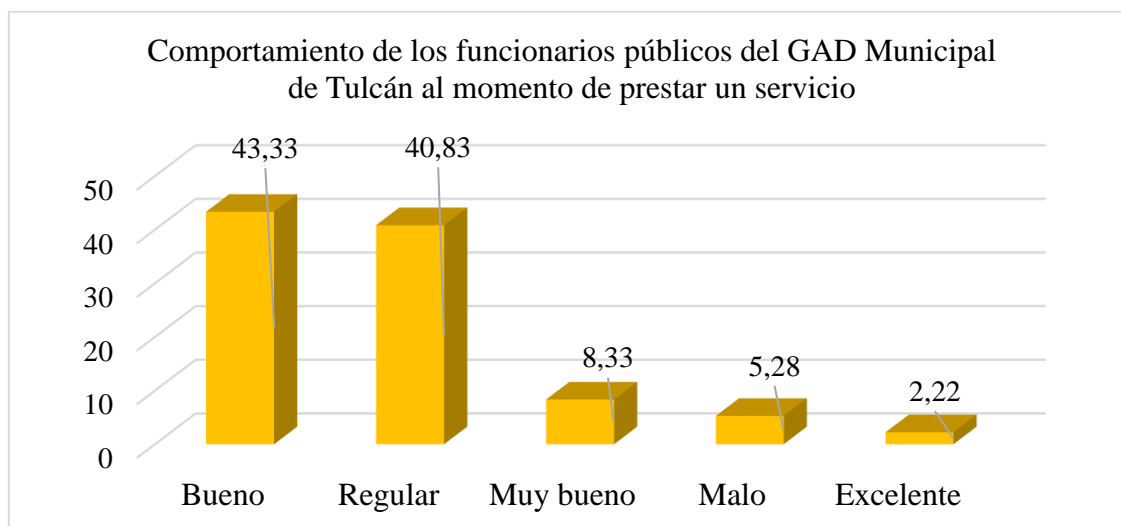
Un aspecto adicional de la importancia de la ética de los funcionarios públicos al momento de brindar un servicio son los altos estándares éticos que se traducen en un comportamiento íntegro pueden ayudar a mantener o a recuperar la confianza de los ciudadanos en sus gobiernos (Lewis y Gilman, 2005, citado por Fédéric Boehm , 2015, pág. 70).

En el cantón aproximadamente 8 de cada 10 encuestados expresaron que el comportamiento de los funcionarios públicos del GAD de Tulcán al momento de prestar un servicio es bueno y regular. (Ver figura 5), más sin embargo en la entrevista realizada a Milena García Analista de Talento Humano recalca que el personal del GAD ha mejorado en cuanto a la atención y

solución de tramites que demanda la ciudadanía destacando siempre una buena conducta hacia la ciudadanía.

Figura 5

Comportamiento de los funcionarios públicos del GAD Municipal de Tulcán al momento de prestar un servicio



Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas

Fuente: Investigación de Campo

En base a las encuestas realizadas en el cantón aproximadamente 7 de cada 10 personas señalan que existe un alto grado de desinterés y desorientación por parte de los funcionarios públicos del GAD de Tulcán al momento de brindar un servicio. (Ver tabla 6) Sin embargo Mayra Sandoval menciona que en la institución se promueve un buen servicio para satisfacer las demandas y necesidades de la población en el menor tiempo posible resaltando sobre el respeto que es lo que caracteriza a la institución.

El funcionario público debe conducirse con una actitud sensible y solidaria, de respeto y apoyo hacia la sociedad y los servidores públicos con quienes interactúa al momento de brindar un servicio. Estos valores deben aplicarse a cada ciudadano sin excepción, haciendo énfasis en personas o grupos sociales que no cuentan con los suficientes elementos para su desarrollo integral (Aguilar y Basantes, 2009).

Tabla 6*Actitudes que se observan en el GAD Municipal de Tulcán*

		Frecuencia	Porcentaje
¿Cuáles de las siguientes actitudes ha observado usted en el GAD Municipal de Tulcán?	Rechazo	21	5,83
	Insulto	6	1,67
	Desinterés	142	39,44
	Desorientación	99	27,50
	Ausencia del personal	92	25,56
	Total	360	100,0

Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas**Fuente: Investigación de Campo**

3. Dimensión Motivación del funcionario público

La motivación en los funcionarios públicos implica todos los factores que colaboran a que una persona se mantenga activa y proactiva en su lugar de trabajo. Estos factores pueden ser diversos de acuerdo con las condiciones de la situación laboral y las características del trabajador. Se cree que las recompensas financieras u otros beneficios extrínsecos pueden no ser una forma efectiva de mejorar el desempeño laboral y eficacia organizativa (Kukuieff, 2011).

Es por ello por lo que Ajello, (citado en Vaca, 2017) menciona que:

La motivación puede considerarse como el componente que sostiene el desarrollo de actividades significativas para la persona y de la que forma parte. De esta manera podemos indicar que, la motivación es un aspecto de relevancia en la orientación de acciones y conforma un elemento central que conduce las personas a realizar sus objetivos.

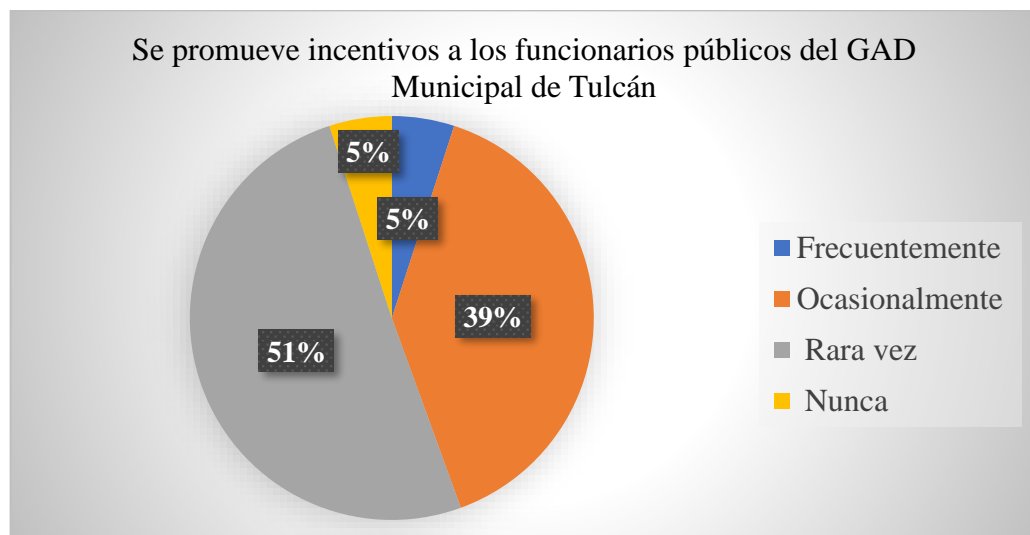
La motivación a los funcionarios públicos se la puede considerar como un factor esencial que influye de manera directa en el buen desempeño del personal de una institución pública, cabe recalcar que un funcionario público motivado podrá ejercer de mejor manera sus competencias y funciones en la institución por lo que esto conlleva a un mayor nivel de satisfacción a los usuarios.

Según los resultados obtenidos aproximadamente 9 de cada 10 encuestados indican que rara y ocasionalmente se promueven incentivos a los funcionarios públicos del GAD de Tulcán (Ver figura 6). Además el jefe de Talento Humano menciona que dentro de la institución no se maneja incentivos de tipo económico debido a que no se puede establecer una política de incremento de salario, pues no es considerado un buen tipo de incentivo ya que con el tiempo el funcionario público no se vera del todo satisfecho y no mostrará un buen desempeño profesional, además menciona que las políticas de incentivos son poco aplicadas en la institución, sin embargo se trata de gratificar a los funcionarios, a través de felicitaciones o palabras de aliento que permitan reconocer su gran labor dentro de la institución.

En base a esto Miniguano (2020) en su estudio investigativo menciona que: “Los incentivos son medidas que motivan a los trabajadores a alcanzar sus metas, siendo recompensadas para realizarlas, es decir, aquello que los trabajadores reciben a cambio del trabajo y los estimula a ejercer una mayor actividad y obtener mejores resultados”

Figura 6

Incentivos a los funcionarios públicos del GAD Municipal de Tulcán



Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas

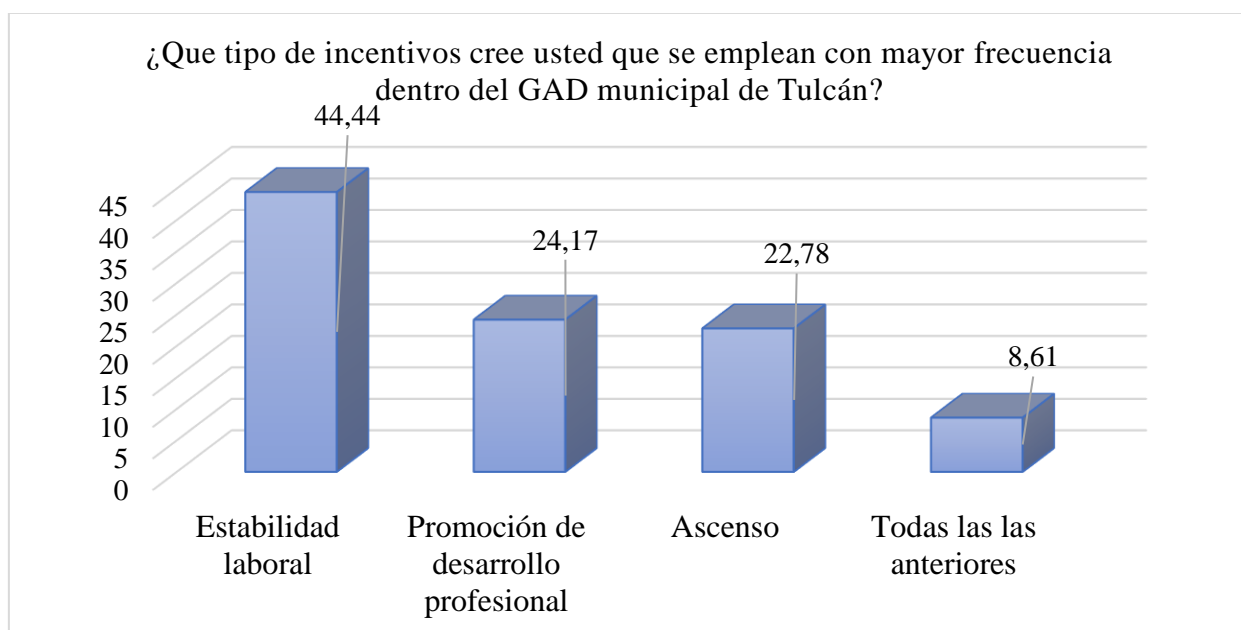
Fuente: Investigación de Campo

En el cantón aproximadamente 6 de cada 10 encuestados señalan que la estabilidad laboral y la promoción de desarrollo profesional son los incentivos que se emplean con mayor frecuencia en el GAD de Tulcán (ver figura 7). Con relación a esto los funcionarios entrevistados mencionan que el mayor incentivo es tener la estabilidad laboral para poder brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

Consiguiente a esto Mejía (2012) señalan que: la entrega de incentivos para el desarrollo de los funcionarios públicos es fundamental para la acción pública en términos de eficiencia, eficacia y calidad, pero sobre todo para generar efectos positivos en la sociedad. Pero señala que la creación de un sistema de desarrollo basado en incentivos implica un gran problema de planificación, que tiene en cuenta consideraciones técnicas, gestión del comportamiento y aspectos políticos.

