

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y  
ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Tema: “Análisis de la gestión pública en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán y su incidencia en el valor público de los servicios en la ciudad de Tulcán período dos mil veintiuno”**

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

**AUTORAS:** Cuasapaz Tobar Daniela Madelaine  
Hernández Martínez Diana Camila

**TUTOR:** MSc. Coral Erazo Mike Joffre

Tulcán, 2023.

## CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Cuasapaz Tobar Daniela Madelaine y Hernández Martínez Diana Camila con el número de cédula 0401813795 y 0450092499 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis de la gestión pública en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán y su incidencia en el valor público de los servicios en la ciudad de Tulcán período dos mil veintiuno"

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



---

**MsC. Coral Erazo Mike Joffre**

**TUTOR**

Tulcán, julio de 2023

## AUTORÍA DE TRABAJO

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

Nosotras, Cuasapaz Tobar Daniela Madelaine y Hernández Martínez Diana Camila con cédula de identidad número 0401813795 y 0450092499 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



---

Cuasapaz Tobar Daniela Madelaine

**AUTORA**



---

Hernández Martínez Diana Camila

**AUTORA**

Tulcán, julio de 2023

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras Cuasapaz Tobar Daniela Madelaine y Hernández Martínez Diana Camila declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis de la gestión pública en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán y su incidencia en el valor público de los servicios en la ciudad de Tulcán período dosmil veintiuno" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Cuasapaz Tobar Daniela Madelaine

**AUTORA**



Hernández Martínez Diana Camila

**AUTORA**

Tulcán, julio de 2023

## **AGRADECIMIENTO**

El principal agradecimiento a mi familia por su comprensión y estímulo constante, y en especial a mi madre que ha sido siempre el motor que impulsa mis sueños y me ha brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Así mismo, a mi compañera y amiga Camila quien compartió conmigo horas de trabajo a lo largo de nuestra formación y que hoy culmina esta maravillosa aventura. De igual manera, a todos los docentes que impartieron sus conocimientos necesarios para hoy estar aquí, y en especial al MsC. Mike Coral que con su paciencia y constancia supo guiarme durante todo este proceso, por sus aportes profesionales y colaboración para poder culminar con mi trabajo de titulación.

*Daniela Cuasapaz*

Infinitas gracias a mi familia que en todo momento estuvo a mi lado, especialmente a mi madre Sandra Martínez por siempre brindarme su amor y apoyo incondicional, a mi padre Pedro Hernández que, aunque no esté conmigo ha sido el motor que me ayuda a salir adelante. Quiero agradecer a mis hermanos Jonathan, Valeria y Erik por siempre estar conmigo, a mis cuñados Gabriela y Luis por su apoyo. A mis sobrinos Josemy, Josué y Sarahí los quiero mucho, a mi novio Alejandro Peña por siempre estar a mi lado y apoyarme en este difícil trayecto, a mi amiga Daniela Cuasapaz por todo su apoyo y compartir muchos momentos buenos y malos y a mi tutor MsC. Mike Coral por su paciencia y conocimientos que me impartió en todo el proceso de titulación.

*Camila Hernández*

## **DEDICATORIA**

A mi madre que ha sabido formarme con buenos valores y por ser la figura más importante de mi vida por ser mi amiga y consejera, la cual me ayudo a seguir adelante. A mi padre que desde el cielo siempre me cuida y me ilumina para seguir adelante con mis proyectos y me motivaron constantemente para alcanzar mis sueños y ahora tengo el fruto de todo el esfuerzo. A mi hermano por brindarme su apoyo moral a lo largo de esta etapa de mi vida y a todas las personas que estuvieron a mi lado apoyándome.

*Daniela Cuasapaz*

Dedicó esta investigación a mi madre Sandra por siempre no dejar de repetirme que todo lo que me proponga lo puedo alcanzar.  
A mi padre Pedro que desde el cielo sé que siempre está conmigo y me protege con su amor.  
A mis hermanos, cuñados y sobrinos por ser un factor fundamental en mi vida.  
A mi novio Alejandro Peña que lo amo demasiado.

*Camila Hernández*

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>RESUMEN</b> .....   | <b>10</b> |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | <b>11</b> |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....  | <b>12</b> |
| <b>I. EL PROBLEMA</b> .....  | <b>14</b> |
| <b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....                       | <b>14</b> |
| <b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....                         | <b>15</b> |
| <b>1.3. JUSTIFICACIÓN</b> .....                                    | <b>15</b> |
| <b>1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....           | <b>16</b> |
| 1.4.1. Objetivo General.....                                       | 16        |
| 1.4.2. Objetivos Específicos .....                                 | 16        |
| 1.4.3. Preguntas de Investigación .....                            | 16        |
| <b>II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....                            | <b>17</b> |
| <b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....                 | <b>17</b> |
| <b>2.2. MARCO TEÓRICO</b> .....                                    | <b>19</b> |
| <b>III. METODOLOGÍA</b> .....                                      | <b>29</b> |
| <b>3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO</b> .....                             | <b>29</b> |
| 3.1.1. Enfoque .....   | 29        |
| 3.1.1.2. Enfoque Cualitativo.....                                  | 29        |
| 3.1.2. Tipo de Investigación .....                                 | 30        |
| <b>3.2. HIPÓTESIS</b> .....  | <b>32</b> |
| <b>3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES</b> ..... | <b>32</b> |
| <b>3.4. MÉTODOS UTILIZADOS</b> .....                               | <b>34</b> |
| <b>3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO</b> .....                             | <b>36</b> |
| <b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....                            | <b>39</b> |
| 4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....                                  | 39        |
| <b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....                     | <b>62</b> |
| <b>5.1. CONCLUSIONES</b> .....                                     | <b>62</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>5.2. RECOMENDACIONES</b> .....           | <b>62</b> |
| <b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> ..... | <b>64</b> |
| <b>VII. ANEXOS</b> .....                    | <b>70</b> |

### ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> Definición y Operalización de las Variables | 32 |
| <b>Tabla 2.</b> Población Finita                            | 37 |

### ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1.</b> Acción realizada por el departamento de atención ciudadana. ....               | 40 |
| <b>Figura 2.</b> Aspectos que se realizan al momento de realizar un trámite. ....               | 41 |
| <b>Figura 3.</b> Buzón de quejas.....   | 42 |
| <b>Figura 4.</b> Trámites realizados en el Distrito de Educación .....                          | 43 |
| <b>Figura 5.</b> Denuncias frecuentes en el Distrito de Educación .....                         | 44 |
| <b>Figura 6.</b> Maltrato estudiantil evidenciado en las unidades educativas.....               | 45 |
| <b>Figura 7.</b> Prevención del maltrato estudiantil .....                                      | 46 |
| <b>Figura 8.</b> Materiales para un aprendizaje adecuado.....                                   | 47 |
| <b>Figura 9.</b> Apoyo Pedagógico impulsado por el Distrito de Educación Huaca-Tulcán.<br>..... | 48 |
| <b>Figura 10.</b> Inconvenientes en la generación de trámites .....                             | 49 |
| <b>Figura 11.</b> Debilidades del Distrito de educación en las unidades educativas .....        | 50 |
| <b>Figura 12.</b> Actividades impulsadas por el Distrito de Educación.....                      | 51 |
| <b>Figura 13.</b> Áreas de capacitación de los funcionarios. ....                               | 52 |
| <b>Figura 14.</b> Prioridad del Distrito de Educación en gestión de riesgos. ....               | 53 |
| <b>Figura 15.</b> Falencias en el proceso de aprendizaje de los estudiantes .....               | 54 |
| <b>Figura 16.</b> Servicios deficientes del Distrito de Educación .....                         | 55 |
| <b>Figura 17.</b> Limitado acceso a la educación .....  | 56 |
| <b>Figura 18.</b> Seguridad de los estudiantes para el acceso a la educación .....              | 57 |



|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 19.</b> Conflictos en las unidades educativas.....                      | 58 |
| <b>Figura 20.</b> Grupos vulnerables para acceder a la educación. ....            | 59 |
| <b>Figura 21.</b> Desinterés de la ciudadanía hacia el Distrito de Educación..... | 60 |
| <b>Figura 22.</b> Perfil adecuado del funcionario público. ....                   | 61 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|   |    |
|---|----|
| <b>Anexo 1.</b> Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....                                  | 70 |
| <b>Anexo 2.</b> Certificado del abstract por parte de idiomas .....                                 | 72 |
| <b>Anexo 3.</b> Encuesta aplicada a la ciudadanía en la ciudad de Tulcán.....                       | 75 |
| <b>Anexo 4.</b> Entrevista aplicada a funcionarios del Distrito de Educación Huaca-Tulcán.<br>..... | 77 |
| <b>Anexo 5.</b> Evidencias de encuestas y entrevistas aplicadas en la ciudad de Tulcán.             | 78 |

## RESUMEN

Esta investigación se enfoca en analizar la gestión pública en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán y su incidencia en el valor público de los servicios en la ciudad de Tulcán período dos mil veintiunos. Con los objetivos específicos que son: Diagnosticar el estado actual de la Gestión Pública en el Distrito de Educación Huaca- Tulcán que permita generar servicios adecuados en la institución, describir factores relacionados con el valor público de los servicios para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos y relacionar la gestión pública en el Distrito de Educación Huaca Tulcán con el valor público, que permitirá desarrollar mejores servicios públicos. El desarrollo de esta investigación se presenta mediante la variable independiente gestión pública y como dependiente el valor público. Además, la metodología se encuentra direccionada a un enfoque mixto, lo cual permite recolectar información cuantitativa y cualitativa, por medio de instrumentos investigativos como encuestas aplicadas a la ciudadanía y entrevistas realizadas a funcionarios públicos del Distrito de Educación Huaca- Tulcán. Por lo tanto, mediante los resultados obtenidos se logra evidenciar que existe una débil gestión pública debido a un retraso en la documentación, de igual manera, el perfil de los servidores públicos no es el adecuado a su cargo y no brindan el servicio oportuno a los ciudadanos, por ende, no logran cumplir con sus expectativas. De esta manera, se concluye que la limitada gestión pública genera un bajo valor público por parte de los ciudadanos en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán.

**Palabras Claves:** gestión pública, valor público, servicios públicos, satisfacción de los ciudadanos.

## ABSTRACT

This research work focuses on analyzing Public Management in the Huaca-Tulcán Education District and its impact on the Public Value of the services in the city of Tulcán period two thousand twenty-one. with the goals which are: Diagnose the current state of Public Management in the Huaca-Tulcán Education District that allows the generation of adequate services in the institution, describe factors related to the public value of the services to measure the level of citizen satisfaction and relate the public management in the Huaca Tulcán Education District with public value, that will allow the development of better public services. The development of this research is presented through the independent variable public management and as dependent public value. Furthermore, the methodology is addressed to a mixed approach, which allows collecting information quantitative and qualitative, through investigative instruments such as surveys applied to citizens and interviews with public officials of the Huaca-Tulcán Education District. Therefore, through the results obtained show that there is a weak public management due to a delay in the documentation, in the same way, the profile of the public servants is not adequate in their position, and they do not provide the service opportune to citizens, therefore, fail to meet their expectations. In this way, it is concluded that the limited public management generates a low public value on the part of citizens in the Huaca-Education District Tulcan.

**Keywords:** public management, public value, public services, satisfaction of the citizen.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, "Análisis de la Gestión Pública en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán y su incidencia en el Valor Público de los servicios" se enfoca en la problemática basada en la débil gestión pública, por tanto, se busca dar solución a las necesidades que tienen los ciudadanos y a su vez que la institución este comprometida en brindar servicios de calidad. Por lo tanto, el motivo de la investigación es incentivar al sector público a fortalecer la administración que permita brindar mayor capacidad de respuesta a las demandas que la ciudadanía requiera. El objetivo principal del trabajo es analizar la gestión pública en el Distrito de Educación Huaca- Tulcán y su incidencia en el valor público de los servicios en la ciudad de Tulcán, y a su vez los objetivos específicos son diagnosticar el estado actual de la Gestión Pública en el Distrito de Educación Huaca- Tulcán que permita generar servicios adecuados en la institución, describir factores relacionados con el valor público de los servicios para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos y relacionar la gestión pública en el Distrito de Educación Huaca Tulcán con el valor público, que permitirá desarrollar mejores servicios públicos.

El capítulo I, desarrolla las generalidades del trabajo, en el cual se describe planteamiento del problema a nivel macro, meso y micro sobre la gestión pública y la creación del valor público, así mismo la justificación que describe el porqué de la investigación y como aportaría a la satisfacción de los usuarios y concluye con objetivos y preguntas de investigación.

El capítulo II, describe los antecedentes investigativos que ayudan a fortalecer nuestra investigación, además se presenta el marco teórico en el que se puede visualizar la conceptualización de las variables de estudio, así mismo, se presentan teorías de la Nueva Gestión Pública y creación de Valor Público que ayudan a sustentar el trabajo de investigación, finalmente se detalla el marco legal.

El capítulo III, corresponde a la aplicación de la metodología en la cual se utilizó el enfoque mixto describiendo el método cualitativo y cuantitativo de nuestra investigación, además se usa el diseño de investigación, campo, descriptivo y explicativo, por medio del análisis de población y muestra y la utilización de instrumentos como la encuesta y entrevista.

El capítulo IV, se desarrolla los resultados y discusión sobre la variable independiente gestión pública y variable dependiente valor público, dichos resultados recopilados mediante encuestas a los ciudadanos y entrevistas a funcionarios públicos y finalmente exponer conclusiones y recomendaciones para dar respuesta a los objetivos planteados de nuestra investigación.