Figura 7

Incentivos que se emplean con mayor frecuencia dentro del GAD municipal de Tulcán



Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas

Fuente: Investigación de Campo

4. Dimensión: Formación Profesional del funcionario Público

La formación profesional de los funcionarios públicos conlleva una serie de estudios y nuevos aprendizajes los cuales están encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, en donde el objetivo es desarrollar y adecuar los conocimientos y habilidades de los actuales y futuros trabajadores de las instituciones públicas. Es importante mencionar que la formación permanente exige que se desarrollen sus capacidades de aprender a aprender y sobre todo a poder establecer criterios con prioridad (Olmedo, 2013).

La formación es un proceso global y complejo en donde se incluyen todas las medidas tomadas para colocar a un hombre en la situación de desempeñar la función social, cumplir una misión, la misma que está inspirada por las necesidades de la práctica y la acción, requeridos en el ejercicio del servicio público (Guerrero, 1998, pág. 57).

Es necesario mencionar que la formación profesional de los funcionarios públicos es un factor muy importante para el desarrollo de una institución u organización, esto debido a que el personal que labora dentro de la misma deberá contar con un alto nivel de preparación tanto académica como profesional ya que sus conocimientos, habilidades y destrezas se los vera reflejados al momento de desempeñarse en un cargo público en donde este tiene como principal objetivo satisfacer las demandas y necesidades de la población.

Los resultados obtenidos en la investigación indican que aproximadamente 8 de cada 10 encuestados consideran que el título de tercer y cuarto nivel es el más idóneo para ocupar un cargo administrativo dentro del GAD de Tulcán (Ver tabla 7). El jefe de Talento Humano indica que antes solía pensarse que al obtener un título de bachiller era suficiente para poder asumir un cargo público, pero evidentemente hoy en día se ha visto que hay mucha competencia en el mercado laboral por lo que es necesario que las personas se encuentren debidamente preparadas y capacitadas para ocupar un cargo público.

Con respecto a lo antes mencionado, Sánchez y Jaimes (2017) indican que “La competencia en habilidades de los funcionarios públicos, refiere de una especialización, de una formación

académica adecuada que le haya otorgado conocimiento científico, teórico además se requiere del manejo de habilidades procedimentales, persuasivos y de otro corte”.

Tabla 7

Nivel de instrucción académica idónea para ocupar un cargo administrativo

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel de instrucción académica idónea para ocupar un cargo administrativo dentro del GAD Municipal de Tulcán	Bachiller	20	5,56
	Técnico Superior	58	16,11
	Tercer Nivel	216	60
	Cuarto Nivel	66	18,33
	Total	360	100,0

Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas

Fuente: Investigación de Campo

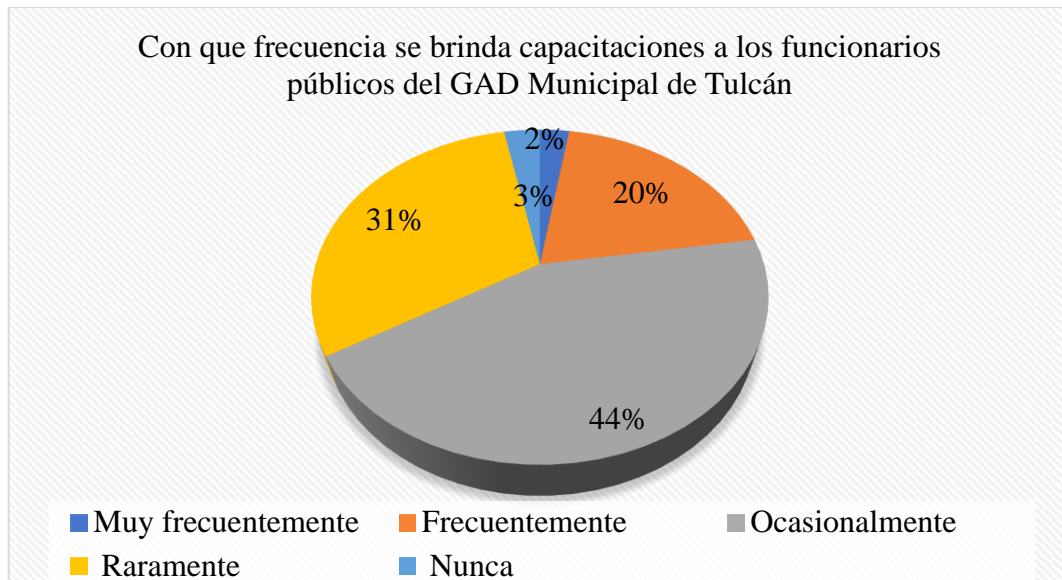
En el cantón aproximadamente 7 de cada 10 encuestados expresan que ocasional y raramente el GAD de Tulcán brinda capacitaciones a los funcionarios públicos para la prestación de servicios de calidad (ver figura 8). Por otra parte, Urresta indica que el número de capacitaciones se ha visto reducido ya que el presupuesto destinado a esta actividad es muy reducido debido a los recortes presupuestarios por parte del mismo estado.

Frente a esto R&C Consulting (2021) menciona que:

El capacitar al personal de una institución aumenta los conocimientos y la capacidad. Y no solo en el ámbito laboral sino también en el ámbito personal ya que esto ayuda a las personas a resolver problemas y a tomar decisiones y mejora la capacidad de comunicación de las personas. Ya que entre mayor sea el grado de capacitación, mayor será su nivel de desempeño en la institución.

Figura 8

Frecuencia con la que se brinda capacitaciones a los funcionarios públicos del GAD Municipal de Tulcán



Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas

Fuente: Investigación de Campo

De la encuesta aplicada más del 4 de cada 10 de la muestra, considera pertinente brindar capacitaciones en temas relacionados a la relación entre usuario y funcionario, pues para ellos el sentirse cómodos con la atención que brindan los funcionarios es un tema clave para un buen servicio público, por otra parte, 3 de cada 10 encuestados consideran primordial brindar capacitaciones en ámbitos de calidad de servicio (Ver figura 9).

El jefe de talento humano por su parte considera que el brindar capacitaciones a sus funcionarios debería ser una de las principales claves para ejercer un buen desempeño laboral, sin embargo, la institución debe buscar alternativas para poder autofinanciar capacitaciones que aporten beneficios a ciertos funcionarios, realizando convenios con instituciones que brinden capacitaciones óptimas para el GADMT". Por otro lado, los funcionarios entrevistados, mencionan que han recibido una débil capacitación con relación al área en el que desempeñan sus funciones.

De la encuesta aplicada más del 4 de cada 10 de la muestra, considera pertinente brindar capacitaciones en temas relacionados a la relación entre usuario y funcionario, pues para ellos el sentirse cómodos con la atención que brindan los funcionarios es un tema clave para un buen servicio público, por otra parte, 3 de cada 10 encuestados consideran primordial brindar capacitaciones en ámbitos de calidad de servicio (Ver gráfico 8).

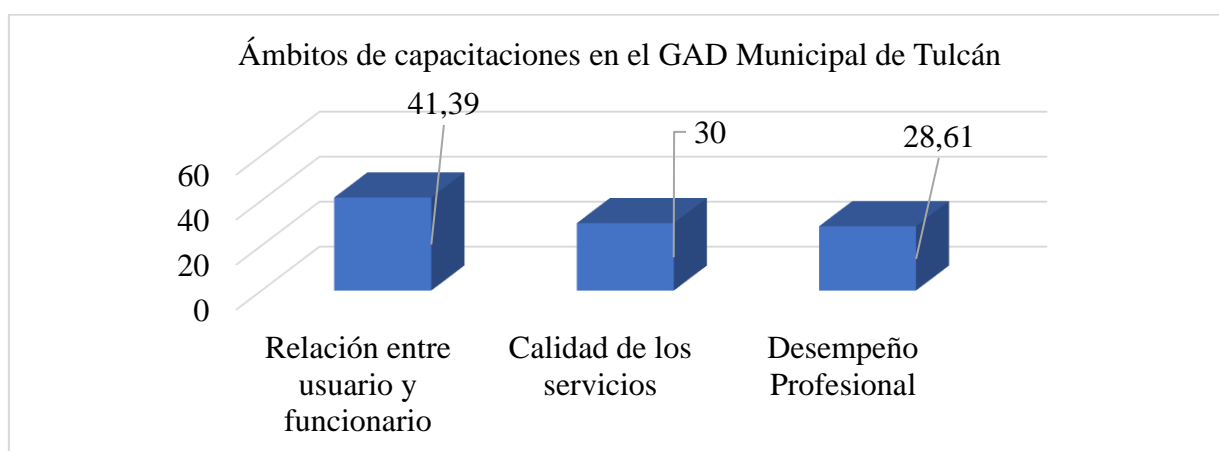
El jefe de talento humano por su parte considera que el brindar capacitaciones a sus funcionarios debería ser una de las principales claves para ejercer un buen desempeño laboral, sin embargo, la institución debe buscar alternativas para poder autofinanciar capacitaciones que aporten beneficios a ciertos funcionarios, realizando convenios con instituciones que brinden capacitaciones óptimas para el GADMT”. Por otro lado, los funcionarios entrevistados, mencionan que han recibido una débil capacitación con relación al área en el que desempeñan sus funciones.

En la investigación de Alexandra Mena indica que

La capacitación en el Ecuador es un tema sumamente importante en la operación de un mercado de trabajo dinámico, en el que se requiere aumentar la productividad mediante la más apropiada utilización de estrategias de enseñanza y metodologías que le permitan al Servidor Público, ajustarse a los perfiles que busca la demanda del mercado laboral (Mena, 2013, pág. 45).

Figura 9

Ámbitos de capacitaciones en el GAD Municipal de Tulcán



Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas

Fuente: Investigación de Campo

5. Dimensión: Calidad del Servicio

El propósito de cada una de las instituciones u organizaciones es poder lograr calidad ya sea en el servicio o producto que las mismas ofrecen, al hablar de calidad se hace énfasis en la excelencia y la utilidad ya sea del bien o servicio que se oferte, estas deben buscar que los usuarios, clientes, consumidores se sientan satisfechos.

En este sentido Regner Nicolás Castillo (2020) señala que:

Para mejorar la calidad de los servicios de una institución debemos tener definidos los conceptos y los procesos por los cuales se ha pasado a través de los años, generando cambios y mejoras importantes para lograr un mejor desempeño de las organizaciones, se establece también las filosofías desde las perspectivas de los funcionarios y además de las perspectivas del usuario o consumidor de los servicios (pág. 43).

La calidad de un servicio se obtiene tras aplicar una serie de requisitos claves para poder alcanzar la satisfacción del ciudadano, entre estos factores se encuentran, capacidad de repuesta, atención al usuario, sistemas de gestión de calidad, según Rojas (citado por Keny Pinchi, 2018), afirma que:

Se trata de un conjunto de normas pertenecientes a una organización, las cuales se encuentran vinculadas entre sí, a partir de estas la empresa u organización en cuestión podrá administrar la calidad de manera organizada. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad (pág. 23).