## I. EL PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La educación en América Latina no registra avances significativos desde el 2013, y posteriormente el covid-19 provocó más dificultades ya que, los estudiantes no han podido asistir a las escuelas durante meses lo que genera mayor retraso en el aprendizaje y así el sistema educativo no ha podido progresar. Por lo tanto, las medidas y reformas educativas para mejorar los aprendizajes no pueden esperar y deben ser priorizadas desde años más tempranos, implementando un plan para fortalecerlos y hacer efectivo el derecho a la educación. (Rivas, 2021)

Carrasco (2022), menciona que:

En los últimos años países latinoamericanos han enfrentado grandes desafíos en la creación de servicios públicos, sin embargo, las necesidades de las personas son cada vez más impredecibles, ya que existen pocas entidades públicas que entienden las necesidades de los ciudadanos y que están interesadas en crear servicios públicos. En conclusión, el valor de los servicios que brindan, ya no busca mejorar la calidad, lo que la teoría general del valor requiere que los gerentes busquen la creación continua de valor y sus formas de facilitar la adaptación a diferentes situaciones, sociedades y diferentes necesidades. (p.15).

En la actualidad promover el desarrollo de un país mediante mecanismos de gestión permite brindar servicios a la ciudadanía, en el cual el valor público aporta con facultades de progreso ya sean económicos, sociales o de naturaleza. Sin embargo, el limitado desarrollo de las funciones, el escaso uso de recursos genera estándares de bajo liderazgo, por ende, resulta insuficiente el cumplimiento de objetivos y metas que se han propuesto alcanzar. De tal manera, el trabajo que se realiza no logra la satisfacción de los ciudadanos y no generar una buena provisión de bienes y servicios.

Bungacho (2016), expresa que:

En el Ecuador la gestión pública enfrenta varios problemas al momento de generar servicios públicos de calidad y valor público. A consecuencia del limitado presupuesto público, la falta de transparencia ha generado una débil gestión al momento de brindar servicios oportunos y generar respuestas

rápidas a los ciudadanos, ante estas exigencias el valor público en las instituciones cada día sigue tomando menor relevancia. Esto provoca que cada día se genera mayor deuda pública, impidiendo el crecimiento económico y el bienestar hacia la colectividad. (p.4).

En cuanto a nivel local en lo que respecta a Tulcán la gestión pública dentro de los organismos gubernamentales, es uno de los pilares más fundamentales con el fin de mantener una estabilidad entre la inversión de los recursos y las necesidades insatisfechas de la ciudadanía, ya que la problemática aborda la falta de empoderamiento por parte de los ciudadanos, lo que en muchos de los casos genera que sus derechos sean vulnerados, y por ende hacer insatisfechas sus peticiones esto provoca que los ciudadanos no generen valor público de los servicios percibidos, que da paso a una insuficiente gestión.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿La deficiente gestión pública en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán incide en el valor público de los servicios en la ciudad de Tulcán?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

En la presente investigación se deduce que el sector público debe agrupar varios factores para dar paso a buscar la comodidad para toda la sociedad y, por ende, los actos y decisiones que los funcionarios realicen deben ser acatando las normas con el fin de cumplir la demanda social de los ciudadanos y el valor público.

La importancia implica en que la gestión pública tiene la responsabilidad, de que los procesos sean dirigidos de manera efectiva para obtener una excelencia al momento de brindar los servicios a la ciudadanía, que se lleve a cabo el compromiso de los funcionarios públicos en las instituciones y de igual manera que las innovaciones que se vayan aplicar sean efectivas. Lo cual permita dar un aporte para asegurar la satisfacción a los ciudadanos y generar mayor valor público.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación apoya a la gestión pública para que pueda cumplir con los objetivos que se han propuesto alcanzar, mediante esto se puede tener la certeza que el valor público entendido como la base de satisfacer y atender las necesidades beneficie a la calidad de vida de la población, como consecuencia de una gestión pública responsable, generando así el fortalecimiento en la ciudadanía.

Mediante esta investigación se puede contribuir a que el Distrito de Educación Huaca-Tulcán pueda mejorar sus procesos de gestión, al momento de brindar servicios ya que los mayores beneficiarios son los ciudadanos mayores de 18 años y en especial los padres de familia, de igual manera si se cumple estas exigencias se puede ayudar a fortalecer el valor que las personas dan a los servicios. A consecuencia se tendrá la certeza que los ciudadanos puedan tener la mayor confianza en los funcionarios públicos y que estos realicen su trabajo de manera eficiente y sobre todo en poder satisfacer las necesidades de la sociedad sin dejar a nadie atrás.

#### **1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

##### 1.4.1. Objetivo General

Analizar la gestión pública en el Distrito de Educación Huaca- Tulcán y su incidencia en el valor público de los servicios en la ciudad de Tulcán, dos mil veintiuno.

##### 1.4.2. Objetivos Específicos

1. Diagnosticar el estado actual de la gestión pública en el Distrito de Educación Huaca- Tulcán que permita generar servicios adecuados en la institución.
2. Describir factores relacionados con el valor público de los servicios para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos.
3. Relacionar la gestión pública en el Distrito de Educación Huaca Tulcán con el valor público, que permitirá desarrollar mejores servicios públicos.

##### 1.4.3. Preguntas de Investigación

1. ¿Cuál el estado actual de la gestión pública en el Distrito de Educación Huaca- Tulcán que permita generar servicios adecuados en la institución?
2. ¿Cuáles son los factores relacionados con el valor público de los servicios para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos?
3. ¿Cuál es la relación de la gestión pública en el Distrito de Educación Huaca Tulcán con el valor público, que permitirá desarrollar mejores servicios públicos?



## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El primer antecedente investigativo es la tesis desarrollada por Castillo (2018). Titulada: "La Gestión Pública y la generación de Valor Público de la Universidad Nacional de Tumbes durante el periodo 2013 al 2015". Cuyo objetivo es: "determinar la relación entre la gestión pública y la generación del valor público de la Universidad Nacional de Tumbes durante el periodo 2013 al 2015". Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo no experimental, de carácter descriptivo correlacional con el fin de relacionar las variables de investigación entre gestión y valor público. Además, para la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple la cual se aplicó a: padres de familia, docentes, estudiantes, personal administrativo.

Concluyendo que: la gestión pública tiene como objetivos principales observar la actuación del funcionario público, debido a que son los actores responsables de dirigir las organizaciones públicas y de ejecutar las propuestas que contribuye las políticas públicas con el fin de generar resultados para satisfacer la demanda de los ciudadanos y valorar los procesos de evaluación y fortalecimiento de las instituciones públicas (Castillo, 2018).

El segundo antecedente es el artículo científico desarrollado por Zegarra et al., (2020). Titulado: "El valor público, característica fundamental en la nueva gestión pública", cuyo objetivo fue el análisis del valor público como característica fundamental en la nueva gestión pública. Esta investigación es de tipo cuantitativo y la vez se utilizó el muestreo no probabilístico, con el fin de encuestar a funcionarios de manera presencial y online. Un punto muy importante que se debe recalcar en esta investigación es que se basa en garantizar los servicios públicos según las necesidades de la población, para ello es necesario conocer las insuficiencias en los productos y servicios de todas las instituciones.

Además, concluye que actualmente en las instituciones se ha vuelto un reto desafiante el desarrollo de competencias, control de la gestión, asignación de recompensas y una cultura eficaz entre los ciudadanos y gobiernos para un valor público, mediante la adecuada gestión pública (Zegarra et al., 2021).

El tercer antecedente investigativo es la tesis desarrollada por Baca & Yabar (2022). Titulada: "Gestión Pública y Valor Público en la Sub-Región Manu, 2022". Cuyo objetivo fue determinar la relación entre Gestión Pública y Valor público en la Sub-Región Manu, 2022. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. Un punto muy importante a recalcar en esta investigación es que impulsa a conocer y estudiar sobre las ciencias del gobierno y su gestión pública. Por lo tanto, hay 3 razones primordiales que se deben estudiar como: la ciencia política internacional, seguida del mejoramiento de la gestión y regulación del gobierno, finalmente la participación ciudadana con el fin de identificar el desempeño y ejecución del plan de gobierno y la evolución de la gestión pública. Concluyendo que la gestión pública son acciones y procedimientos conjuntos que ayudan a las instituciones públicas a administrar correctamente los recursos públicos para cumplir con los objetivos planteados (Baca & Yabar, 2022).

El cuarto antecedente investigativo es la tesis desarrollada por Díaz & Pulido (2017). Titulada: "Articulación interinstitucional y su influencia en la generación de valor público en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2017". Cuyo objetivo es determinar la influencia de la articulación interinstitucional en la generación de valor público en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2017. Esta investigación tiene un diseño correlacional causal y de corte transversal, aplico varios métodos: deductivo, inductivo y analítico. La muestra que se utilizó para la investigación fueron los funcionarios y personal administrativo de la municipalidad.

El punto clave en la gestión pública es un buen desempeño en el país y para esto es necesario reafirmar el compromiso con la gestión pública y la población. Aunque actualmente el principal desafío que debe enfrentar la gestión pública es la formulación e implementación de políticas que permiten buenas acciones de gestión pública en el gobierno local. (Díaz & Pulido, 2018).

El quinto antecedente investigativo es la tesis desarrollada por Campos & Valer (2022), Titulada: "La Gestión Pública y el Valor Público en la Municipalidad de Jesús María, 2022". Cuyo objetivo es Establecer la relación entre La Gestión Pública y el Valor Público en la Municipalidad de Jesús María, 2022". El diseño que se utilizo es la Investigación no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La muestra se aplico fue a los ciudadanos que realizaron tramites en la municipalidad.

Un elemento indispensable en la gestión pública es fijar metas y objetivos en las instituciones del estado, mediante una adecuada planificación, organización, eficacia de los recursos públicos y la toma de decisiones correctas para llevar a cabo actividades, acciones que favorezcan a la sociedad (Campos & Valer, 2022).

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Elementos Teóricos**

#### **2.2.1.1. Teoría de la Nueva Gestión Pública**

Según Chica (2011), las administraciones públicas a finales del siglo XX se enfrentan a una nueva racionalidad, como es la Nueva Gestión Pública, la cual ha realizado intentos de distanciarse de la racionalidad burocrática que ha definido históricamente la administración pública, esta racionalidad administrativa se basa en principios del concepto de éxito en la terminología que una institución de mercado que actúa como intermediario entre el estado y la sociedad, y la mediación se ofrece como base para un modelo alternativo al modelo burocrático. Lo que implica, que la nueva racionalidad administrativa se presenta como novedosa.

La Nueva Gestión Pública desarrolla propuestas de valor que determina la configuración de la organización. Es decir, contra la burocracia, protección de los mecanismos de mercado, distribución de los mejores beneficios; y el ser dueños de sí mismos son los mejores árbitros sociales debido a las tecnologías y las reglas, procedimientos neutrales y formales. Por ello, la Nueva Gestión Pública, su centro de acción es el mercado, porque basa su acción en las relaciones de intercambio, además que su derecho normativo se basa en el derecho mercantil.

La Nueva Gestión Pública incluye ideas que requieren cambios en las políticas administrativas destinadas a reducir costos midiendo cuantitativamente el desempeño y la eficiencia de la provisión y entrega de servicios públicos conociendo lo que se quiere. La literatura de la Nueva Gestión Pública sobre políticas de gobernanza pública se divide en dos categorías: las que se centran en el contenido de las políticas y las que abordan el proceso de formulación de políticas para la acción. La primera categoría describe procedimientos que a menudo entran en conflicto con la práctica anterior, el segundo es el estudio de la política de la administración pública, que va más allá de las descripciones para explicar eventos relacionados con la política, como el inicio de iniciativas gubernamentales o la medida en que realmente cambian los procedimientos. (Chica, 2011)

Para Hughes (1994), la Nueva Gestión Pública se basa principalmente en sustituir el modelo tradicional de la administración pública, con el fin de reformar el sector público, la gestión pública e innovar las relaciones entre el gobierno y la población.

Para ello es importante entender que los funcionarios públicos deberán realizar un trabajo gerencial antes que administrativo. Es decir, un trabajo en base a estrategias y políticas, o también conocido como plan de acción con el fin de alcanzar los objetivos planteados en el gobierno.

Para Cejudo (2011), es importante plantear que la nueva gestión pública es un término muy frecuentado en varias épocas debido a que se basa en la toma de decisiones y prácticas administrativas orientadas a innovar estructuras e introducir competencias en el sector público, con el fin de mejorar las acciones gubernamentales. (Cejudo, 2011)

### **2.2.1.2. Teoría de la creación del Valor Público**

Para el autor Benington (2005), el concepto de valor público destaca la importancia de centrarse en los resultados y procesos ("¿qué valor se está agregando a la esfera pública, por quién y cómo?") no solo en insumos y productos, o en relaciones de insumos/productos y productividad. Por ejemplo, las perspectivas de valor público se centrarán en la mejora de la salud pública y en el respeto con los que se trata a los pacientes, así como reducciones en las listas de espera y tiempos.

La creación de valor público puede representarse en términos de un sistema abierto en el que los insumos son convertidos, a través de actividades y procesos, en productos y resultados, con la participación ayuda de coproductores y organizaciones asociadas. La evaluación del valor público incluye aspectos de satisfacción pública, pero también va más allá esto, ya que los resultados de valor público se expresan en términos económicos, sociales, políticos y valor ecológico añadido a la esfera pública. Por lo tanto, los resultados de valor público pueden incluir factores que no son fáciles de registrar en encuestas de satisfacción pública (por ejemplo, la inversión en el mantenimiento de suministros de agua limpia, o la reparación de sistemas de alcantarillado, que pueden no ser visibles para el usuario individual del servicio).

El concepto de valor público ayuda a enfocar una atención a los procesos porque es creado o cocreado, y los resultados para quién y con quién. Por lo tanto, el valor público puede ser utilizado no sólo como una herramienta conceptual para

planificación estratégica, pero también como un dispositivo para estimular el debate entre intereses en competencia y perspectivas, y generar diálogo sobre cómo mejorar los servicios, sobre quién gana y quien pierde, y sobre los beneficios y costos relativos. (Benintong, 2005)

Para Mark Moore, es importante conocer sobre las teorías del capital social y el valor público. Por lo que es importante, que la sociedad se sienta representada por el gobierno, la administración pública y políticas públicas con el fin de satisfacer las necesidades de manera directa e innovación para generar un valor público que beneficie la comunidad y las condiciones de vida (Morales, 2005).