De la encuesta aplicada aproximadamente 4 de cada 10 de la muestra manifiestan que un aspecto que les gustaría mejorar en la atención al usuario del GADMT es el profesionalismo, mientras que aproximadamente el 3 de cada 10 considera importante perfeccionar la cortesía en los funcionarios públicos, pues estos aspectos son primordiales para ejercer una atención al usuario optima y de calidad, en la que se reflejen los principio cualidades y aptitudes de los funcionarios de la institución (Ver tabla 8).

Por su lado los funcionarios entrevistados añaden que existía insatisfacción de la ciudadanía frente a la institución pública, pues las actitudes de los funcionarios eran negativas, frente a estas situaciones actualmente el personal trata de demostrar a la ciudadanía que pueden brindar una mejor prestación de servicios, agilizando la entrega de tramites e inculcando valores y cortesía en el proceso de realización del trámite. Por ello, señala que cada funcionario busca brindar una buena atención al usuario, empezando con un cordial saludo y expresando cortesía a cada momento.

En relación con el profesionalismo, Rodrigo Ricardo (2020) agrega que

El profesionalismo es importante en la mayoría de los entornos laborales. Se pretende que la persona se encuentre debidamente capacitada, tenga los valores pertinentes y cuente con la experiencia necesaria para poder realizar de manera eficiente su trabajo dentro de la organización. Es particularmente importante para quienes trabajan en servicio al cliente, ya que las habilidades laborales, el buen juicio y el comportamiento cortés pueden hacer que los consumidores se sientan satisfechos y alentarlos a seguir siendo clientes leales (pág. 26).

Tabla 8

Aspectos para mejorar en la atención al usuario por parte de los funcionarios públicos del GADMT

	Frecuencia	Porcentaje
Cortesía	97	26,94
Capacidad de respuesta	73	20,28
Profesionalismo	147	40,83
Empatía	43	11,94
Total	360	100

Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas

Fuente: Investigación de Campo

De las entrevistas realizadas a los funcionarios de la institución, se menciona que la capacidad de respuesta depende del tipo de trámite al que pertenezca, área y funcionario responsable, pues hay tramites que se pueden realizar de manera inmediata, y hay otros en los cuales el tiempo de respuesta es prolongado.

Frente a la encuesta realizada aproximadamente 1 de cada 2 consideran que para ellos obtener una mejor capacidad de respuesta en los servicios y tramites es necesario que los funcionarios sean más precisos frente a la solicitud que ellos presenten, mientras que 3 de cada 10 encuestados consideran importante la rapidez en la prestación del servicio o tramite, pues para ellos el mejorar la capacidad de respuesta es agilizar el proceso (Ver figura 10).

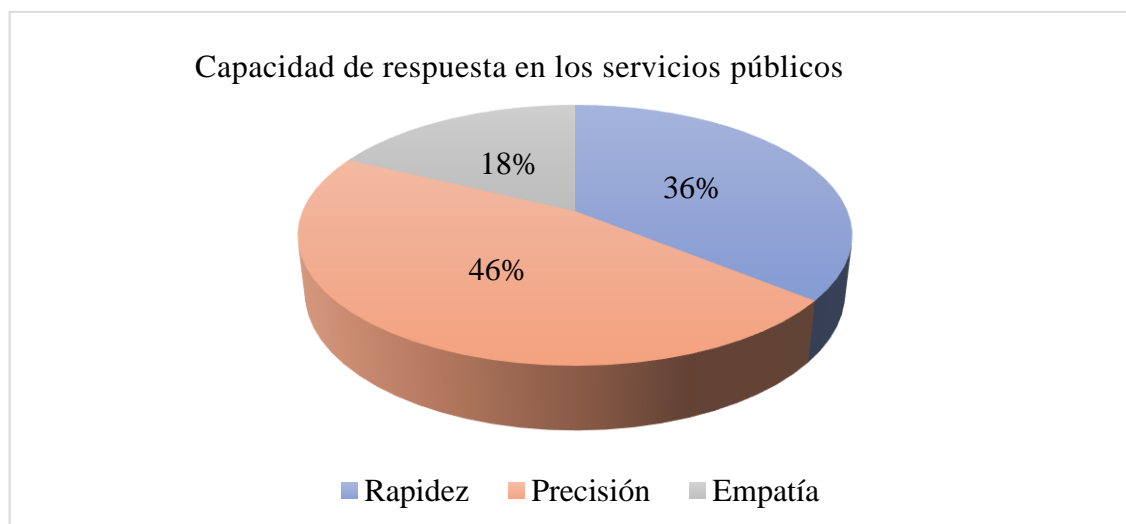
Según Herrera (2011) la capacidad de respuesta se refiere a:

La actitud que los funcionarios muestran al cliente en el momento de dar solución y ayuda a algún problema que se presente, realizándolo de manera ágil y eficiente; se toma en cuenta también el cumplimiento adecuado del tiempo de los compromisos contraídos, por otra parte, también se considera importante la accesibilidad que se maneje dentro de la institución. (pág. 27).

Por su parte María Gabriela Abad afirma que “El usuario desea ser tratado con rapidez, eficacia y espera que sus requerimientos sean atendidos de manera inmediata. En caso de que su solicitud no sea atendida de forma oportuna, el valorará el interés que el funcionario demuestre por atenderlo” (Abad, 2014).

Figura 10

Capacidad de respuesta del el GAD Municipal de Tulcán



Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas

Fuente: Investigación de Campo

A partir de los datos que arroja la encuesta se puede evidenciar que 6 de cada 10 de la muestra afirma que dentro del GADMT el criterio más frecuente frente a la respuesta de un trámite o servicio es solución tardía. Por otro lado, aproximadamente 2 de cada 10 afirma que ha recibido una solución pronta frente a la solicitud de algún trámite o servicio en la institución. (Ver figura 11).

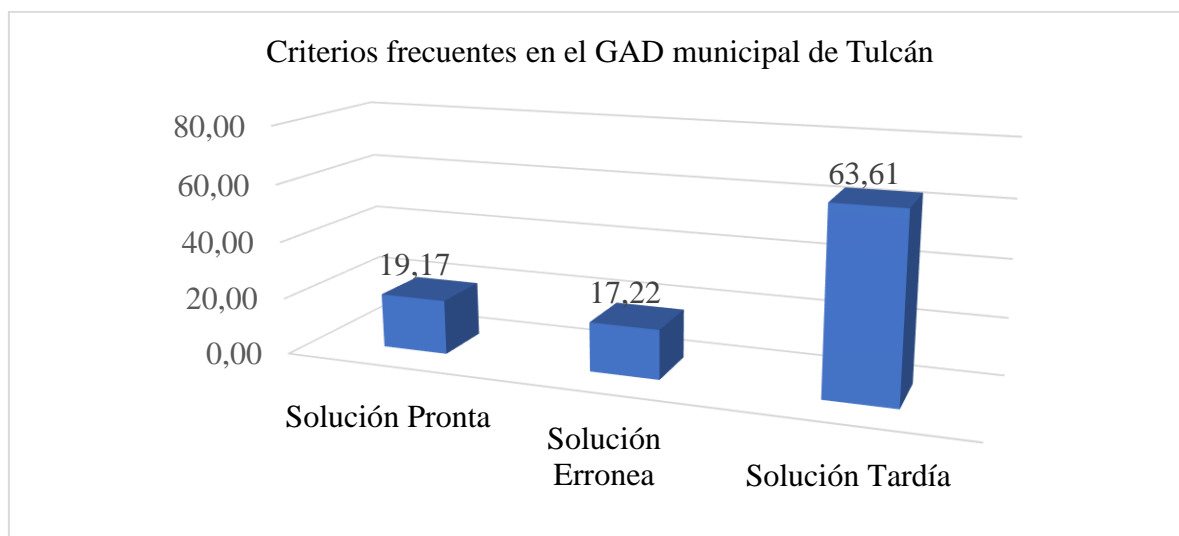
Por su parte los funcionarios entrevistados mencionan que su labor es agilizar cada uno de los trámites en cada área, además entre los factores que influyen en el tiempo para brindar una respuesta, prestar un servicio, o dar solución a algún trámite es el trabajo en equipo.

Además, Janeth Herrera (2011) afirma que

Si el usuario presenta una queja o tiene un problema con el servicio, se debe tratar de responder con la mayor rapidez que sea posible, a fin de solucionar su solicitud, esta es la mejor oportunidad de transformar un problema en una oportunidad. Añade también que el pedir disculpas u ofrecer otras alternativas, pero hacer todo lo necesario para corregir el error en caso de haberlo, el usuario o prospecto debe sentirse bien atendido, el tiempo que se tarda en responder las solicitudes juega en contra de la institución y genera mala voluntad por parte de los usuarios.

Figura 11

Criterios frecuentes en el GAD Municipal de Tulcán frente a la respuesta de un servicio



Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas

Fuente: Investigación de Campo

6. Dimensión: Resultados

Los resultados forman parte de los componentes del valor público, pues como afirma Blaug (2006)

Los resultados genuinos son hoy vistos como mejores metas que las limitadas medidas de actividad o producto, las cuales corren el riesgo de ser distorsionadas. Esta meta de resultado captura un conjunto de otros factores; es claramente deseable; y es menos vulnerable al riesgo de distorsión por las agencias involucradas que otras medidas más limitadas. En este sentido se puede decir que los resultados son el efecto de cierta acción operación o ya sea también un proceso que se maneje dentro de las instituciones públicas.

Estos resultados también pueden ser evaluados, lo que permite que la institución genere un análisis interno dentro del cual establezca posibles mejoras y se proponga nuevas metas para alcanzar nuevos resultados, Yudith Hernández (2020), menciona que:

La evaluación de resultados en la cadena de valor público, trata de un modelo descriptivo analítico, a través del cual se pueden emitir políticas públicas, lo que permite la mejora en la gestión pública de cada institución. A través de esta se identifican objetivos en la gestión interna y posibles efectos en la gestión externa: los directos en el resultado y los indirectos en el impacto que ocasionan (pág. 45).

En cuanto a los resultados obtenidos de la encuesta, se refleja que aproximadamente 1 de cada 2 encuestados no se sienten conformes con los servicios brindados por la institución, pues su respuesta en la encuesta fue que no están de acuerdo con que el GAD cumpla con sus expectativas. (Ver tabla 9)

Los funcionarios públicos indican que al ser una institución pública son la imagen principal del cantón Tulcán, por ende, son una muestra de todos los servicios que se brinda en la ciudad, por ende, el brindar un excelente servicio es lo primordial. Desde el ámbito interno se genera un espacio en donde se pueda atender iniciativas, sugerencias, quejas. En cada servicio que se brinda por parte de la institución, se trata de que el usuario se sienta satisfecho al momento de acercarse y realizar trámites dentro de la institución.

En relación con lo antes mencionado el Ministerio Relaciones Laborales añade que:

El ciudadano es el centro de nuestras actividades: Constituye la principal política del servicio público, establece al ciudadano como el centro mismo de la actuación individual de los servidores e integral de la institución. Debe generar conciencia de que el ciudadano es el valor más importante para la entidad y que como tal, merece respeto, servicios simples, que satisfagan sus necesidades y que optimicen sus recursos.