Bertucci quiere decir que el valor público es creado por la regulación, atendido por ciudadanos o políticos elegidos democráticamente por los ciudadanos. Es decir, el valor de la sociedad se logra a través de la calidad de vida de los ciudadanos, que es el resultado de una gestión estatal responsable orientada a la satisfacción de las necesidades de las personas. (Calderón, 2020).

## **2.2.2. Conceptos de la variable independiente: Gestión Pública**

### **2.2.2.1. ¿Qué es Gestión?**

Distingue principalmente las acciones claras, pertinentes y prácticas de conseguir en el menor tiempo posible, y con la calidad en el ámbito público y privado. Además, se basa en acciones, recursos, metas y logros que conforman procesos de gestión que son precedidos por una sociedad o institución. Su principal propósito es comprender la adecuada gestión a los recursos institucionales, debido a que se enfoca al uso eficiente de los recursos organizacionales para una gestión eficaz. (Martínez, Asmat, Alberca, & Medina, 2018)

### **2.2.2.2. Gestión Pública**

Según Moore (1998), afirma que el objetivo principal de la gestión pública es el "valor público", entendido como el valor que crea el estado a través de la calidad de los bienes y servicios que brinda a los usuarios. Además, la administración pública tiene un enfoque que apunta a tratar a los ciudadanos como usuarios, brindando servicios de calidad a la vez que satisfacen sus necesidades y aportan valor público. (Muñoz, 2020)

Según Sierra, et al (1999), argumenta que algunos de los desafíos que surgen en la administración pública se derivan de dos características del estado actual: la prontitud y la naturaleza del cambio que debe enfrentar la autoridad pública, y el

hecho de que el estado opera a través de una red interdependiente de organizaciones que limita que las instituciones logren sus objetivos. (p.48)

### **2.2.2.3. Importancia de la Gestión Pública**

Para lograr una buena gestión pública, es importante la construcción de sociedades justas, equitativas y gratas con el fin de que los pueblos o naciones construyan sus propias alternativas de desarrollo que garantice su vida más justa. Un punto relevante y necesario es la crítica de profesionales que dispongan de herramientas, planificación, capacitaciones y organización de nuevos planes para el proceso de nuevos cambios en el gobierno.

Además, la gestión pública se basa en 5 puntos importantes que se debe tomar en cuenta:

- Construcción y aplicación de políticas públicas que permitan evaluar la administración del sector privado y público.
- Identificación de los problemas o necesidades por las comunidades.
- Eficacia de los recursos.
- Repartir de forma equitativa recursos según un criterio económico y motivaciones políticas.
- Facilita el crecimiento económico con el fin de satisfacer las necesidades y las condiciones de vida de los ciudadanos (CEPAL, 2014).

### **2.2.2.4. Dimensiones de la Gestión Pública:**

La investigación dota a los gobiernos de una herramienta que permite evaluar a través de indicadores la efectividad de su gestión según cuatro dimensiones claves: operativa, estratégica, económica y social.

- **La dimensión estratégica:** Abarca el alcance de objetivos y metas estratégicas sobre la base del conocimiento de las necesidades de la sociedad para la toma de decisiones, la formulación de políticas públicas territoriales y asumir procesos de transformación social a distintos plazos de tiempo.
- **La dimensión económica:** Es reconocida generalmente en la literatura especializada, indica la capacidad para utilizar y administrar los recursos con eficiencia en función de resultados, valor público, la satisfacción de las necesidades y desarrollo económico social. Recoge las acciones económicas, sus relaciones y las riquezas que generan al aprovechar los potenciales

endógenos en el marco del presupuesto, el involucramiento de actores productivos y de servicios, y el manejo de recursos.

- **La dimensión operativa:** Se expresa en el aseguramiento de actividades administrativas en el ejercicio de sus funciones al implementar sistemas de gestión, orientación y documentación de procesos organizacionales normados o no, y la estrategia de la AP con la ejecución práctica de acciones para el alcance de los objetivos fijados, introducción de innovaciones en los métodos y procedimientos para la mejora de la efectividad de la gestión.
- **La dimensión social:** Refleja los efectos o cambios producidos con la entrega de productos y servicios ofertados y las transformaciones que aportan al desarrollo integral de la sociedad. Deja claro que las organizaciones públicas existen por y para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos como el centro de su gestión. (Alarcón & Pérez, 2020)

#### **2.2.2.5. La Nueva Gestión Pública**

La Nueva Gestión Pública (NGP) es un enfoque teórico y estructurado que se basa principalmente en una administración de forma eficiente y eficaz, dando una respuesta real a las necesidades de los ciudadanos a un costo menor. Su principal objetivo es desarrollar mecanismos de competencias que promueva servicios de calidad, garantice la transparencia de los procesos, planes y resultados con el fin de perfeccionar el sistema de elección y fortalecer la participación ciudadana (Roth, 2019).

Las claves de la nueva gestión pública son:

- Gestión adecuada de los fondos públicos, es decir, satisfacer las necesidades al menor coste posible.
- Fortalecer competencias de la ciudadanía para cubrir necesidades.
- Propuestas y metodologías para el sector privado sobre la gestión pública.
- Los resultados y el impacto que tiene en el bienestar de la población a través de su medición y control.
- Servicios públicos eficientes y responsables.  
(Martínez, Asmat, Alberca, & Medina, 2018).

### **2.2.2.6. Características de la Nueva Gestión Pública**

**Un cambio de estructuras:** Se basa en categorías piramidales en el sector público, en el cual se propone reformar las estructuras de trabajo y a su vez establece directores en áreas, equipos, unidades y todas poseen un jefe.

**Mayor descentralización:** Se basa en la descentralización de circunstancias o problemas reales con la ciudadanía. Es por esta razón que la nueva gestión pública manifiesta desarrollar e interactuar entre el gobierno y la ciudadanía.

**Énfasis en los resultados:** La Nueva Gestión Pública se basa en los resultados y el cumplimiento de los procedimientos. Buscando la solución de procesos para obtener resultados eficaces.

**Brindar servicios de calidad:** La gestión pública no se basa solo en evaluar los servicios de calidad, sino que también evalúa al personal que los está ofreciendo con el fin de garantizar su atención al usuario.

### **2.2.3. Conceptos de la variable dependiente: Valor Público**

#### **2.2.3.1. Valor Público**

El valor público se entiende como la evaluación que los ciudadanos dan a los bienes y servicios percibidos por el estado y a su vez si estos satisfacen sus necesidades. Además, se basa en objetivos sociales, económicos y ambientales definiendo estrategias e intervenciones de las gobernanzas públicas promoviendo la participación y la democracia.

La definición del valor público se genera desde las políticas públicas, y se financia a través del gasto público. Por otra parte, se realiza un monitoreo con el fin de identificar cambios posibles que permitan ajustar las etapas del ciclo para obtener un valor público esencial a la ciudadanía (Moore, 2006).

Otro, concepto de valor público abarca temas relacionados con el desarrollo, la estabilidad económica y social, es decir, las acciones que pretendan un resultado positivo dentro de una institución. Se refiere a la calidad de los servicios que se oferta a la ciudadanía, y la calidad en el desempeño de funciones públicas con el fin de adquirir conciencia al momento de ocupar un cargo público. (Villamil, 2018).



### **2.2.3.2. Importancia del valor público**

Para Villamil (2018),

El valor público es el valor que crean los estados a través de los servicios de políticos elegidos democráticamente, estatutos y reglamentos de acuerdo con las demandas de las personas que se supone que representan. Por otra parte, el valor de la sociedad se considera el beneficio de la mejor calidad de vida de la población, con una administración estatal adecuada y responsable. Las instituciones públicas importan, si garantizan una vida mejor para sus beneficiarios y si satisfacen las necesidades presentes y futuras del hombre en relación con la vida y los esfuerzos humanos como valores sociales. (p.28)

### **2.2.3.3. Características del valor público**

Según Moore, menciona que el valor público posee tres características esenciales:

1. Identificar las necesidades relevantes
2. Brindar soluciones eficaces a diferentes situaciones
3. Que la ciudadanía este satisfecha con el servicio percibido en las instituciones públicas.

Por lo tanto, el valor público se basa en resolver problemas públicos que presenta una sociedad, generando una visión al ciudadano de tratarlo como una persona con derecho a percibir servicios públicos. Es por ello, que en la actualidad se ha optado la creación de nuevos modelos de gobernanza con el fin de ser más flexibles en la participación de la ciudadanía en respeto a la calidad de los servicios públicos en situaciones reales (Díaz & Pulido, 2018).

### **2.2.3.4. Dimensiones del Valor Público**

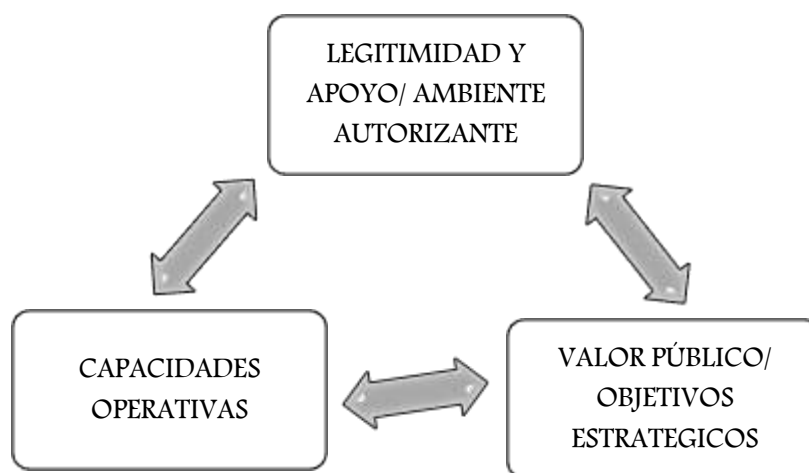
El valor público posee tres dimensiones que son esenciales:

- Dimensión política: el representante público debe tener en claro que el apoyo político y legal obtendrá su propuesta de trabajo la cual debe cumplir con las necesidades de la población y a su vez preguntarse ¿Qué expectativas se tiene?
- Dimensión sustantiva: el representante público debe comprobar si va a alcanzar su objetivo y a su vez verificar si el objetivo es valioso y eficaz y si ayuda a satisfacer las necesidades.
- Dimensión administrativa: el representante público debe realizar un análisis administrativo u operativo. En donde se verificará si la propuesta es

técnicamente viable y debe considerarse su evaluación en el desempeño de las labores.

Otro punto muy importante de analizar es el análisis técnico que se refiere a la economía, eficacia y eficiencia de los objetivos organizacionales. Y el análisis político que se basa en la viabilidad política y también la aceptabilidad social en el ámbito público, social y ciudadano (Calizaya, 2019).

### 2.2.3.5. Triángulo estratégico de Moore



Fuente: Enrique (2014). Valor público: Una aproximación conceptual.

**Valor Público:** Se refiere específicamente que los pobladores reciben servicios y bienes por parte del estado, con el fin de satisfacer las necesidades con calidad y oportunidad de tener una perspectiva de una sociedad sostenible.

**Ambiente Autorizado:** Incluye elementos esenciales como: el liderazgo, la legitimidad y el apoyo con el fin de que los administradores públicos deben generarse varias interrogantes sobre las fuentes de legitimidad y apoyo en las que confían.

**Capacidades Operativas:** Se refiere a los componentes necesarios para apoyar la implementación que necesitan los administradores públicos para desarrollar políticas públicas que apunten a la creación de valor público. Esto significa que se necesita coordinación y cooperación dentro y fuera del gobierno para asegurar que los futuros proyectos y políticas públicas sean efectivos y creen valor público. (Maldonado, 2018).

#### **2.2.4. MARCO LEGAL**

El desarrollo de esta investigación, se sustentará en el cumplimiento de la normativa legal vigente y aplicable en Ecuador, así también se complementará con otros cuerpos legales de gran importancia como los que se citan a continuación.

##### **2.2.4.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

La Constitución de la República del Ecuador (2008), menciona que:

- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo (Art. 26).
- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional (Art. 27).

Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

- Participar en todas las fases y espacios de la gestión pública y de la planificación del desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles (Art. 278).
- La educación como servicio público se prestará a través de instituciones públicas, fiscomisionales y particulares. En los establecimientos educativos se proporcionarán sin costo servicios de carácter social y de apoyo psicológico, en el marco del sistema de inclusión y equidad social (Art.345).

#### 2.2.4.2. LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO.

La LOSEP (2010), menciona:

- **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 (Art.71).
- Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos:

(f) 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.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

##### 3.1.1. Enfoque

##### 3.1.1.1. Enfoque Mixto

Es un proceso que permite realizar un análisis y recolección de datos cualitativos y cuantitativos en uno solo estudio, cuyo objetivo es reforzar la investigación y así brindar respuesta a varias problemáticas desde varios procesos: crítico, empírico y sistémico (Otero, 2018).

En nuestra investigación hemos tomado como referencia la investigación mixta partiendo de la investigación cualitativa, la cual nos permitió la recolección de información con lo que respecta a la gestión pública en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán, se pudo identificar como es la gestión que se realizó en la Institución y como esta influyo en la generación del valor público de los servicios y mediante la investigación cuantitativa se pudo obtener datos numéricos a partir de encuestas que nos ayudaron a identificar el nivel de los impactos a raíz del problema de nuestra investigación.

##### 3.1.1.2. Enfoque Cualitativo

Se entiende como “el proceso sistemático de utilizar palabras, textos, discursos, dibujos e imágenes, se basa en la evidencia descriptiva profunda de un fenómeno para comprenderlo y explicarlo mediante la aplicación de métodos y técnicas derivados de su concepto y su conocimiento previo, como la hermenéutica, la fenomenología y los métodos inductivos. (Sánchez, 2018)

La investigación cualitativa se utiliza para ciencias sociales, permitiendo observar el contexto social de una realidad y conocer que influye en los individuos, permitiendo recolectar datos sin ninguna medición numérica. De tal manera, se aplicará a la gestión pública en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán y el valor público de los servicios en la ciudad de Tulcán, y en base a la información recopilada se podrá tomar descripciones de ideas o cualidades del problema a investigar (Escuderos & Cortez, 2018).

El enfoque cualitativo nos permitió recolectar datos sin ninguna medición numérica respecto a la gestión pública en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán y el valor

público de los servicios en la ciudad de Tulcán, y en base a la información recopilada se pudo tomar descripciones de ideas o cualidades del problema a investigar. Además, es importante para nuestra investigación porque promovió la comprensión, interpretación de la realidad que se expresa en fenómenos, conflictos, problemas e interrogantes en los diferentes ámbitos, de igual manera, nos permitió formular diferentes preguntas de investigación, explorar y comprender fenómenos desde una mejor perspectiva.

### **3.1.1.3. Enfoque Cuantitativo**

La investigación cuantitativa se llama así porque se ocupa de fenómenos medibles mediante el uso de métodos estadísticos para analizar los datos recopilados, su objetivo más importante es describir, interpretar, predecir, controlar objetivamente su causa y predecir su aparición a partir de la divulgación de estos datos, basándose en sus conclusiones sobre una base estrictamente numérica o cuantitativa. (Sánchez, 2018)

La investigación cuantitativa, también conocida como investigación analítica empírica, racional o positivista, es una investigación que se basa en aspectos numéricos para encontrar, analizar y verificar información y datos. Este tipo de investigación tiene como objetivo verificar o contrastar los enunciados de la investigación de forma deductiva, es decir, formulando hipótesis a partir de las relaciones de las variables para luego incluirlas en la medición, obteniendo así su confirmación o rechazo. (Neill & Cortez, 2018)

Se empleo este enfoque ya que nos ayudó a analizar las causas y efectos del árbol de problemas y a la vez dar respuesta a la hipótesis planteada, lo que implico comprender frecuencias, patrones, y de tal manera entender las relaciones de causa y efecto, es decir mediante un análisis estadístico para verificar los datos obtenidos dentro del Distrito de Educación Huaca-Tulcán.

## **3.1.2. Tipo de Investigación**

### **3.1.2.1. Investigación de Campo**

La investigación de campo se relaciona con el lugar de estudio de manera directa en donde se va a recopilar datos mediante la aplicación de varias técnicas como: encuestas, entrevistas, check list y observación directa (Graterol, s.f).

En nuestra investigación hemos empleado el tipo de investigación de campo ya que nosotros visitamos la sede del Distrito de Educación Huaca-Tulcán para conocer cuál es el proceso que se maneja dentro de la institución, así mismo solicitamos información de primera mano para lograr solventar nuestra investigación y con la ayuda de los funcionarios se logró realizar el cuestionario de preguntas tanto para la encuesta y entrevista. Además, nos trasladamos a diferentes lugares de la ciudad empezando desde el sur, centro y norte tomando como referencia a los padres de familia las cuales nos ayudaron con su opinión respecto a nuestro tema de investigación en tiempo exacto y poder observar todos los acontecimientos que en ese lugar se desarrollaron.

### **3.1.2.2. Investigación Descriptiva**

Radica en presentar información verídica indicando la situación real de la investigación mediante análisis e interpretación y evaluando lo que se desea obtener para describir el lugar de estudio (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020).

Además, en la investigación descriptiva se enfoca en datos cualitativos en donde es necesario codificar, categorizar y esquematizar, y a partir de ellos inferir en los resultados obtenidos. (Fuentes, Toscano, & etal, 2020)

La investigación descriptiva fue importante para nuestro tema de estudio ya que nos ayudó a comprender información obtenida de manera completa, la cual se usó para que exista una mejor comprensión de la investigación, como es el caso del Distrito de Educación Huaca-Tulcán dónde se describe la calidad de los servicios que presta y que tan satisfechos se encuentran los ciudadanos.

### **3.1.2.3. Investigación Explicativa**

La investigación explicativa es la que busca mostrar y confrontar datos, toda vez que son medibles y analizables, para encontrar resultados en una correlación entre variables cuya conexión va regida por un método lineal; es, básicamente, una comprobación o refutación de datos. En cambio, el paradigma cualitativo o interpretativo se ocupa de la descripción de las cualidades de los fenómenos que obedecen a un análisis subjetivo y no lineal. En este enfoque, el investigador interactúa con la realidad que estudia, pero respeta su particularidad y trata de explicarla para poderle dar sentido. (Fuentes, Toscano, & etal, 2020)

La investigación explicativa fue de ayuda en nuestra investigación porque se pudo identificar y tener claro las causas y efectos sobre como la gestión pública Influyo en los servicios que presta el Distrito de Educación Huaca-Tulcán. Por ello, mediante esta

investigación se identificó las causas que conllevan al problema que se investigó. En conclusión, es importante conocer las características claves de la población y en como estas ofrecen perspectivas sobre el problema que se ejecutó.

### 3.2. HIPÓTESIS

¿La gestión pública en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán influye en el valor público de los servicios en la ciudad de Tulcán, dos mil veintiunos?

### 3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. Definición y Operalización de las Variables

| VARIABLES                             | DEFINICIÓN  |
|---------------------------------------|---|
| <b>Independiente:</b> Gestión Pública | Se considera gestión pública dirigida a todos los procesos que se tienen que gestionar adecuadamente en las instituciones públicas, implican que su producto "servicio" llegue a los ciudadanos y "este" quede plenamente satisfecho con el servicio y la atención prestada. (Muñoz, 2020)  |
| <b>Dependiente:</b> Valor Público     | Misión de la organización de crear valor público a través de las organizaciones o proyectos de los que es responsable. Debe enmarcarse como metas financieras o satisfacción del cliente. Cada organización realiza funciones diferentes, por lo que el valor público no se puede medir de la misma manera en todas las organizaciones. (Maldonado, 2018) |



| <b>Dimensiones</b>                      | <b>Indicadores</b>   | <b>Técnica</b>   | <b>Instrumentos</b>                            |
|---|--|--|--|
| <b>Atención Ciudadana</b>               | *Capacitación de Docentes- funcionarios y usuarios sobre el ingreso de trámites.<br>*Recibir y tramitar las sugerencias y quejas | Encuesta<br><br>Cuestionario                             | Guía de preguntas abiertas<br><br>Cuestionario |
| <b>Apoyo, seguimiento y regulación</b>  | *Apoyo.<br>*Seguimiento.<br>*Regulación.   | Encuesta<br>Cuestionario<br>Encuesta                     | Guía de preguntas abiertas<br><br>Cuestionario |
| <b>Administración Escolar</b>           | *Administrativo capacitados<br>*Fortalecer las capacidades del MINEDUC<br>*Micro planificación de oferta educativa               | Encuesta<br><br>Cuestionario<br>Encuesta                 | Guía de preguntas abiertas<br><br>Cuestionario |
| <b>El valor general del servicio</b>    | *Satisfacción del usuario<br>*Beneficios del consumo<br>*Servicios de alta calidad   | Encuesta<br>Cuestionario<br>Encuesta                     | Guía de preguntas abiertas<br><br>Cuestionario |
| <b>El valor total de los impactos</b>   | Reducción del analfabetismo<br><br>Seguridad social<br><br>Educación   | Encuesta<br><br>Cuestionario<br>Encuesta<br>Cuestionario |  |
| <b>El valor general de la confianza</b> | Relación ciudadano autoridad<br><br>Capacidad del servicio público   | Encuesta<br><br>Cuestionario                             | Guía de preguntas abiertas<br><br>Cuestionario |

### **3.4. MÉTODOS UTILIZADOS**

#### **3.4.1 Métodos**

##### **3.4.1.1 Método deductivo**

Según Prieto (2017) menciona que:

Un proceso inductivo es lo opuesto a un proceso deductivo. En resumen, el método inductivo se desarrolla a partir de hechos o prácticas concretas para codificar una base teórica. En cambio, el método deductivo basa sus principios en ciertos fundamentos teóricos hasta la configuración de hechos o prácticas concretas. (p.10-11)

Mediante la deducción se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad. Las generalizaciones son puntos de partida para realizar inferencias mentales y arribar a nuevas conclusiones lógicas para casos particulares. (Rodríguez & Pérez, 2017)

##### **3.4.1.2. Método inductivo**

La inducción es un método de razonamiento que saca conclusiones basadas en observaciones y experimentos con ejemplos específicos. Además, se basa en el estudio del comportamiento y las actitudes humanas, desde la observación hasta la investigación social. (Rodríguez & Pérez, 2017).

##### **3.4.1.4. Método analítico**

El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. (Hernández, Fernández, & Bautista, 2014)

##### **3.4.1.5. Método sintético**

Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos (reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad). (González, 2017)

#### **3.4.2. Diseño de Investigación.**

##### **3.4.2.1. No experimental**

Es aquel que se realiza sin manipular las variables, se basa en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. (Escamilla, 2019)

### **3.4.2.2. Transversal**

Es un tipo de investigación no experimental. Se basa en recoger y analizar datos en un momento determinado y ofrece resultados más descriptivos que experimentales. (Montano, 2020)

## **3.4.2. Técnicas e Instrumentos de Investigación**

### **3.4.2.1. Encuesta**

La encuesta es una técnica que se aplica a una determinada muestra de personas dentro de una población, con el fin de obtener datos cuantitativos mediante un cuestionario estructurado sobre comportamientos y actitudes de una sociedad. Este instrumento se aplica con la necesidad de probar hipótesis o ideas a defender, cuyo objetivo es descubrir una solución a un problema e interpretar los testimonios con un propósito establecido (Katz & Abiuso, 2019).

En nuestra investigación realizamos un total de 24 preguntas dirigidas hacia los ciudadanos específicamente a los padres de familia, 5 de ellas fueron encuestas piloto aplicadas a diferentes personas de la ciudad, con las observaciones pertinentes se reajusto el cuestionario a 22 preguntas las cuáles fueron aprobados por los expertos, Lic. Henry Endara Analista de Atención Ciudadana y el Lic. Oscar Villarreal Ex director del Distrito de Educación Huaca-Tulcán, además bajo la supervisión del MsC. Mike Coral. Por consiguiente, se procedió a la aplicación de 383 encuestas, el formato se basó en preguntas de las dos variables tomando en cuenta la dimensiones e indicadores para la elaboración de cada pregunta dando como resultado que 15 preguntas corresponden a la variable de gestión pública y 7 a la variable del valor público.

### **3.4.2.2. Entrevista**

Una entrevista es un intercambio de ideas a través del diálogo entre varias personas. Además, es importante mantener en un ambiente de diálogo positivo y con empatía lo cual es imprescindible para el sujeto de estudio y también para el investigador, pues es un momento no solo de conversación, sino de intercambio de vivencias, conocimientos, sensaciones, creencias y pensamientos de la persona entrevistada. (Troncoso & Amaya, 2017)

Según Hernández (2014), La muestra se elige de acuerdo con la conveniencia de investigador, le permite elegir de manera arbitraria cuántos participantes puede haber en el estudio. Por ello en nuestra investigación utilizamos el muestreo por conveniencia, ya que mediante esta se pudo intercambiar ideas en este caso sobre la gestión pública y la incidencia en el valor público en el Distrito de Educación Huaca- Tulcán, la entrevista se estructuro de 22 preguntas abiertas dirigidas a los funcionarios de la institución que fueron el Lic. Cesar López Analista Administrativo y Lic. Raúl Tarapues encargado de la Unidad Administrativa Financiera, de tal manera, que nos ayudaron con información pertinente y detallada para la obtención de resultados.

### **3.4.2.3. Entrevista semiestructurada**

Las entrevistas semiestructuradas recopilan datos de los encuestados mediante un conjunto de preguntas abiertas. Para saturar los datos, es decir, recopilar suficiente información para comprender el área de interés, tales entrevistas requieren una muestra relativamente grande de participantes. Para realizar una entrevista semiestructurada, el entrevistador cuenta con un guion que contiene los temas a tratar durante la entrevista. Sin embargo, el orden en que se discuten los diferentes temas y la forma en que se formulan las preguntas depende del entrevistador.