Por su parte Pérez (2006) sostiene que:

Los directivos de las organizaciones deben estimular y ayudar a los empleados para que mantengan su atención centrada en las necesidades del usuario, logrando que adquieran un buen nivel de sensibilidad, atención y voluntad de ayudar, y que infundan en los usuarios el deseo de contar su experiencia a otras personas y de volver por la organización.

Tabla 9

Expectativas de los usuarios frente a la prestación de servicios del GADMT

		Frecuencia	Porcentaje
Expectativas de los usuarios frente a la prestación de servicios del GADMT	Totalmente de acuerdo	4	1,11
	De acuerdo	105	29,17
	En desacuerdo	212	58,89
	Totalmente en desacuerdo	39	10,83
	Total	360	100

Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas

Fuente: Investigación de Campo

Frente a la encuesta realizada, 3 de cada 10 encuestados indican que, al momento de solicitar un trámite o servicio, la institución ha cumplido con el tiempo de respuesta establecido, por otra parte, aproximadamente 2 de cada 10 afirman que recibió una adecuada solución al problema. (Ver figura 12).

Por otro lado, en las entrevistas los funcionarios públicos indican que el dar información completa al momento de brindar un servicio o trámite es para ellos su objetivo, por ende, buscan la manera en la que el ciudadano se encuentre satisfecho con la solución que ellos puedan brindarle.

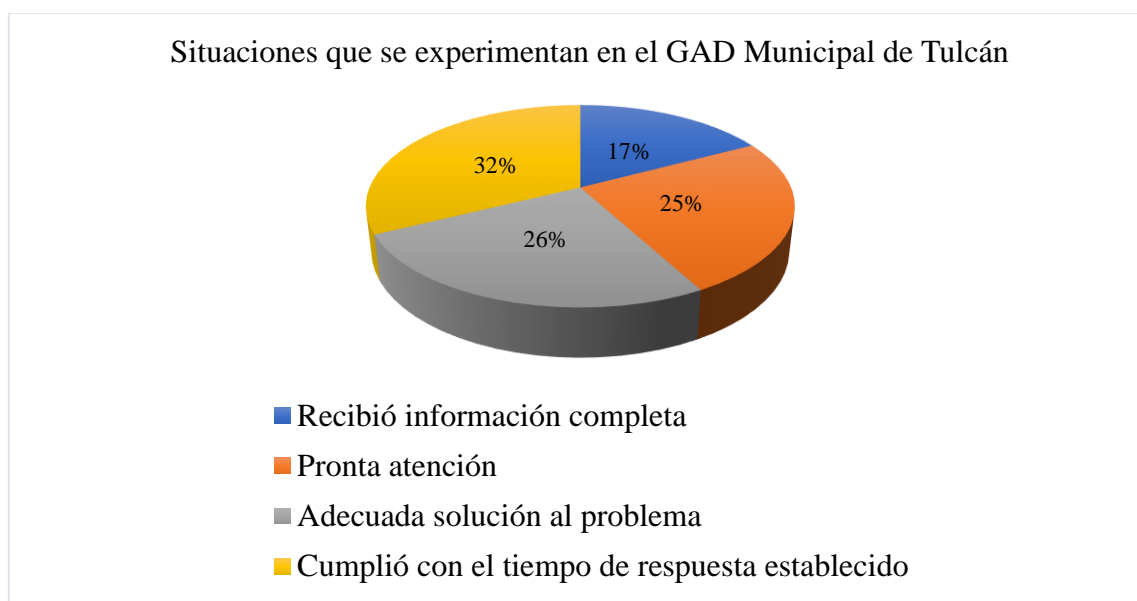
En este sentido, en Ecuador existe la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a Información Pública, en la cual indica que el acceso a la información es un derecho reconocido en el desarrollo de las distintas dimensiones de la libertad de expresión, además es la herramienta principal de la participación ciudadana toda vez que permite a las personas decidir o incidir sobre las decisiones, acciones u omisiones que eventualmente les pudieran afectar (LOTAIP, 2019).

Por su parte Almeida y Zambrano (2014) sostienen que

Mejorar la percepción de la calidad de los servicios es, optimizar el tiempo y los recursos en la calidad de los procesos, en la eficiencia de los tiempos de espera, en las actitudes negativas de los servidores públicos y en la información brindada a los clientes, y en las instalaciones ofrecidas. (pág. 57)

Figura 12

Situaciones que se experimentan en el GAD Municipal de Tulcán



Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas

Fuente: Investigación de Campo

7. Dimensión Confianza

La confianza es una creencia, dentro de las instituciones públicas se habla de la confianza que las y los ciudadanos les tienen a las entidades públicas, esta también constituye otro de los pilares del valor público, según Kelly Muers (citada por Blaug, 2006) “La confianza se ubica en el corazón de la relación entre ciudadanos y Estado. Una falla en la confianza puede devastar el valor público, a pesar de que se haya cumplido con las metas de resultado y el servicio formal” (pág. 54).

De la misma manera (Riffo, 2019) señala que, “La confianza institucional es relevante para la sociedad, ya que es un determinante fundamental para que pueda existir un buen gobierno y desarrollo económico, además de promover condiciones que ayuden al surgimiento de una democracia sana y su buen funcionamiento”.

Frente a la encuesta aplicada, 7 de cada 10 encuestados indican que no confían plenamente en la información que la institución brinda a la ciudadanía. (Ver figura 13). Por otra parte, los funcionarios entrevistados señalan que, la información que ellos brindan es la que la institución les permite dar a conocer, pues no toda la información de la institución es de acceso a la ciudadanía.

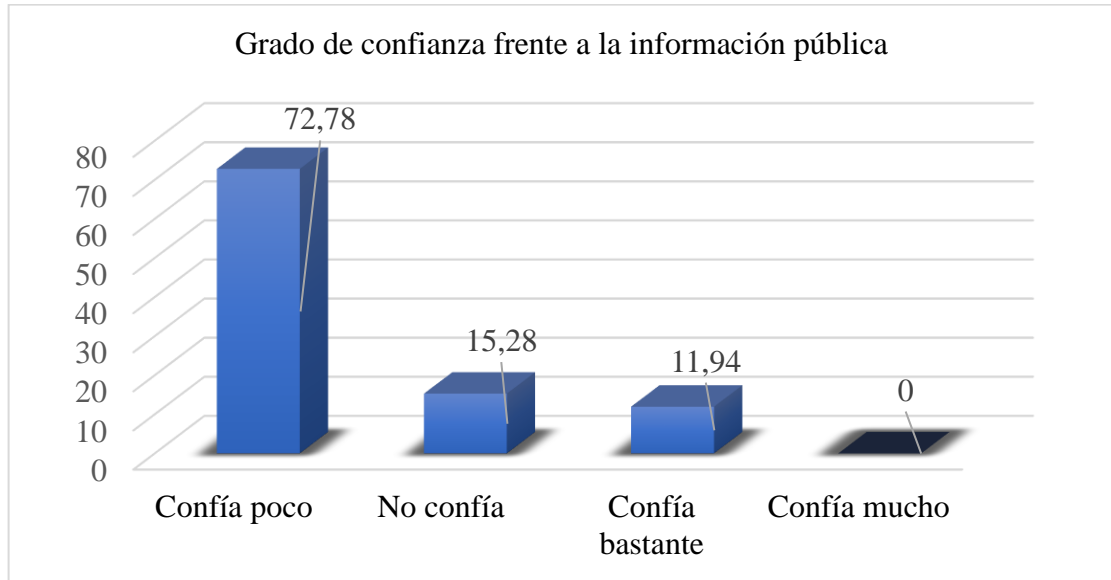
Carlos Scartascini, (2019) indica “La confianza es muy baja en América Latina, y cada día es más escasa. La mala gestión económica y financiera, los escándalos de corrupción y la desigualdad han causado estragos.”

Por su parte, Radoselovics (2016) corrobora lo mencionado por Scartascini, pues el señala que:

Cuando se presente escases en la confianza que se tiene a las instituciones públicas, el buscar soluciones a los problemas colectivos resulta más difícil. Superar los obstáculos que ese escenario representa y volver a cooperar será muy relevante para recuperar el capital social perdido. Solo entonces será más sencillo adoptar decisiones colectivas y abordar reformas que son necesarias para consolidar una nueva senda de crecimiento sostenido (pág. 38).

Figura 13

Grado de confianza frente a la información pública del GADMT



Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas

Fuente: Investigación de Campo

La recepción de información en un trámite o servicio debe ser óptima y completa, cumpliendo con la solicitud del usuario, en este sentido el Jefe de talento humano, menciona que la institución cumple con cada una de las indicaciones establecidas en la LOSEP, en este caso es importante señalar uno de los deberes de las y los funcionarios públicos: Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad. (LOSEP, 2016).

Por su parte los resultados de la encuesta indican que casi aproximadamente 1 de cada 2 encuestados recibió información incompleta por parte del GADMT, más sin embargo 3 de cada 10 señalan que han recibido información imprecisa. (Ver tabla 10).

En artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador (citada por Córdova, 2016), señala que “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características” (pág. 3).

Tabla 10*Tipos de información receptada dentro del GAD Municipal Tulcán*

		Frecuencia	Porcentaje
Tipos de información receptada dentro del GAD Municipal Tulcán	Información falsa	1	0,28
	Información manipulada	24	6,67
	Información incompleta	178	49,44
	Información imprecisa	117	32,5
	Otras razones	40	11,11
	TOTAL	360	100

Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas**Fuente: Investigación de Campo**

Los medios de comunicación son fundamentales en cualquier sistema democrático, suponen un contrapeso a los poderes políticos y económicos de un país. No obstante, en años recientes su papel no se ha limitado exclusivamente a cumplir con su responsabilidad social, considerando ésta como la de informar a la población de los problemas y situaciones de carácter público; además, se han convertido en un actor fundamental de nuestras sociedades al ser los intermediarios de la información entre gobernantes y gobernados (Meléndez, 2011).

Los resultados que la encuesta arrojó, indican que 3 de cada 10 encuestados consideran que es óptimo dar a conocer su opinión a través del uso de redes sociales, mientras que el 2 de cada 10 consideran pertinente alzar su voz por medio de reuniones sociales. (Ver figura 14).