Las preguntas del escenario fueron preparadas por el entrevistador en base a su experiencia personal después de leer la literatura. Las preguntas deben ser abiertas y su número debe ser mínimo para evitar el flujo de la entrevista. En la práctica, se pueden agregar nuevas preguntas explicando el significado de la pregunta, solicitando una aclaración si algo no está claro o incluso solicitando una comprensión más profunda de un aspecto mediante la introducción de una nueva pregunta. De esta manera, el entrevistador desarrolla su propio estilo personal de hablar. (Tejero, 2021)

## **3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

### **3.5.1. Población y Muestra**

#### **3.5.1.1. Población**

Una población de estudio es un conjunto definido, limitado y accesible de casos que constituirá una referencia para la selección de muestras que cumplan con un conjunto de criterios predeterminados. La población debe tener lo que se denomina

criterios de elegibilidad o selección. Estos criterios son de inclusión, exclusión y definen la población elegible. (Gómez & Miranda, 2017)

### 3.5.1.2. Muestra

La representatividad de la muestra permite inferir y así generalizar los resultados observados en ella a una población accesible. (Tamara & Manterola, 2017)

### 3.5.1.4. Población Finita

López menciona que "Es aquella que no tiene fin, aunque esto puede ser final, el número es tan grande y desconocido que se asume estadísticamente como infinito" (2019)

Para calcular el tamaño de la muestra se tomó datos de INEC del 2020 en el cual la población tulcanesa corresponde al 102.395 a continuación se presenta de la siguiente manera:

Tabla 2. Población Finita

| PARAMETROS   | VALORES   |                           |                             |
|--|---|---------------------------|-----------------------------|
| Z = Porcentaje de fiabilidad deseado para la media muestral (valor estandarizado). | <b>El nivel de confianza está definido de la siguiente manera:</b>  |                           |                             |
|  | <b>% Error</b>  | <b>Nivel de confianza</b> | <b>Valor de Z calculado</b> |
|  | 5   | 95%                       | 1.960                       |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de error del 5%</li> <li>• Nivel de confianza del 95%</li> <li>• z calculada representa 1.960</li> <li>• Error del 5%.</li> </ul> |                           |                             |
| N = Tamaño de la población.  | Población Total= 102.395  |                           |                             |
| e = Error máximo permitido para la media muestral.                                 | p= 0.5 y q= 0.5   |                           |                             |
| n= Tamaño de la muestra  |   |                           |                             |

**Cálculo:**

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

$$n = \frac{102.395 (1,96)^2 (50) (50)}{(102.395 - 1)(5)^2 + (1,96)^2 (50) (50)}$$

$$n = 382,73$$

Adicionalmente considerando que pueden existir inconvenientes con algunos expedientes dentro de la muestra, es recomendable utilizar un 10% adicional para efectos de contingencias

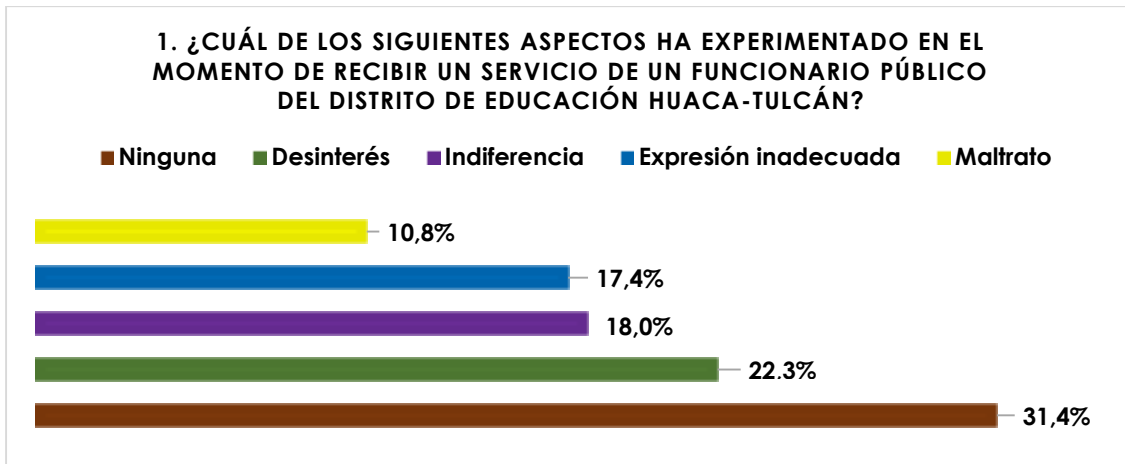
## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1.1. Dimensión Atención Ciudadana**

La atención ciudadana es la facilidad que el ámbito público pone a disposición de los ciudadanos, por lo tanto, la opinión del ciudadano sobre el trato recibido en el Distrito de Educación de acuerdo con la encuesta realizada en la ciudad de Tulcán, se deduce que aproximadamente 3 de cada 10 personas no han recibido ningún trato inadecuado al momento de percibir un servicio, además aproximadamente 2 de cada 10 encuestados mencionan que existe desinterés por parte de un funcionario público (Ver figura 1). El Lic. Cesar López, manifiesta que en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán uno de los aspectos que se debe tomar en cuenta es la atención al cliente, en el cual se debe receptor el requerimiento de los usuarios y dar respuesta a través de los departamentos a fines a su competencia.

Por otro lado, menciona que existen los productos conformes e inconformes, es decir, cuando un ciudadano solicita un requerimiento no todos van a estar satisfechos ya que existen casos que no depende de la institución sino de otros organismos externos, por tal motivo se van inconformes por la demora en su petición. Valenzuela, et al. (2019), menciona que la atención al usuario representa una herramienta que permite ofrecer los servicios y es una acción encaminada a que las personas se vayan satisfechos con el servicio y son ellos quienes valoran la atención que reciben. Toda estrategia en la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción de los usuarios, la cual debe garantizarse en cantidad, calidad y tiempo.

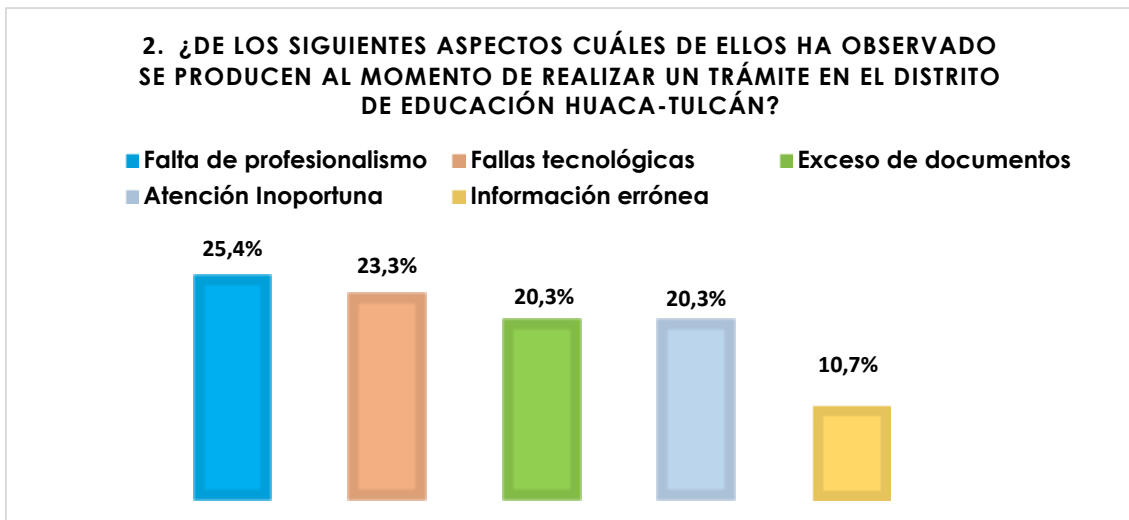


**Figura 1.** Acción realizada por el departamento de atención ciudadana.

De acuerdo con el Analista Administrativo del Distrito de Educación Huaca- Tulcán al momento de realizar un trámite debe existir una buena organización de todos los funcionarios por ello, en la institución manejan un archivo pasivo donde se recoleta toda la información de los departamentos de años anteriores de tal manera, que si un ciudadano solicita información antigua se puede proceder a atender su requerimiento siempre y cuando la información se encuentre organizada, sin embargo, en ocasiones existen muchos cambios que desorganizan la documentación y provoca una demora en su requerimiento. Cuando se realiza un trámite en el Distrito de Educación se pueden presentar diferentes inconvenientes, según la opinión del ciudadano aproximadamente 3 de cada 10 encuestados consideran que el principal impedimento es la falta de profesionalismo, de igual manera 2 de cada 10 personas mencionan que las fallas tecnológicas provocan retrasos al realizar un requerimiento en la institución (Ver figura 2).

Según el Código de la Ética de la Función Pública (1997), Los funcionarios públicos deben actuar de buena fe y honestidad, esforzarse por servir al interés público y negarse a obtener cualquier ventaja o beneficio personal para sí o por medio de un tercero, y comportarse con honestidad. Asimismo, deberán desempeñar sus funciones con dignidad y prudencia, aprovechar su cargo y los medios de que dispongan para el desempeño de sus funciones, y abstenerse de toda conducta ostentosa que ponga en entredicho su integridad (CODIGO DE ETICA DE LA FUNCION PUBLICA, 1997)

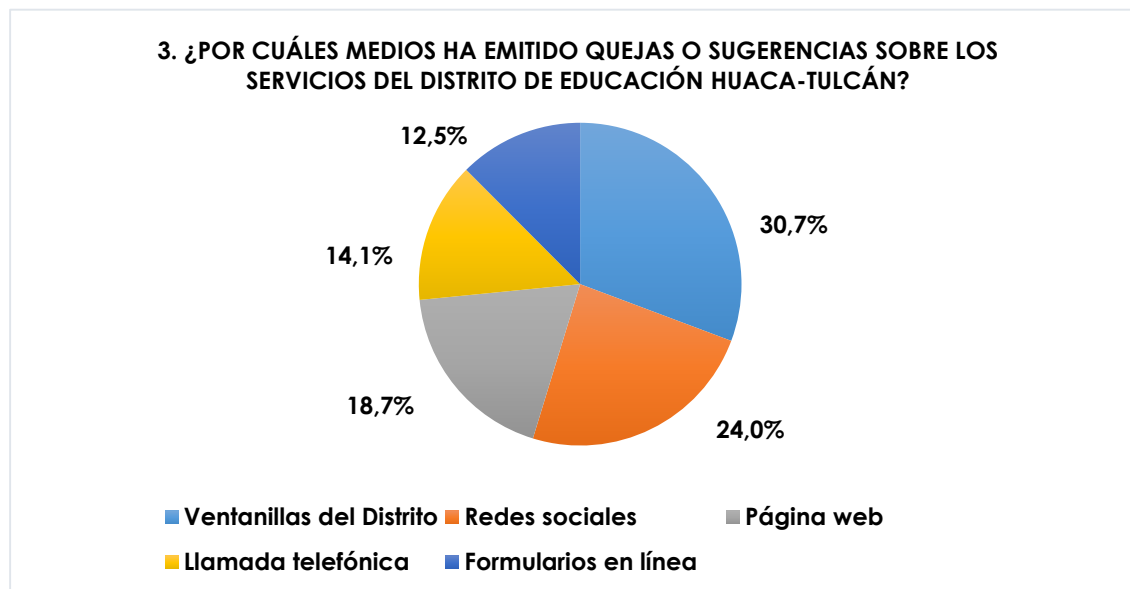




**Figura 2.** Aspectos que se realizan al momento de realizar un trámite.

En el Distrito de Educación se puede emitir quejas o sugerencias, por tanto, los ciudadanos pueden expresar su punto de vista sobre el servicio percibido es así como, 3 de cada 10 encuestados realizan esta actividad directamente en las ventanillas del Distrito. Además, aproximadamente 2 de cada 10 personas lo realizan mediante las redes sociales haciendo uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, en la actualidad la mayoría de los procesos se los realiza de forma virtual (Ver figura 3). El Lic. Raúl Tarapues Analista de la Unidad Administrativa Financiera menciona que en la institución se maneja un buzón de quejas donde los ciudadanos pueden manifestar su satisfacción o insatisfacción de un servicio. El buzón de quejas únicamente lo abre el director del Distrito y es el encargado de verificar y leer las quejas, por ende, realiza un análisis de todos los departamentos donde existen inconvenientes para realizar las debidas correcciones.

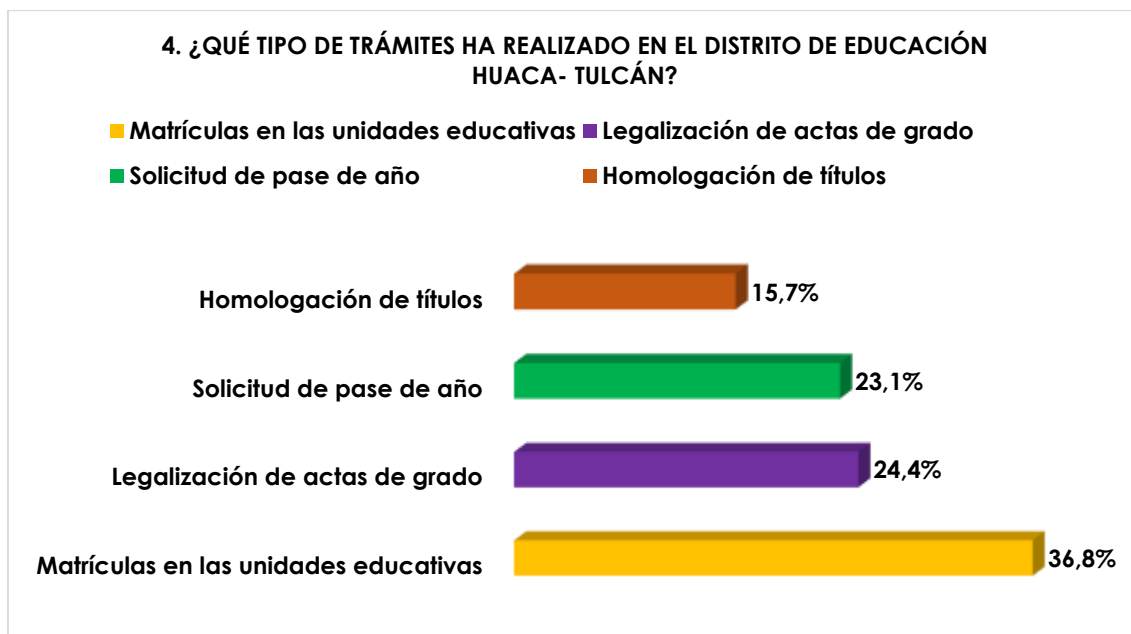
Según Huaita (2018), menciona que la gestión de quejas o sugerencias deben ser manejadas de la mejor manera por una institución, ya que en ocasiones existen usuarios insatisfechos con los servicios que se les brinda y ante esto se debe administrar dichas quejas o sugerencias lo más pronto posible y dando una solución al problema encontrado. Además, las quejas y sugerencias están orientadas a recuperar la confianza inmediata de los ciudadanos disgustados con el servicio recibido por una institución, y a su vez se debe implementar acciones para prevenir estos problemas en un futuro.



**Figura 3.** Buzón de quejas.

El analista de la Unidad Administrativa Financiera señala que se pueden realizar diferentes trámites, partiendo desde la educación inicial hasta el bachillerato con lo que respecta a reporte de notas, títulos de bachiller. Además, en todo el ministerio se maneja dos tipos de usuarios internos y externos, al hablar de los internos se hace referencia a todas las unidades educativas que incluye alumnos, docentes y padres de familia y en el caso de los externos corresponde a los ministerios afines a la institución.

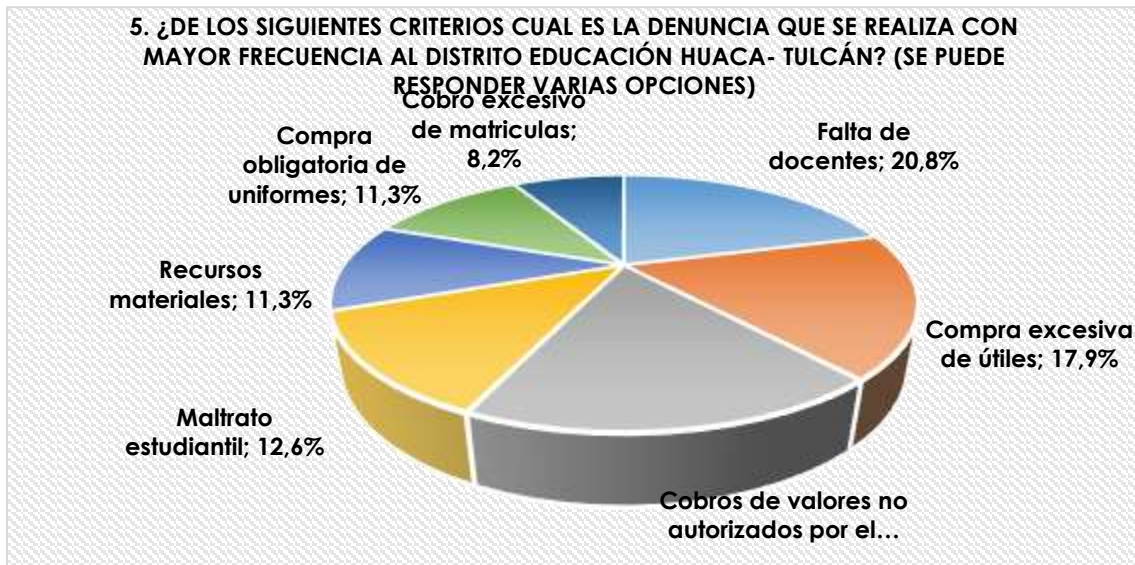
Los trámites realizados en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán permiten cumplir las exigencias de los usuarios, según la opinión ciudadana aproximadamente 4 de cada 10 personas realizan matrículas para las unidades educativas y 2 de cada 10 encuestados realizan la legalización de actas de grado. Con esto se evidencia que los principales beneficiados al realizar estas gestiones son los estudiantes (Ver figura 4). Navarro (2018), menciona que un trámite es cualquier tipo de actuación que está orientada a la obtención de un fin, se trata de un requisito que debe cumplirse de manera obligatoria. También es considerado como un conjunto de procedimientos complejos que se realizan durante un determinado periodo de tiempo y al margen de su sencillez o complejidad las gestiones que se realizan son requisitos necesarios, que al no hacerlos puede ocasionar todo tipo de problemas, ya sea multas, irregularidades administrativas o problemas legales, etc.



**Figura 4.** Trámites realizados en el Distrito de Educación.

En el Distrito de Educación Huaca-Tulcán aproximadamente 2 de cada 10 encuestados mencionan que la falta de docentes en las unidades educativas es la denuncia más frecuente de la misma manera, aproximadamente 2 de cada 10 personas manifiestan su malestar sobre la compra excesiva de útiles y 2 de cada 10 usuarios expresan que los cobros de valores no autorizados por el ministerio son parte de los problemas más concurrentes que afectan a los padres de familia (Ver ilustración 5). El Lic. Cesar López menciona que en el Distrito de Educación existe un departamento encargado de regular las denuncias o quejas, sin embargo, las unidades educativas ya sean fiscales, fiscomisionales o particulares están reglamentadas por el Ministerio de Educación y como sede dan las debidas autorizaciones para que en cada institución se pueda realizar el cobro de pensiones, venta de uniformes o cualquier tipo de textos escolares.

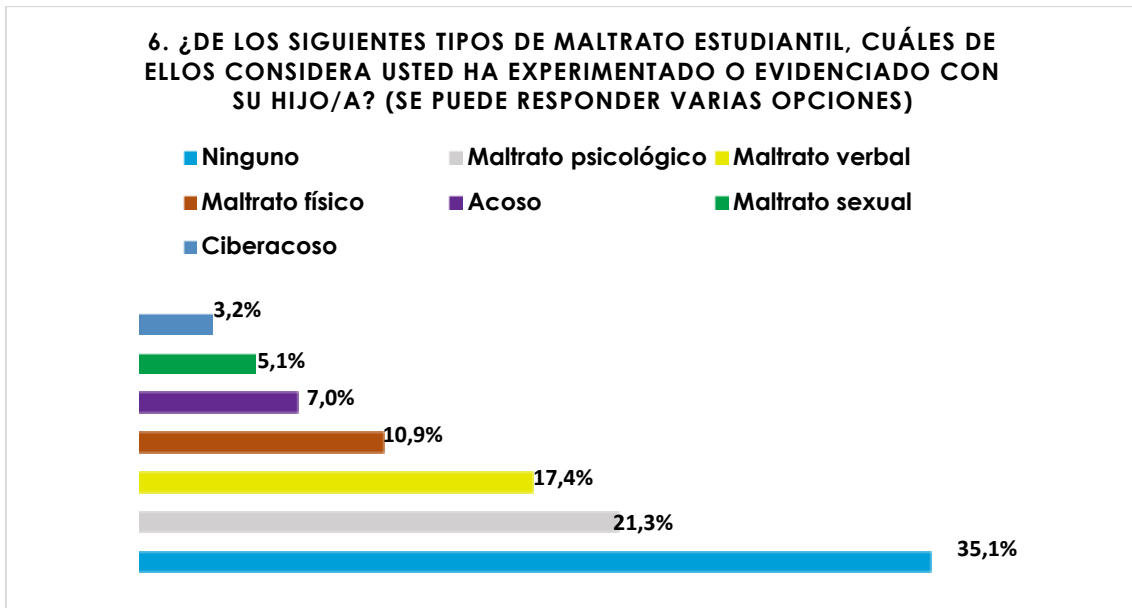
Además, existen normativas dispuestas por el Distrito, específicamente para las instituciones fiscomisionales quienes deberán justificar la adquisición o cobro de cualquier tipo de elementos ante el Ministerio de Educación. El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (2021), menciona que las denuncias es la acción y efecto de avisar, notificar y declarar la irregularidad del ejercicio público, las misma que se puede realizar antes las autoridades correspondientes lo que implica la puesta en marcha de un mecanismo judicial de forma pública. También tiene como fin incrementar la efectividad en la atención de quejas o sugerencias en cumplimiento a la ley.



**Figura 5.** Denuncias frecuentes en el Distrito de Educación.

El Lic. Raúl Tarapues menciona que en las unidades educativas existe violencia entre pares, es decir, las diferencias que existen entre los estudiantes, lo cual provoca un entorno inadecuado en las diferentes instituciones. De igual manera se presentan casos de vulneración de derechos que limita a los estudiantes a desarrollar sus actividades diarias, para combatir con este fenómeno existe un departamento jurídico y un departamento del DESE quienes se encargan de hacer investigaciones pertinentes respecto a conflictos entre docente-estudiantes y establecer mecanismos de resolución de problemas sin afectar la salud psicológica y física de los involucrados en caso de que fuese vulnerado sus derechos.

El maltrato estudiantil es cualquier forma de abuso que afecte a un estudiante por ello, según la opinión ciudadana aproximadamente 4 de cada 10 encuestados manifiestan que no han experimentado o evidenciado ningún tipo de maltrato dentro de las unidades educativas, por otro lado aproximadamente 2 de cada 10 personas mencionan que el maltrato psicológico está presente en las aulas, provocando un bajo nivel de aprendizaje en los estudiantes (Ver figura 6). Según el Ministerio de Educación (2014), se entiende por violencia escolar la acción u omisión intencionadamente dañina ejercida entre miembros de la comunidad educativa entre estudiantes, docentes, padres de familia y personal administrativo lo que se produce dentro de los espacios físicos o bien en otros espacios directamente relacionados con lo escolar y extraescolar.



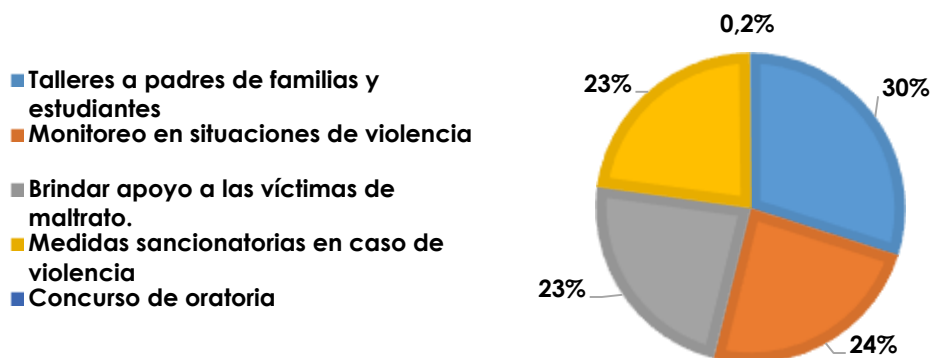
**Figura 6.** Maltrato estudiantil evidenciado en las unidades educativas.

Es importante que el Distrito de Educación busque prevenir el maltrato estudiantil dentro de las unidades educativas es así, que 3 de cada 10 encuestados expresan que se debe realizar talleres a padres de familia y estudiantes para disminuir el maltrato estudiantil, de igual manera 2 de cada 10 personas manifiestan que es necesario realizar monitoreo en situaciones de violencia para dar seguimiento a los casos presentados en las unidades educativas (Ver figura 7).

De acuerdo con el Analista Administrativo del Distrito de Educación Huaca- Tulcán existen varios programas para prevenir el maltrato estudiantil, en primera instancia se realiza capacitaciones a través del DESE o del departamento de consejería estudiantil, implementando un programa denominado cero tolerancias dirigidas a todas las unidades educativas, el cual busca prevenir que se infrinja la normativa por parte de docentes o directivos y dado el caso serán juzgados automáticamente por la ley. Así mismo, en las unidades educativas se imparten charlas a los estudiantes indicándoles cuáles son sus derechos y obligaciones, en función del Código de la Niñez y la Adolescencia.

Según Nuevo (2022), la prevención del maltrato infantil es que exista en las unidades educativas la construcción de una buena conducta, una constante supervisión en las aulas y en el patio para detectar si está ocurriendo algún caso de acoso escolar. También establecer reglas para evitar el Bullying, mantener un buzón de quejas y sugerencias, conferencias para padres y estudiantes, introducir materias de educación en valores y además intervenir de una forma rápida y directa en caso de que exista alguna sospecha de acoso escolar.

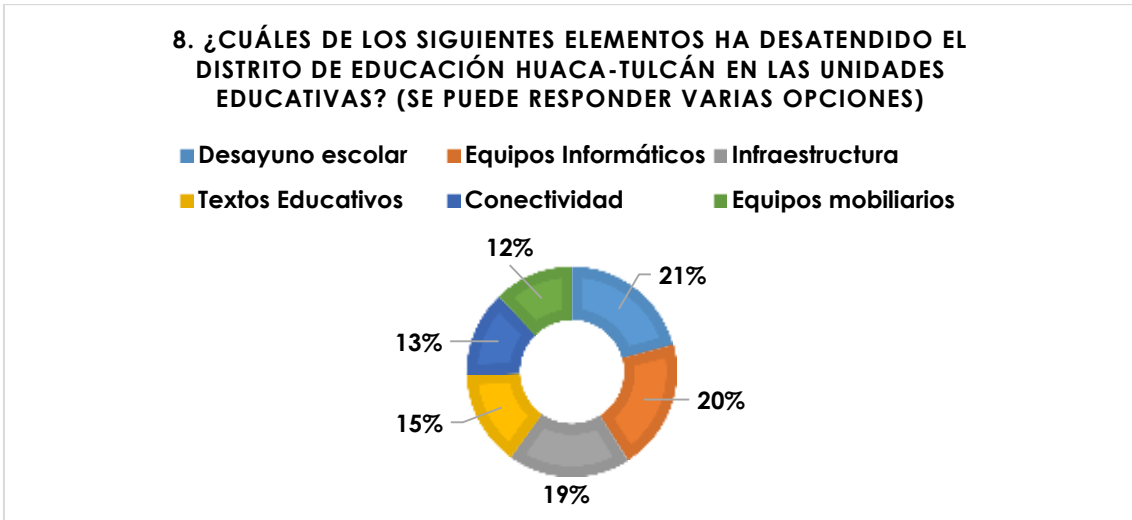
**7. ¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS CONSIDERA USTED QUE EL DISTRITO DE EDUCACIÓN HUACA-TULCÁN DEBE PONER MÁS ÉNFASIS PARA LA PREVENCIÓN DEL MALTRATO ESTUDIANTIL?**



**Figura 7.** Prevención del maltrato estudiantil.

Según el Lic. Cesar López en el Distrito no se puede hablar de calidad educativa si no existe infraestructura, equipos mobiliarios, textos educativos, desayuno escolar etc. En este sentido, el Ministerio de Educación ha priorizado estos componentes, sin embargo, el problema es que se maneja un presupuesto muy reducido lo que obliga a que se ajuste y se cubra los requerimientos más importantes que realizan las unidades educativas. Según la opinión ciudadana aproximadamente 2 de cada 10 personas consideran que el Distrito de Educación no gestiona mayor importancia al desayuno escolar para cubrir la alimentación de los estudiantes y aproximadamente 2 de cada 10 fallas encuestados mencionan que los equipos informáticos es otra de las insuficiencias del sistema educativo teniendo en cuenta que es esencial para el desarrollo integral y académico de los estudiantes (Ver figura 8).