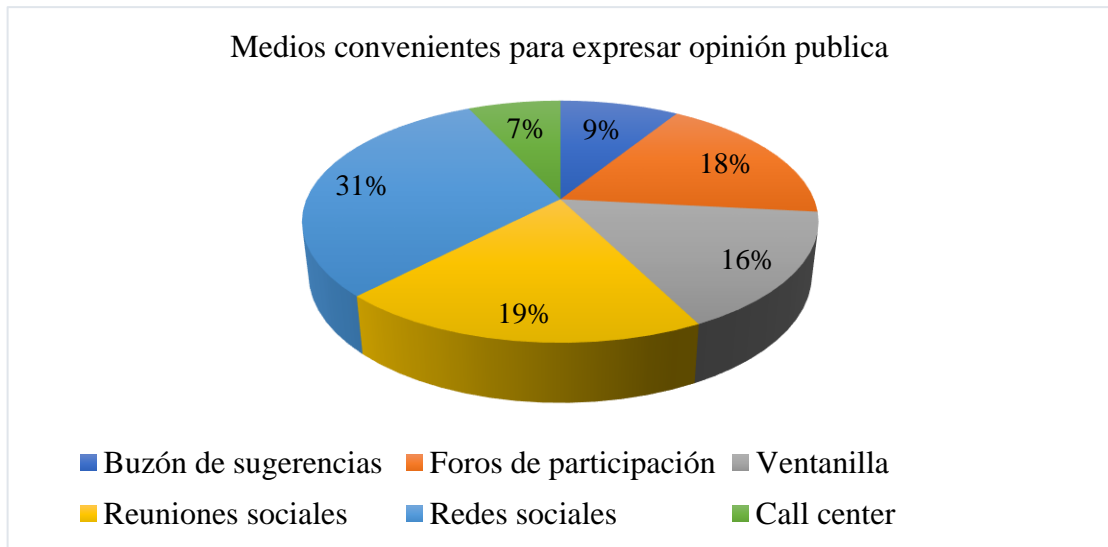
Por su parte dentro de la institución pública, consideran que la opinión ciudadana es de suma importancia, pues mediante ella se puede generar alternativas que pretendan dar mejoras en aspectos que la ciudadanía no siente que se realizan de manera correcta, menciona García (2022) analista de Talento Humano.

Meléndez (2011) menciona que:

La opinión pública se forma por medio de la interacción entre los individuos con su realidad y con su entorno, lo que va formando y reforzando los temas de interés común y a los cuáles se les considera dignos de atención por parte de la opinión pública.

Figura 14

Medios convenientes para expresar opinión pública



Elaborado por: Alejandra Cisneros y Vanesa Cardenas

Fuente: Investigación de campo

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El débil sistema de profesionalización implementado en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán se debe a la limitada prevalencia de la meritocracia y transparencia en el proceso de reclutamiento y selección del personal, frágiles conocimientos de los funcionarios, débil aplicación de incentivos, escasas capacitaciones, han permitido una limitada gestión en las distintas unidades operativas de la institución.
- El nivel del valor público es intermedio pues se establece debido a la imprecisión y lentitud al dar respuesta a los trámites, y quebrantamiento en los niveles de confianza por brindar información incompleta e imprecisa, repercutiendo en la baja calidad de los servicios demandados por la ciudadanía.
- La limitada profesionalización de los funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán incide en la decadencia de la calidad de los servicios que brinda la institución y con ello el incremento de la demanda insatisfecha de las necesidades de la ciudadanía.

5.2. RECOMENDACIONES

- La dirección administrativa se encargará de modernizar el sistema de profesionalización del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán, mejorando los procesos de reclutamiento, competencias, formación, capacitación, incentivos, infraestructura, plataformas, equipos tecnológicos del área de talento humano, atención permitiendo de esta manera mejorar la gestión institucional.
- El área de planificación y gestión estratégica deberá sistematizar los procesos que se desarrollan en el modelo de gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán y cada una de las áreas de la institución fortalecerán el valor público de los servicios que se brinda a la ciudadanía.
- El área de planificación y gestión estratégica deberá diseñar un plan de formación profesional en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán mediante incentivos relacionados a becas y oportunidades de formación académica, mientras que el área de Talento Humano se encargará de ejecutarlo, lo cual permitirá mejorar las competencias profesionales de los funcionarios y de esta manera incrementar la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, M. G. (2014). *dspace.ups.edu.ec*. Obtenido de [dspace.ups.edu.ec: https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf](https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf)
- Abreu, J. (Diciembre de 2014). *Spentamexico*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Alegría, R. (2018). Obtenido de https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/277242/1/TESIS_FINAL_VICTORIA_ENE_04.02.18.pdf
- Alonso López. (2003). Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2007/hdl_2072_4758/CURSO_BASICO_completo.pdf
- Alvarado, A. C. (2008). *dialnet.unirioja.es*. Obtenido de [dialnet.unirioja.es: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3296571](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3296571)
- Álvarez, C. (2004). *servicio.bc.uc.edu.ve*. Obtenido de [servicio.bc.uc.edu.ve: http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc27/27-7.pdf](http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc27/27-7.pdf)
- ANDREINA, C. C. (2019). *repositorio.upt.edu.pe*. Obtenido de [repositorio.upt.edu.pe: http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/UPT/1243/Calizaya-Condori-Samantha.pdf;jsessionid=E8EFA758BEF5D101862E9F977C604123?sequence=1](http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/UPT/1243/Calizaya-Condori-Samantha.pdf;jsessionid=E8EFA758BEF5D101862E9F977C604123?sequence=1)
- Boente, A., & Reyes, N. (2019). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Obtenido de https://www.academia.edu/40436132/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_2019
- Camacho, E. (2020). *Repositorio UCV*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62265/Camacho_EEW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CEPAL. (2021). Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/courses/files/enfoque_de_resultados_y_valor_publico_web.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Cornejo, M. (2 de Noviembre de 2012).
- DÍAZ, M. D. (2013). *repositorio.unicartagena.edu.co*. Obtenido de [repositorio.unicartagena.edu.co: https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/1255/445%20-](https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/1255/445%20-)

%20TTG%20-
 %20VALORACI%20D3N%20DE%20LA%20SATISFACCI%20D3N%20CIUDADANA
 %20MODELO%20DE%20ECUACIONES%20ESTRUCTURALES.%20CASO%20S
 ERVICIO%20DE%20EDUCACI%20D3N%20P%20DABLICA.pdf;jsessionid=442A385
 ECUADOR, C. D. (2008). *www.defensa.gob.ec*. Obtenido de *www.defensa.gob.ec*:
https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
 Ecuador, C. d. (20 de Octubre de 2018). Obtenido de
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
 Ecuatoriano, S. d. (26 de Abril de 2018). *Secretaria de Acreditación Ecuatoriano* . Obtenido
 de <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>
 EGAS, A. C. (JUNIO de 2016). *repositorio.puce.edu.ec*. Obtenido de *repositorio.puce.edu.ec*:
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12597/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 García, I. J. (20 de Abril de 2021). *www.servnet.mx/blog*. Obtenido de *www.servnet.mx/blog*:
<https://www.servnet.mx/blog/por-que-es-tan-importante-la-capacidad-de-atencion-al-cliente#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20en%20la%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%2C%20es,atendidos%20lo%20m%C3%A1s%20pronto%20posible.>
 GARCIA, K. I. (2018). *ri.uaemex.mx*. Obtenido de *ri.uaemex.mx*:
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/94726/tesis-final-para-disco.2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 Guía metodológica Upec. (2020). Obtenido de
<https://www.upec.edu.ec/images/stories/TITULACION/UNIDAD%20TITULACION%20ACTUAL/3.%20GU%20C3%8DA%20METODOL%20C3%93GICA%20PLAN%20DE%20INVESTIGACI%20C3%93N.docx>
 Hernández , R., Fernández , C., & Baptista, M. d. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. México D.F. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
 Hernandez Sampieri y Mendoza. (2008). Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
 Hernández, E. (Noviembre de 2014). *UAEMEX*. Obtenido de
http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/30824/TESIS_2014%20miguel%20Oangel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Herrera, R. J. (2011). *repositorio.uta.edu.ec*. Obtenido de repositorio.uta.edu.ec:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1021/1/484%20Ing.pdf>
- Juan Agreda, Isabel Beleza, etc. (2019). Obtenido de <http://helmanquesada.com/wp-content/uploads/2019/02/Administracion-publica-paradigmas-de-hoy-y-siempre-pag-14.pdf>
- LOSEP. (28 de Marzo de 2016). *www.oas.org*. Obtenido de www.oas.org:
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf
- LOTAIP. (14 de Noviembre de 2019). *www.dpe.gob.ec*. Obtenido de www.dpe.gob.ec:
<https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpelotaip/2019nuevalotaip/lotaip-proyecto-final-14-11-19.pdf>
- MARTÍNEZ, R. V. (2018). *renati.sunedu.gob.pe*. Obtenido de renati.sunedu.gob.pe:
https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/277242/1/TESIS_FINAL_VICTORIA_ENE_04.02.18.pdf
- MARTÍNEZ, R. V. (2018). *renati.sunedu.gob.pe*. Obtenido de renati.sunedu.gob.pe:
http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/277242/1/TESIS_FINAL_VICTORIA_ENE_04.02.18.pdf
- Mejía, J. (1998). Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1676/19.pdf>
- Meléndez, R. (2011). *repositorio.colmex.mx*. Obtenido de repositorio.colmex.mx:
<https://repositorio.colmex.mx/concern/theses/6t053g327?locale=es>
- Mena, J. A. (2013). *repositorio.uta.edu.ec*. Obtenido de repositorio.uta.edu.ec:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5818/1/TESIS%20FINAL%20SRA.%20JENNY%20OLMEDO.pdf>
- MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES. (31 de ENERO de 2018). *selecciondepersonal.trabajo.gob.ec*. Obtenido de selecciondepersonal.trabajo.gob.ec:
<https://selecciondepersonal.trabajo.gob.ec/upload/Acuerdo%20Ministerial%20MRL-2014-0222%2031%20ENE%2018.pdf>
- Norma Técnica del Subsistema de Personal . (2010). Obtenido de <https://www.loreto.gob.ec/loreto/images/LOTAIP/ANIO2018/Leyes2018/norma-tecnica-subsistema-seleccion-personal.pdf>
- PERSONAL, M. D. (2013). Obtenido de https://finanzas.edomex.gob.mx/sites/finanzas.edomex.gob.mx/files/files/Servidores%20Publicos/MANUAL/SIS_PROF_SP.pdf

- Pineda, N. T. (2019). *Scielo.sld.cu*. Obtenido de Scielo.sld.cu: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-92762019000100161
- Ramió y Longo. (2008). *Fundación CIDOB*. Obtenido de <file:///C:/Users/hp/Downloads/21-LA%20PROFESIONALIZACI%C3%93N%20DEL%20EMPLEO%20P%C3%9ABLICO.pdf>
- Ricardo, R. (2020). *estudyando.com*. Obtenido de [estudyando.com](https://estudyando.com/el-papel-del-profesionalismo-en-el-servicio-al-cliente-interno/): <https://estudyando.com/el-papel-del-profesionalismo-en-el-servicio-al-cliente-interno/>
- Riffo, F. (2019). *revistas.unimilitar.edu.co*. Obtenido de [revistas.unimilitar.edu.co](https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/3517/3636#toc): <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/3517/3636#toc>
- Rojas, E. A. (NOVIEMBRE de 2014). *ri.uaemex.mx*. Obtenido de [ri.uaemex.mx](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/30824/TESIS_2014%20miguel%20Oangel.pdf?sequence=1&isAllowed=y): http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/30824/TESIS_2014%20miguel%20Oangel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Roldán, P. L. (2015). *ddd.uab.cat*. Obtenido de [ddd.uab.cat](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf): https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- Salazar, R. N. (2020). *ciencialatina.org*. Obtenido de [ciencialatina.org](https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108): <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>
- SAMANTHA CALIZAYA. (2019). *Repositorio UPT*. Obtenido de [repositorio.upt.edu.pe](https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1243/Calizaya-Condori-Samantha.pdf?sequence=1&isAllowed=y): <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1243/Calizaya-Condori-Samantha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sampieri, R. H. (2014). *www.uca.ac.cr*. Obtenido de [www.uca.ac.cr](https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf): <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Scartascini, C. (2019). *blogs.iadb.org*. Obtenido de [blogs.iadb.org](https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/pueden-los-gobiernos-recuperar-la-confianza-de-los-ciudadanos-en-america-latina/): <https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/pueden-los-gobiernos-recuperar-la-confianza-de-los-ciudadanos-en-america-latina/>
- Vásquez, B. (2012). Obtenido de [dspace.ucuenca.edu.ec](http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/873/1/a82.pdf): <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/873/1/a82.pdf>
- Vélez, S. C. (Marzo de 2011). *Dialnet*. Obtenido de [dialnet.unirioja.es](https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3776682.pdf): <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3776682.pdf>
- Vélez, S. C. (2011). *docplayer.es*. Obtenido de [docplayer.es](https://docplayer.es/134080507-Una-mirada-a-los-nuevos-enfoques-de-la-gestion-publica.html): <https://docplayer.es/134080507-Una-mirada-a-los-nuevos-enfoques-de-la-gestion-publica.html>