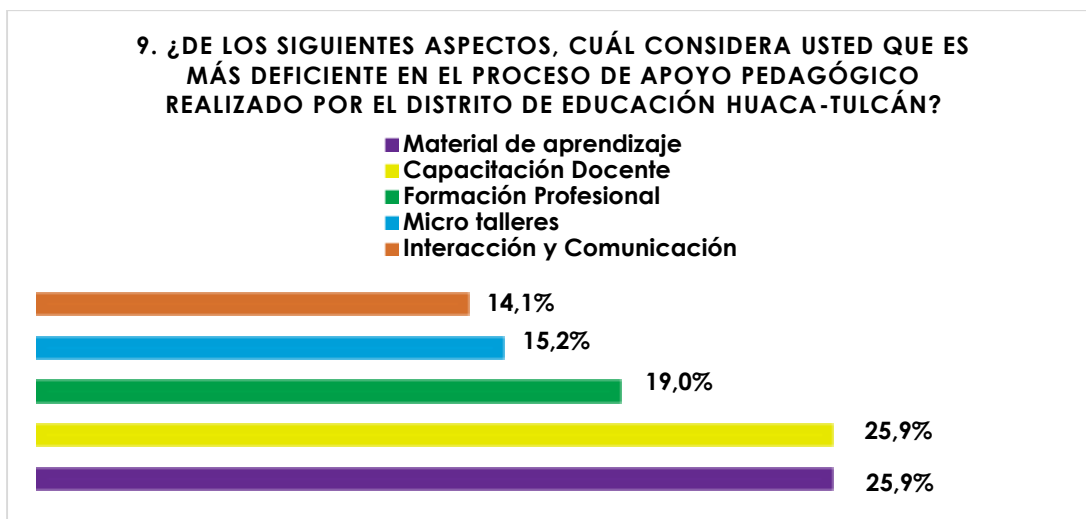
Para Vargas (2017), entre los recursos educativos que deben tener las unidades educativas se encuentran el material audiovisual, medios informáticos, soportes físicos, etc. Los cuales van a proporcionar una ayuda para el desarrollo de su actuación en el aula, es así como estos recursos son diseñados por los docentes respondiendo a los requerimientos, motivando y despertando el interés de los estudiantes para fortalecer el proceso de enseñanza lo que les permita articular los contenidos teóricos con las clases prácticas. Por otra parte, contar con aulas y espacios de aprendizaje en buen estado es un factor importante para lograr que los estudiantes obtengan los resultados académicos esperados y por ende, una buena infraestructura con espacios renovados permite que los alumnos despierten interés por el aprendizaje.



**Figura 8.** Materiales para un aprendizaje adecuado.

Se entiende que el apoyo pedagógico es poseer los recursos necesarios para facilitar el aprendizaje de los niños/as por ello, según la opinión ciudadana aproximadamente 3 de cada 10 personas expresan que el Distrito de Educación no ha fortalecido en las unidades educativas el material de aprendizaje lo que no les permite interrelacionarse de mejor manera de docente a estudiante, de igual forma aproximadamente 3 de cada 10 personas indican que existen falencias en la capacitación a docentes teniendo en cuenta que esto afecta los conocimientos y habilidades en la formación de los estudiantes (Ver figura 9). El Analista de la Unidad Administrativa Financiera menciona que los docentes no conocen las nuevas normativas, leyes o reglamentos, por esta razón existe un departamento llamado ASDRE el cual es el encargado de capacitar a docentes, directivos y estudiantes para informales de los nuevos cambios en las normativas emitidas por el Ministerio de Educación y que se cumplan a cabalidad.

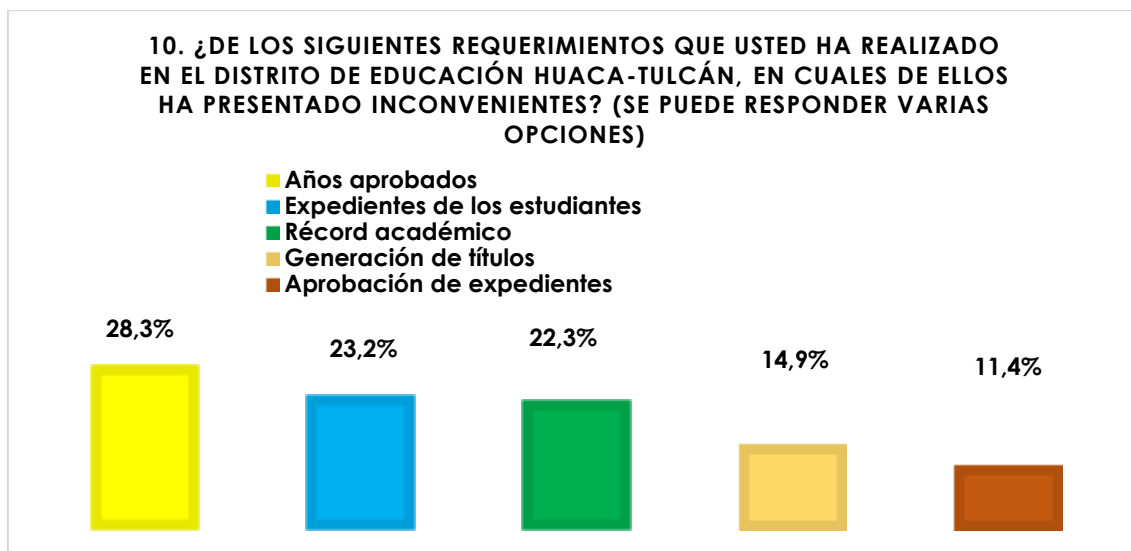
Según el Ministerio de Educación (2021), se entiende por apoyo pedagógico a las acciones complementarias que permitan fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante estrategias, metodologías y recursos que utilicen los docentes al momento de enseñar al estudiante logrando aprendizajes significativos. Un adecuado monitoreo y acompañamiento dinámico pedagógico permitirá fortalecer a los docentes como líderes del cambio, así también mejorar la calidad de los aprendizajes en los/as estudiantes.



**Figura 9.** Apoyo Pedagógico impulsado por el Distrito de Educación Huaca-Tulcán. Para el Analista Administrativo del Distrito de Educación Huaca-Tulcán el único inconveniente que suele existir es cuando los usuarios se dirigen a la institución a solicitar información reservada, y de acuerdo a la normativa se les exige entregar los documentos necesarios para poder acceder a dicha información, ya sea un documento escrito que se lo debe presentar al Concejo de la Judicatura para la debida autorización, y que no exista ningún inconveniente al momento de cumplir con los requerimientos de los usuarios.

De acuerdo con la encuesta realizada aproximadamente 3 de cada 10 personas han tenido inconvenientes para poder acceder al documento de años aprobados, teniendo en cuenta que esto permite a los ciudadanos poder demostrar que han culminado con su ciclo académico. Además, aproximadamente 2 de cada 10 personas tiene dificultades al acceder a los expedientes de los estudiantes por cuanto con ello se garantiza el derecho a la educación de los niños en las unidades educativas (Ver figura 10). Para Arias (2022), es importante que se resuelva las falencias que tienen los funcionarios públicos para que los no tengan demoras en sus trámites y el tiempo de espera sea mínimo. Se debe brindar capacitaciones periódicas sobre los diferentes procesos que ofrece la entidad, realizar acompañamiento a los servidores para que realicen algunos trámites por autogestión y que así ellos resuelvan dudas durante la práctica o realización del trámite.



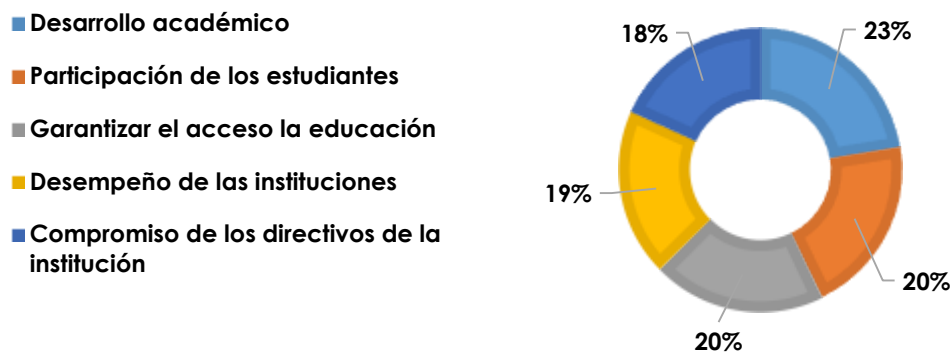


**Figura 10.** Inconvenientes en la generación de trámites.

La gestión educativa busca fortalecer el desempeño de las unidades educativas para obtener un buen desarrollo académico, por lo tanto, aproximadamente 2 de cada 10 personas consideran que el Distrito de Educación no ha impulsado el desarrollo académico en las instituciones, esto genera un limitado proceso de enseñanza y aprendizaje en los logros académicos de los estudiantes. Además, 2 de cada 10 encuestados manifiestan que existe poca participación de los estudiantes en actividades desarrolladas por la sede Distrital como protagonistas del proceso de aprendizaje y la toma de decisiones en los asuntos que son de su interés (Ver figura 11). Como lo manifiesta el Lic. Raúl Tarapues existe un modelo de gestión educativa dentro de todos los Distritos, en los cuales se realizan concursos y se llama a mentores, mediante un equipo de auditores se encargan de ir evaluando la gestión, la evolución del trabajo en las unidades educativas, los aspectos que se han mejorado y por mejorar. Es así, que este modelo permite fortalecer y superar las dificultades de las unidades educativas.

Quelal (2021), menciona que la gestión educativa nos permite valorar la calidad de los servicios que prestan las unidades educativas, además ayudan a fortalecer los proyectos educativos para mantener la autonomía institucional, mediante la aplicación de técnicas, instrumentos y conocimientos. Así mismo, busca garantizar que los estudiantes alcancen niveles óptimos de educación, dando espacio y valor a cada persona en la toma de decisiones, esto contribuye a las instituciones a diseñar nuevas políticas para una educación de calidad, más humana, participativa e institucional.

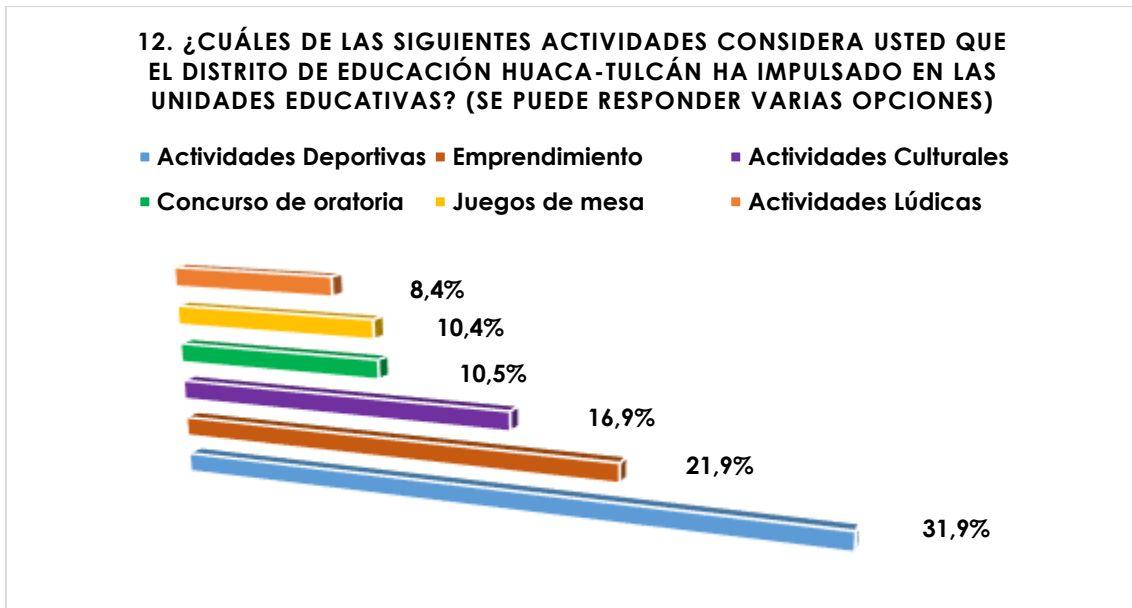
**11. ¿DE LOS SIGUIENTES APARTADOS CUÁL DE ELLOS CONSIDERA EL DISTRITO DE EDUCACIÓN HUACA-TULCÁN HA DESATENDIDO EN LA GESTIÓN EDUCATIVA DE LAS UNIDADES EDUCATIVAS?**



**Figura 11.** Debilidades del Distrito de educación en las unidades educativas.

Según el Lic. Cesar López el Distrito de Educación ha impulsado varias actividades recreativas empezando por el área de educación física, encargada de realizar temáticas que ayuda a los estudiantes a despejar la mente y sanar el cuerpo. Además, existen actividades extraescolares que son las que se fomentan dentro de las unidades educativas, estas pueden ser música, pintura, danza etc., por lo tanto, estas actividades permiten a los estudiantes interactuar con el entorno. Según la opinión ciudadana, aproximadamente 3 de cada 10 encuestados expresan que el Distrito de Educación Huaca-Tulcán ha impulsado las actividades deportivas externas e internas, logrando el desarrollo de habilidades y destrezas de los estudiantes. Además, aproximadamente 2 de cada 10 personas manifiestan que las actividades culturales es otra de las acciones que ha fortalecido el Distrito como por ejemplo realizando ferias en las diferentes unidades educativas demostrando las potencialidades e innovaciones que tienen los estudiantes (Ver figura 12).