VII. ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta de la sustentación de predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA**



ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:

NOMBRE: CARDENAS CANDO VANESA DAYANA
NIVEL/PARALELO: 0

CÉDULA DE IDENTIDAD: 0402109334
PERIODO ACADÉMICO: PAO 2022-A

TEMA DEL TIC: "Profesionalización de los funcionarios públicos y su incidencia en el valor público del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. SOLÓRZANO ROBINSON HADA ESTHER

DOCENTE TUTOR: MSC. CORAL ERAZO MIKE JOFFRE

DOCENTE: MSC. VALVERDE OBANDO ADRIÁN ALEXANDER

De acuerdo al artículo 32: Una vez entregados los documentos, y, cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director/a de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS 1 **AULA:** 210

FECHA: martes, 30 de agosto de 2022

HORA: 16H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 6,30

2) Trabajo escrito 2,70

Nota final de PRE DEFENSA **9,00**

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el martes, 30 de agosto de 2022


MSC. SOLÓRZANO ROBINSON HADA ESTHER
PRESIDENTE


MSC. CORAL ERAZO MIKE JOFFRE
DOCENTE TUTOR


MSC. VALVERDE OBANDO ADRIÁN ALEXANDER
DOCENTE

Adj.: Observaciones y recomendaciones



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:

NOMBRE: CISNEROS MALQUIN ANABEL ALEJANDRA CÉDULA DE IDENTIDAD 0401737606
NIVEL/PARALELO: 0 PERIODO ACADÉMICO: PAO 2022-A

TEMA DEL TIC: "Profesionalización de los funcionarios públicos y su incidencia en el valor público del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. SOLÓRZANO ROBINSON HADA ESTHER

DOCENTE TUTOR: MSC. CORAL ERAZO MIKE JOFFRE

DOCENTE: MSC. VALVERDE OBANDO ADRIÁN ALEXANDER

De acuerdo al artículo 32: Una vez entregados los documentos; y, cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director/a de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS 1 AULA: 210

FECHA: martes, 30 de agosto de 2022

HORA: 16H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 6,30

2) Trabajo escrito 2,70

Nota final de PRE DEFENSA 9,00

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el martes, 30 de agosto de 2022


MSC. SOLÓRZANO ROBINSON HADA ESTHER
PRESIDENTE


MSC. CORAL ERAZO MIKE JOFFRE
DOCENTE TUTOR


MSC. VALVERDE OBANDO ADRIÁN ALEXANDER
DOCENTE

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2: Certificado del abstract emitido por el Centro de Idiomas (CIDEN)



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Cárdenas Cando Vanesa Dayana y Cisneros Malquin Anabel Alejandra

Fecha de recepción del abstract: 2 de septiembre de 2022

Fecha de entrega del informe: 2 de septiembre de 2022

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

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

Observaciones:

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

Atentamente



ing. Edison Peñañiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Cárdenas Cando Vanesa Dayana y Cisneros Malquin Anabel Alejandra				
DATE: 2 de septiembre de 2022				
TOPIC: "Profesionalización de los funcionarios públicos y su incidencia en el valor público del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9		

Anexo 3. Encuesta aplicada a la ciudadanía



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Buenos días, la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC), se encuentra realizando una investigación sobre la: **“Profesionalización de los funcionarios públicos y su incidencia en el valor público del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán”** por lo que requerimos de su valioso aporte, respondiendo las siguientes preguntas. Nos tomará unos pocos minutos, nuestro compromiso es que toda la información recopilada será trabajada bajo estricto criterio académico y garantizamos absoluta confidencialidad.

Gracias por su tiempo y colaboración.

Edad:

Género: Femenino Masculino LGBTI Otro

1. ¿Considera usted que el proceso de reclutamiento y selección de personal prevalece la meritocracia?
 1) Muy frecuentemente
 2) Frecuentemente
 3) Ocasionalmente
 4) Raramente
 5) Nunca
2. ¿Considera usted que los concursos de mérito y oposición realizados en el GAD Municipal de Tulcán son transparentes?
 1) Totalmente de acuerdo
 2) De acuerdo
 3) Indeciso
 4) En desacuerdo
 5) Totalmente en desacuerdo
3. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted se observan en los procesos de reclutamiento de selección de personal del GAD Municipal de Tulcán?
 1) Tráfico de influencias
 2) Nepotismo
 3) Clientelismo
 4) Otros
4. ¿Considera usted que los conocimientos de los servidores públicos del GAD Municipal de Tulcán en la prestación de los servicios son?
 1) Excelente
 2) Muy bueno
 3) Bueno
 4) Malo
5. ¿Algunos funcionarios públicos del GAD Municipal de Tulcán al brindar un servicio presentan?
 1) Desconocimiento
 2) Incapacidad
 3) Incompetencia
 4) Inexperiencia
6. ¿Considera usted que el comportamiento de los funcionarios públicos al momento de prestar el servicio en GAD Municipal de Tulcán es?
 1) Excelente
 2) Muy bueno
 3) Bueno
 4) Regular
 5) Malo
7. ¿Cuáles de las siguientes actitudes ha observado usted en el GAD Municipal de Tulcán?
 1) Rechazo
 2) Insulto
 3) Desinterés
 4) Desorientación
 5) Ausencia de personal
8. ¿Cree usted que el GAD Municipal de Tulcán promueve los incentivos a los funcionarios públicos?
 1) Frecuentemente
 2) Ocasionalmente
 3) Rara vez
 4) Nunca

9. ¿Cuál de los siguientes incentivos cree usted que se emplean con mayor frecuencia dentro del GAD Municipal de Tulcán?
- 1) Ascenso
 - 2) Estabilidad laboral
 - 3) Promoción de desarrollo profesional
 - 4) Todas las anteriores
10. ¿Qué nivel de instrucción académica considera usted es el más idóneo para ocupar un cargo administrativo dentro del GAD Municipal de Tulcán?
- 1) Bachiller
 - 2) Técnico Superior
 - 3) Tercer nivel
 - 4) Cuarto nivel
11. ¿Con qué frecuencia, considera usted que el GAD Municipal de Tulcán brinda capacitaciones necesarias a los funcionarios públicos para la prestación de servicios de calidad?
- 1) Muy frecuentemente
 - 2) Frecuentemente
 - 3) Ocasionalmente
 - 4) Raramente
 - 5) Nunca
12. ¿En qué ámbitos considera usted importante brindar capacitación a los funcionarios públicos del GAD Municipal de Tulcán?
- 1) Calidad de los servicios
 - 2) Relación entre usuario y funcionario
 - 3) Desempeño profesional
13. ¿Qué aspecto le gustaría mejorar en la atención al usuario por parte de los funcionarios públicos del GAD Municipal de Tulcán?
- 1) Cortesía
 - 2) Capacidad de respuesta
 - 3) Profesionalismo
 - 4) Empatía
14. ¿Qué aspecto considera mejorar en el GAD Municipal de Tulcán para obtener una capacidad de respuesta en los servicios?
- 1) Rapidez
 - 2) Precisión
 - 3) Empatía
15. ¿Cuál de los siguientes criterios son frecuentes en el GAD Municipal de Tulcán frente a la respuesta de un servicio?
- 1) Solución pronta
 - 2) Solución errónea
 - 3) Solución tardía
16. ¿Considera usted que el servicio que presta el GAD Municipal de Tulcán cumple con sus expectativas?
- 1) Totalmente de acuerdo
 - 2) De acuerdo
 - 3) En desacuerdo
 - 4) Totalmente en desacuerdo
17. ¿Cuáles de las siguientes situaciones ha experimentado en el GAD Municipal de Tulcán en el momento de recibir un servicio?
- 1) Recibió información completa
 - 2) Pronta atención
 - 3) Adecuada solución al problema
 - 4) Cumplió el tiempo de respuesta establecido
18. ¿Qué grado de confianza tiene usted frente a la información pública que brinda el GAD Municipal de Tulcán?
- 1) Confía mucho
 - 2) Confía bastante
 - 3) Confía poco
 - 4) No confía
19. ¿Cuáles de los siguientes tipos de información ha recibido usted en el GAD Municipal Tulcán?
- 1) Información falsa
 - 2) Información manipulada
 - 3) Información incompleta
 - 4) Información imprecisa
 - 5) Otras razones
20. ¿A través de que medio cree usted conveniente dar a conocer su opinión acerca de los servicios que brinda el GAD Municipal de Tulcán?
- 1) Buzón de sugerencia
 - 2) Foros de participación
 - 3) Ventanilla
 - 4) Reuniones sociales
 - 5) Redes sociales
 - 6) Call center

Anexo 4. Entrevista Aplicada a los funcionarios del GAD de Tulcán



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



Buenas tardes, la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC), se encuentra realizando una investigación sobre la: **“Profesionalización de los funcionarios públicos y su incidencia en el valor público del GAD Municipal de Tulcán”** por lo que requerimos de su valioso aporte, respondiendo las siguientes preguntas. La misma que tomará unos pocos minutos, nuestro compromiso es que toda la información recopilada será trabajada bajo estricto criterio académico y garantizamos absoluta confidencialidad.

Gracias por su tiempo y colaboración.

ENTREVISTA JEFE DE TALENTO HUMANO

Nombre

Cargo

1. ¿Cuál es el proceso que maneja la institución para el reclutamiento y selección del personal?
2. Haciendo una comparación al año 2021 y 2022 ¿Cree usted que a habido mejoras en el proceso de reclutamiento y selección del personal? ¿En qué ámbitos se ha visto reflejado?
3. ¿Considera usted que es importante brindar capacitaciones a los funcionarios públicos? ¿Por qué?
4. ¿Se realizan constantes capacitaciones al personal de la institución?
5. ¿Qué tipo de incentivos se promueve dentro de la institución?

ENTREVISTA FUNCIONARIOS PÚBLICOS

Nombre

Cargo

1. ¿Bajo que proceso obtuvo usted un cargo dentro de la institución?
2. ¿Ha recibido usted algún tipo de capacitaciones por parte del municipio? ¿Sobre qué temas a recibido capacitaciones?
3. ¿Qué tipo de incentivos a recibido usted por parte del municipio?
4. ¿Cuán importante es para usted el valor público frente a los servicios que usted brinda dentro de la institución?
5. ¿Cuánto tiempo tardan en dar solución a un tramite o pedido de la ciudadanía? ¿Qué factores influyen en el tiempo de dar respuesta?

Anexo 5. Evidencia de levantamiento de información mediante entrevistas en el GAD de Tulcán.

ENTREVISTA 1	
NOMBRE DEL FUNCIONARIO	ANDRES URRESTA
CARGO	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO del GADMT
CUESTIONARIO	
PREGUNTA	RESPUESTA
¿Cuál es el proceso que maneja la institución para el reclutamiento y selección del personal?	<p>Dentro de la normativa de instituciones públicas, existe la Ley Orgánica del Servidor Publica, en la cual se establece este procedimiento, en la que se establece una normativa de trabajo y reglamentación, en la que se debe seguir un proceso de selección en caso de que la institución necesite reclutar nuevo personal y por ende existan vacantes disponibles.</p> <p>Actualmente no existen vacantes ni ofertas de empleo por parte de la institución, debido a la crisis institucional que han sufrido todas las dependencias del Estado a raíz de la pandemia, por este motivo no se ha realizado este tipo de procedimientos dentro de la institución.</p>
Haciendo una comparación al año 2021 y 2022 ¿Cree usted que se dieron mejoras en el proceso de reclutamiento y selección del personal? ¿En qué ámbitos se ha visto reflejado?	<p>En los procesos de selección y reclutamiento de personal establecidos en la LOSEP, de acuerdo con la normativa establecida en la misma existe un mayor nivel de control para que de esta manera los procesos tiendan a ser más transparentes a la ciudadanía, pues hoy en día se exige la aplicación de instrumentos técnicos basados en plataformas de empresas dedicadas a estas ramas, por ejemplo, plataformas encaminadas a realizar pruebas técnicas y psicométricas. Cabe mencionar también que en todas las instituciones existe la parte política, es decir, cuando una institución saca concursos de méritos y oposición lo hace a nivel público, a través de la red socio empleo o el mismo ministerio, al no haber estas promociones, por diversas situaciones, se realiza el ingreso a la institución a través de contratos ocasionales, en los cuales de igual manera se realiza proceso de selección y</p>

	<p>reclutamiento, sin embargo existe también la disponibilidad de la máxima autoridad, quien elige quienes van a ser las personas que van a ocupar dichas vacantes.</p>
<p>¿Considera usted que es importante brindar capacitaciones a los funcionarios públicos? ¿Por qué?</p>	<p>Es muy importante brindar capacitaciones, cada vez los avances tecnológicos, obligan a las personas a capacitarse para ser competitivos en el ámbito laboral, en tiempos pasados, solía pensarse que con obtener un título de bachiller era suficiente para poder asumir un cargo público, evidentemente hoy se ha demostrado que en el ámbito social existe mucha competencia, si alguna persona no está capacitada, existirá otra que este mayormente calificada con mayores capacidades y cualidades que las organizaciones van a requerir, por lo tanto es obligación de las instituciones capacitar a su personal, no viendo esto como un gasto sino más bien como una inversión.</p>
<p>¿Se realizan constantes capacitaciones al personal de la institución?</p>	<p>Dentro del GAD municipal de Tulcán se tiene establecido un presupuesto destinado a las capacitaciones del personal, no es muy elevado debido a los presupuestos institucionales acortados por el mismo gobierno, hace que las partidas que se asignen a capacitaciones se vean reducidas, de esta manera la institución debe buscar el autofinanciamiento de capacitaciones, a través de universidades y convenios con otras entidades, es así que el número de capacitaciones se ve reducido, anualmente se tiene una planificación de capacitación, la cual se cumple en su mayor parte.</p> <p>Las capacitaciones están encaminadas a distintas áreas de conocimiento, mayormente están encaminadas a la obra pública, obra social, con temas variados dependiendo del tipo de personal al cual vaya a ser dirigida la capacitación</p>
	<p>Dentro de la institución no se maneja incentivos de tipo económico, no se puede establecer una política de incremento de salario, pues no es un buen tipo de incentivo, ya que el funcionario con el tiempo no se vera del todo satisfecho y no desenvolverá un buen desempeño</p>

¿Qué tipo de incentivos se promueve dentro de la institución?	profesional, las políticas de incentivos son poco aplicadas en la institución, más sin embargo se trata de gratificar a los funcionarios, a través de felicitaciones o palabras de aliento que permitan reconocer su gran labor dentro de la institución.
---	---

ENTREVISTA 2	
NOMBRE DEL FUNCIONARIO	Milena García
CARGO	Analista DE TALENTO HUMANO

CUESTIONARIO	
---------------------	--

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Bajo qué proceso obtuvo usted un cargo dentro de la institución?	Dentro de la institución se maneja procesos de selección en los cuales se solicita hojas de vida ya sea de manera física o virtual, a través de la red Socio Empleo, en este caso se solicita la carpeta de manera física, pues se solicitaba una analista de talento humano hace aproximadamente dos años y medio, para el cargo postularon varias personas, en el proceso se tomó una serie de pruebas de conocimiento, adicionalmente se realiza una entrevista con el director administrativo y con el jefe de talento humano en base a dichas pruebas se consideró el mejor perfil y fue quien ingreso a formar parte de la institución.
¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación por parte del municipio? ¿Sobre qué temas ha recibido capacitaciones?	En el área se recibe varios temas de capacitación, entre ellos está, atención al cliente, trabajo en equipo, se recibió también cursos de capacitación de la Contraloría General del Estado quien impartió temas como administración pública.
¿Qué tipo de incentivos ha recibido usted por parte del municipio?	Dentro de la institución pública no se maneja incentivos de tipo económico, por ende, se recibe incentivos de tipo motivacional cuando se realiza un buen trabajo, se da un valor agregado al cargo que ocupa cada funcionario.
¿Cuán importante es para usted el valor público frente a los servicios que usted brinda dentro de la institución?	En cada servicio que se brinda por parte de la institución, se trata de que el usuario se sienta satisfecho al momento de acercarse y realizar sus trámites dentro de la institución. En tiempos anteriores la ciudadanía se sentía insatisfecha al

	<p>ingresar a una institución pública, pues manifestaban que no eran atendidos a tiempo, que el personal era grosero, los tramites no eran despachados a tiempo, frente a estas situaciones actualmente el personal trata de demostrar a la ciudadanía que pueden brindar una mejor prestación de servicios, agilizando la entrega de tramites e inculcando valores y cortesía en el proceso de realización del trámite.</p>
<p>¿Cuánto tiempo tardan en dar solución a un trámite o pedido de la ciudadanía? ¿Qué factores influyen en el tiempo de dar respuesta?</p>	<p>Se trata de brindar el trámite en el menor tiempo posible, pero también depende mucho del trámite o gestión que el usuario busque dentro de la institución puede ser inmediata o algo tardía. Los factores que influyen en el transcurso del tiempo son el trabajo en equipo que se desarrolla dentro del área, brindando apoyo cuando el otro lo. Necesite, con el fin de brindar un servicio oportuno a la ciudadanía.</p>

ENTREVISTA 3	
NOMBRE DEL FUNCIONARIO	Mayra Sandoval
CARGO	Analista DE TALENTO HUMANO
CUESTIONARIO	
PREGUNTA	RESPUESTA
¿Bajo qué proceso obtuvo usted un cargo dentro de la institución?	El proceso de selección por el cual ingreso a la institución fue en primera instancia la solicitud de la carpeta, por medio de una publicación realizada en la página de Red Socio Empleo, solicitaban personal para EMAPT, sin embargo, se considera la carpeta para ingresar a las oficinas del municipio, existieron otros postulantes, pero fue su carpeta la receptaba para el puesto de analista de Talento humano.
¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación por parte del municipio? ¿Sobre qué temas ha recibido capacitaciones?	La institución cuenta cada año con una partida de capacitaciones, la misma está dirigida a todos los funcionarios, se encamina en temas como atención al cliente, trabajo en equipo, liderazgo, por parte de la Asociación de Municipalidades Ecuador (AME) se recibe también capacitaciones, referentes al área de talento humano, si se recibió capacitaciones durante todo el tiempo laborado dentro de la institución.

¿Qué tipo de incentivos ha recibido usted por parte del municipio?	El mayor incentivo es tener la estabilidad laboral, no se considera necesario un incentivo económico pues el mayor incentivo es conservar su trabajo y prestar el servicio a los diferentes usuarios ya sean interno o externos. Obteniendo a cambio el agradecimiento de sus compañeros.
¿Cuán importante es para usted el valor público frente a los servicios que usted brinda dentro de la institución?	Como institución pública son la cara del cantón Tulcán, son una muestra de todos los servicios que se realiza en la ciudad, en el área de talento humano se cuenta con varios procesos tanto internos como externos, por ende, el servicio es lo primordial. Desde el ámbito interno se genera un espacio en donde se pueda atender iniciativas, sugerencias, quejas.
¿Cuánto tiempo tardan en dar solución a un trámite o pedido de la ciudadanía? ¿Qué factores influyen en el tiempo de dar respuesta?	Los tramites son internos, por ello se trata de hacerlos en el menor tiempo posible, se realiza varios trámites dentro del área analizando a que funcionario le pertenece realizar dicho trámite. Se trata de implementar la agilidad en cada uno de los trámites que el área brinda.

ENTREVISTA 4

NOMBRE DEL FUNCIONARIO	Patricia Cruceira
CARGO	Analista de Nomina

CUESTIONARIO

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Bajo qué proceso obtuvo usted un cargo dentro de la institución?	El proceso por el cual obtuve un puesto en la institución fue diferente ya que ingresé como pasante después hubo una vacante disponible, solicitaron mi carpeta y fui calificada para ocupar este puesto.
¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación por parte del municipio? ¿Sobre qué temas ha recibido capacitaciones?	Debido a que el tiempo de permanencia en la institución no es tan largo, ya que ingrese en el mes de enero, no he recibido ningún tipo de capacitación por parte del municipio.
¿Qué tipo de incentivos ha recibido usted por parte del municipio?	Por parte del municipio no he recibido ningún tipo de incentivo, pero el mayor incentivo es lo que se puede brindar a la institución.
¿Cuán importante es para usted el valor público frente a los servicios que usted brinda dentro de la institución?	Es muy importante, debido a que nosotros debemos realizar un buen trabajo para la ciudadanía.

¿Cuánto tiempo tardan en dar solución a un trámite o pedido de la ciudadanía? ¿Qué factores influyen en el tiempo de dar respuesta?	Dentro del cargo que ocupa no llevo mucho los tramites de la ciudadanía ya que mi rol es otro, sin embargo, se trata de dar respuesta a los pedidos de la ciudadanía.
ENTREVISTA 5	
NOMBRE DEL FUNCIONARIO	Denix Cruceira
CARGO	Recaudador
CUESTIONARIO	
PREGUNTA	RESPUESTA
¿Bajo qué proceso obtuvo usted un cargo dentro de la institución?	Bajo campañas políticas
¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación por parte del municipio? ¿Sobre qué temas ha recibido capacitaciones?	Si e recibió capacitaciones sobre atención al usuario.
¿Qué tipo de incentivos ha recibido usted por parte del municipio?	No he recibido ningún tipo de incentivo
¿Cuán importante es para usted el valor público frente a los servicios que usted brinda dentro de la institución?	Es muy importante ya que se trata de brindar un buen servicio a los usuarios.
¿Cuánto tiempo tardan en dar solución a un trámite o pedido de la ciudadanía? ¿Qué factores influyen en el tiempo de dar respuesta?	La respuesta al trámite es inmediata.

ENTREVISTA 6	
NOMBRE DEL FUNCIONARIO	Kelly Morales
CARGO	Asistente Administrativo-Recaudador
CUESTIONARIO	
PREGUNTA	RESPUESTA
¿Bajo qué proceso obtuvo usted un cargo dentro de la institución?	Bajo campañas políticas
¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación por parte del municipio? ¿Sobre qué temas ha recibido capacitaciones?	Dentro de los 20 años que llevo trabajando en la institución en ningún momento he recibido algún tipo de capacitaciones.
¿Qué tipo de incentivos ha recibido usted por parte del municipio?	Considero que la estabilidad laboral

¿Cuán importante es para usted el valor público frente a los servicios que usted brinda dentro de la institución?	
¿Cuánto tiempo tardan en dar solución a un trámite o pedido de la ciudadanía? ¿Qué factores influyen en el tiempo de dar respuesta?	La respuesta al trámite es inmediata.

ENTREVISTA 7	
NOMBRE DEL FUNCIONARIO	Aníbal Román
CARGO	Recaudador
CUESTIONARIO	
PREGUNTA	RESPUESTA
¿Bajo qué proceso obtuvo usted un cargo dentro de la institución?	Menciona que hace 29 años que ingreso a la institución no se manejaba ningún tipo de proceso para ocupar un cargo, sin embargo, presento la carpeta y fue seleccionada para ocupar este cargo.
¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación por parte del municipio? ¿Sobre qué temas ha recibido capacitaciones?	Si he recibido capacitación sobre manejo de billetes, atención al usuario, cursos de la contraloría, si he recibido algunas capacitaciones.
¿Qué tipo de incentivos ha recibido usted por parte del municipio?	No he recibido ningún tipo de incentivos, aparte menciona que se encuentra atrasados con el pago de sueldos.
¿Cuán importante es para usted el valor público frente a los servicios que usted brinda dentro de la institución?	Es muy importante ya que se sigue a la opinión que tiene la sociedad y así mejorar los servicios.
¿Cuánto tiempo tardan en dar solución a un trámite o pedido de la ciudadanía? ¿Qué factores influyen en el tiempo de dar respuesta?	La respuesta al trámite es inmediata. Si hacen un pedido o reclamo se trata de dar solución en el menos tiempo posible.



Anexo 6. Evidencia validación experto



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TULCÁN

ARHI

Educarnos transformando

Revisar por las preguntas por la...

6. ¿Cómo considera usted el desempeño de los funcionarios públicos al momento de brindar el servicio en GAD Municipal de Tulcán?

1) Excelente
 2) Muy bueno
 3) Bueno
 4) Regular
 5) Malo

7. ¿Cuáles de las siguientes actitudes usted observa en el GAD municipal de Tulcán?

1) Rechazo
 2) Insulto
 3) Desinterés
 4) Desorientación
 5) Ausencia de personal

8. ¿Cree usted que el GAD municipal promueve los incentivos a los funcionarios públicos?

1) Frecuentemente
 2) Ocasionalmente
 3) Raramente
 4) Nunca

9. ¿Cuál de los siguientes incentivos usted considera que se emplean con mayor frecuencia en el GAD municipal de Tulcán?

RESPUESTAS)

1) Ascenso
 2) Estabilidad laboral
 3) Promoción de desarrollo profesional
 4) Todas las anteriores

12. ¿En qué ámbitos considera usted importante brindar capacitación a los funcionarios públicos del GAD municipal de Tulcán?

1) Calidad de los servicios
 2) Relación entre usuario y funcionario
 3) Desempeño profesional

13. ¿Cómo calificaría usted la atención que brindan los funcionarios del GAD municipal de Tulcán?

1) Excelente
 2) Muy buena
 3) Buena
 4) Mala

14. ¿Qué aspecto le gustaría mejorar en la atención que brinda al usuario los funcionarios públicos del GAD municipal de Tulcán?

1) Cortesía
 2) Capacidad de respuesta
 3) Profesionalismo
 4) Empatía

15. ¿Qué aspecto considera mejorar en el GAD municipal de Tulcán para obtener una capacidad de respuesta en los servicios?

1) Rapidez
 2) Precisión
 3) Empatía

16. ¿Cuál de los siguientes criterios son frecuentes en el GAD municipal de Tulcán frente a la respuesta de un servicio?

1) Solución pronta
 2) Solución errónea
 3) Solución tardía

17. ¿Considera usted que el servicio que presta el GAD municipal de Tulcán cumple con sus expectativas?

1) Totalmente de acuerdo
 2) De acuerdo
 3) En desacuerdo
 4) Totalmente en desacuerdo

18. ¿Cuáles de los siguientes canales de atención usted considera que brinda el GAD municipal de Tulcán?

1) Teléfono
 2) Página web
 3) Redes sociales
 4) Ventanilla
 5) Reuniones

19. ¿Qué grado de confianza usted tiene en los funcionarios del GAD municipal de Tulcán?

1) Confianza total
 2) Confianza buena
 3) Confianza regular
 4) No confío

20. ¿Cuáles de los siguientes canales de atención usted ha recibido usted?

1) Información
 2) Información
 3) Información
 4) Información
 5) Otras razones

21. ¿Qué canales de atención usted considera que el GAD municipal de Tulcán debe tener?

1) Teléfono
 2) Página web
 3) Redes sociales
 4) Ventanilla
 5) Reuniones


22. ¿A través de qué canal usted desea conocer su opinión sobre el servicio que brinda el GAD municipal de Tulcán?


1) Buzón de sugerencias
 2) Foros de participación
 3) Ventanilla
 4) Reuniones

Anexo 7. Evidencia prueba piloto



Anexo 8. Evidencia de aplicación de encuestas

 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Buenos días, la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC), se encuentra realizando una investigación sobre la: **"Profesionalización de los funcionarios públicos y su incidencia en el valor público del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán"** por lo que requerimos de su valioso aporte, respondiendo las siguientes preguntas. Nos tomará unos pocos minutos, nuestro compromiso es que toda la información recopilada será trabajada bajo estricto criterio académico y garantizamos absoluta confidencialidad.

Gracias por su tiempo y colaboración.

Edad:

Género: Femenino Masculino LGBTI Otro

1. ¿Considera usted que el proceso de reclutamiento y selección de personal prevalece la meritocracia?

1) Muy frecuentemente
 2) Frecuentemente
 3) Ocasionalmente
 4) Raramente
 5) Nunca

2. ¿Considera usted que los concursos de mérito y oposición realizados en el GAD Municipal de Tulcán son transparentes?

1) Totalmente de acuerdo
 2) De acuerdo
 3) Indeciso
 4) En desacuerdo
 5) Totalmente en desacuerdo

3. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted se observan en los procesos de reclutamiento de selección de personal del GAD Municipal de Tulcán?

1) Tráfico de influencias
 2) Nepotismo
 3) Clientelismo
 4) Otros

4. ¿Considera usted que los conocimientos de los servidores públicos del GAD Municipal de Tulcán en la prestación de los servicios son?

1) Excelente
 2) Muy bueno
 3) Bueno
 4) Malo

5. ¿Algunos funcionarios públicos del GAD Municipal de Tulcán al brindar un servicio presentan?

1) Desconocimiento
 2) Incapacidad
 3) Incompetencia
 4) Inexperiencia

6. ¿Considera usted que el comportamiento de los funcionarios públicos al momento de prestar el servicio en GAD Municipal de Tulcán es?

1) Excelente
 2) Muy bueno
 3) Bueno
 4) Regular
 5) Malo

7. ¿Cuáles de las siguientes actitudes ha observado usted en el GAD Municipal de Tulcán?

1) Rechazo
 2) Insulto
 3) Desinterés
 4) Desorientación
 5) Ausencia de personal

8. ¿Cree usted que el GAD Municipal de Tulcán promueve los incentivos a los funcionarios públicos?

1) Frecuentemente
 2) Ocasionalmente
 3) Rara vez
 4) Nunca

9. ¿Cuál de los siguientes incentivos cree usted que se emplean con mayor frecuencia dentro del GAD Municipal de Tulcán?
- 1) Ascenso
 - 2) Estabilidad laboral
 - 3) Promoción de desarrollo profesional
 - 4) Todas las anteriores
10. ¿Qué nivel de instrucción académica considera usted es el más idóneo para ocupar un cargo administrativo dentro del GAD Municipal de Tulcán?
- 1) Bachiller
 - 2) Técnico Superior
 - 3) Tercer nivel
 - 4) Cuarto nivel
11. ¿Con que frecuencia, considera usted que el GAD Municipal de Tulcán brinda capacitaciones necesarias a los funcionarios públicos para la prestación de servicios de calidad?
- 1) Muy frecuentemente
 - 2) Frecuentemente
 - 3) Ocasionalmente
 - 4) Raramente
 - 5) Nunca
12. ¿En qué ámbitos considera usted importante brindar capacitación a los funcionarios públicos del GAD Municipal de Tulcán?
- 1) Calidad de los servicios
 - 2) Relación entre usuario y funcionario
 - 3) Desempeño profesional
13. ¿Qué aspecto le gustaría mejorar en la atención al usuario por parte de los funcionarios públicos del GAD Municipal de Tulcán?
- 1) Cortesía
 - 2) Capacidad de respuesta
 - 3) Profesionalismo
 - 4) Empatía
14. ¿Qué aspecto considera mejorar en el GAD Municipal de Tulcán para obtener una capacidad de respuesta en los servicios?
- 1) Rapidez
 - 2) Precisión
 - 3) Empatía
15. ¿Cuál de los siguientes criterios son frecuentes en el GAD Municipal de Tulcán frente a la respuesta de un servicio?
- 1) Solución pronta
 - 2) Solución errónea
 - 3) Solución tardía
16. ¿Considera usted que el servicio que presta el GAD Municipal de Tulcán cumple con sus expectativas?
- 1) Totalmente de acuerdo
 - 2) De acuerdo
 - 3) En desacuerdo
 - 4) Totalmente en desacuerdo
17. ¿Cuáles de las siguientes situaciones ha experimentado en el GAD Municipal de Tulcán en el momento de recibir un servicio?
- 1) Recibió información completa
 - 2) Pronta atención
 - 3) Adecuada solución al problema
 - 4) Cumplió el tiempo de respuesta establecido
18. ¿Qué grado de confianza tiene usted frente a la información pública que brinda el GAD Municipal de Tulcán?
- 1) Confía mucho
 - 2) Confía bastante
 - 3) Confía poco
 - 4) No confía
19. ¿Cuáles de los siguientes tipos de información ha recibido usted en el GAD Municipal Tulcán?
- 1) Información falsa
 - 2) Información manipulada
 - 3) Información incompleta
 - 4) Información imprecisa
 - 5) Otras razones
20. ¿A través de que medio cree usted conveniente dar a conocer su opinión acerca de los servicios que brinda el GAD Municipal de Tulcán?
- 1) Buzón de sugerencia
 - 2) Foros de participación
 - 3) Ventanilla
 - 4) Reuniones sociales
 - 5) Redes sociales
 - 6) Call center