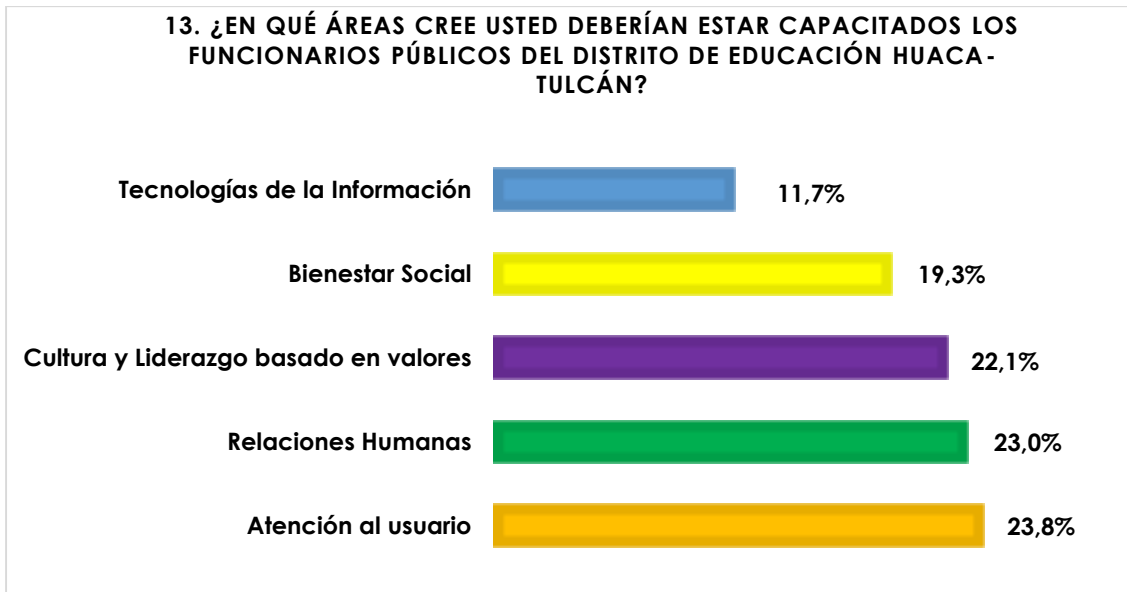
Para Rodríguez (2021), las actividades recreativas se convierten en un recurso importante para ayudar al aprendizaje, ya que promueve la enseñanza de diferentes formas, también permite liberar frustraciones, canalizar energía, explotar la creatividad e imaginación, adquirir experiencias y mejorar el estado de madurez. Durante este proceso los niños y jóvenes adquieren la construcción de un mecanismo eficaz en el aprendizaje.



**Figura 12.** Actividades impulsadas por el Distrito de Educación.

Es esencial que los funcionarios públicos tengan un nivel de capacitación adecuado a su cargo para que puedan brindar una capacidad de servicio eficiente por ello, aproximadamente 2 de cada 10 personas consideran que los servidores públicos deben estar preparados en el departamento de atención al usuario, manteniendo siempre una actitud tolerante y mostrar total disposición por solucionar el problema que presente el usuario. De igual manera aproximadamente 2 de cada 10 personas expresan que los servidores deben tener conocimiento en cuenta al departamento de relaciones humanas donde exista el compañerismo, llevarse bien con los demás y que exista una buena relación entre servidor y usuario (Ver figura 13). El analista de la unidad administrativa financiera menciona que en el Distrito de Educación existen varias áreas donde los funcionarios se capacitan en los departamentos a fines a su perfil, además existen charlas de atención al cliente, motivación, respeto, derechos etc.

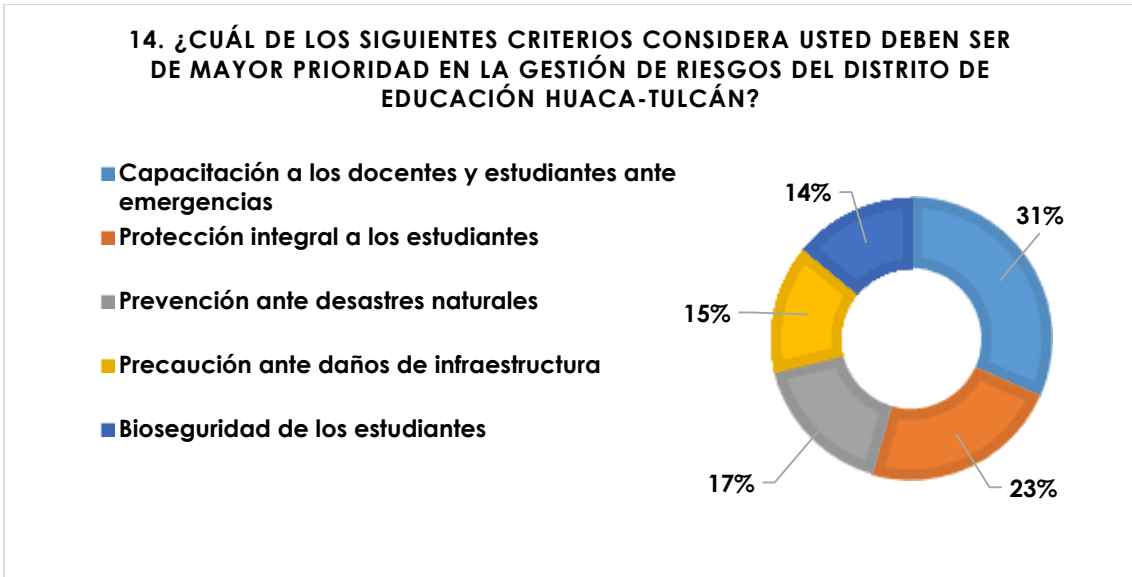
De acuerdo con Ugarte, Melgar et al (2020), el propósito principal de la capacitación es mejorar las habilidades de los empleados y mejorar la eficiencia del trabajo. Los funcionarios deben estar dispuestos a asumir la responsabilidad de las acciones requeridas por la organización. En cualquier institución, la capacitación es un propósito importante y crucial.



**Figura 13.** Áreas de capacitación de los funcionarios.

Para el Analista Administrativo del Distrito de Educación, en la institución existe la unidad denominada gestión de riesgos, encargada de realizar los planes institucionales dentro de las unidades educativas, en esta debe existir un grupo que se encarga de buscar o determinar todos los riesgos y deben ser plasmados en un plan y a la vez entregados al Distrito para solventar las dificultades en caso de que se presenten. a través de la persona encargada y realizar un requerimiento para solventar las dificultades en caso de que estén presentes. La gestión de riesgos analiza la vulnerabilidad estructural, acciones de reducción de riesgos y prevención por lo cual, aproximadamente 3 de cada 10 personas manifiestan que se debe tomar como prioridad la capacitación a docentes y estudiantes ante emergencias para tomar las debidas precauciones ante cualquier desastre natural. Además, 2 de cada 10 personas mencionan que la protección integral a los estudiantes es esencial en la gestión de riesgos y que debe ser apoyada por el Distrito de tal forma que se haga frente a las amenazas de una manera sistemática para prevenir eventuales emergencias y desastres (Ver figura 14).

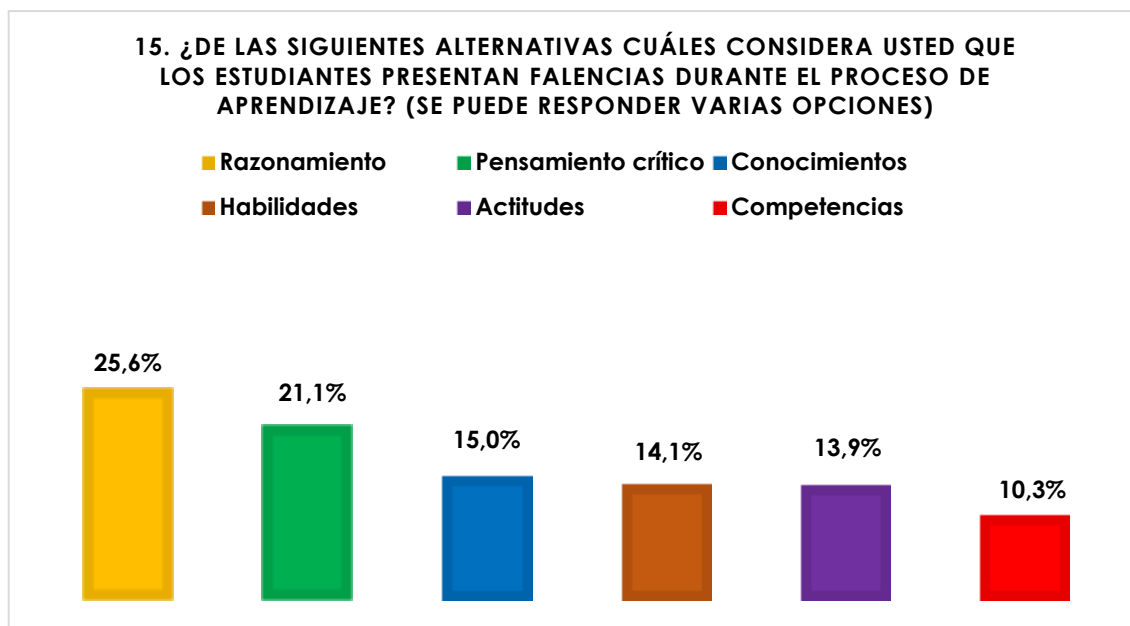
Hernández (2018), sostiene que la gestión de riesgos implica, la detección oportuna de aquellos elementos que pueden afectar a la institución, para generar estrategias que se anticipen a esos hechos y poder de una u otra forma minimizar los impactos que se puedan generar. Para gestionar adecuadamente los riesgos, los profesionales deben comenzar identificándolos y clasificándolos, pues la no gestión de estos ocasiona fallos en el sistema.



**Figura 14.** Prioridad del Distrito de Educación en gestión de riesgos.

Mediante el proceso de aprendizaje se desarrolla habilidades, información, nuevos conocimientos y estrategias de acción, por lo tanto, aproximadamente 3 de cada 10 personas expresan que los estudiantes presentan falencias de razonamiento durante su proceso de aprendizaje (Ver figura 15). Además, 2 de cada 10 encuestados mencionan que existe dificultad de pensamiento crítico en los estudiantes, es decir, tienen una limitada capacidad de analizar y evaluar la información recibida en las aulas. El Lic. Raúl Tarapues menciona que las falencias dentro del proceso de aprendizaje son muchas, entre las más comunes es que los jóvenes no están preparados para enfrentar la vida sino simplemente se rigen a conocimientos científicos, y esto provoca que no puedan empoderarse de sus capacidades para desarrollar sus conocimientos.

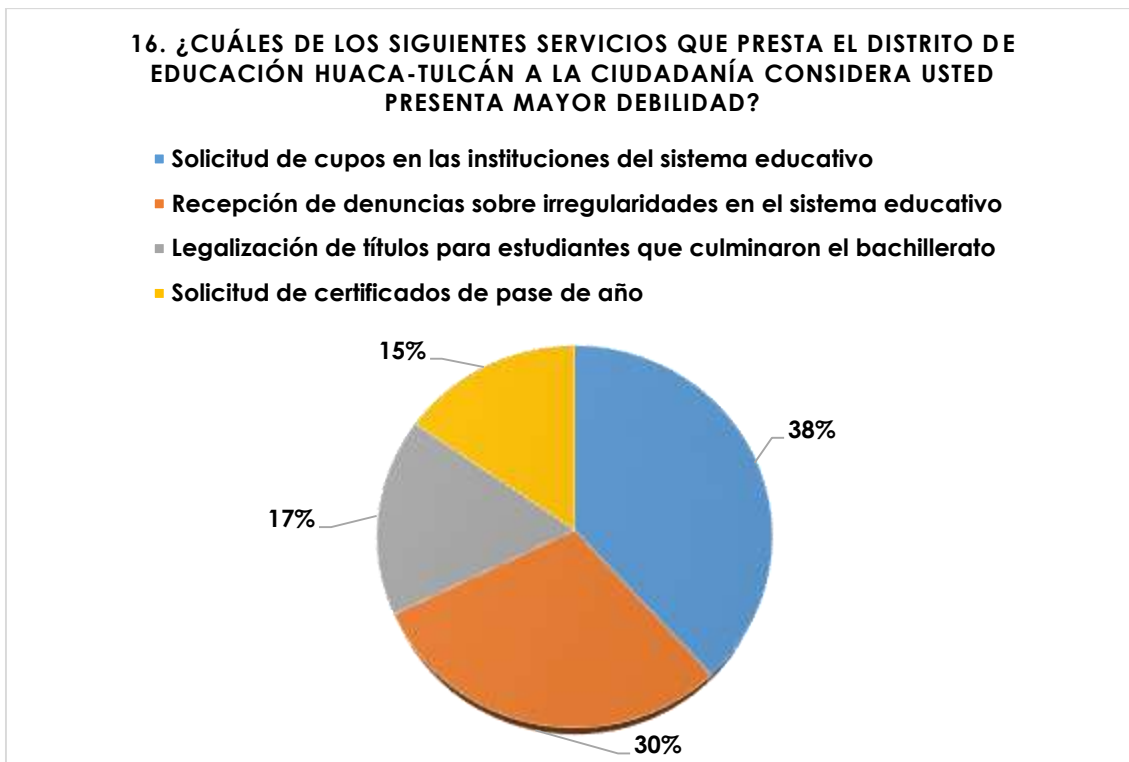
Como lo menciona González (2019), en el proceso de aprendizaje se encuentran grupos de estudiantes, docentes que brindan formación profesional en un contexto estudiantil, la subjetividad que desarrollan los estudiantes y la organización productiva en la que se desenvuelven. El proceso de aprendizaje es importante porque configuran el acto de aprender en el cual se entrelazan sus sentidos y al mismo tiempo que se cumple con el objetivo social de la enseñanza.



**Figura 15.** Falencias en el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

#### 4.1.2. Dimensión Valor Público

Según el Lic. Cesar López en el Distrito de Educación los requerimientos que se realizan con mayor frecuencia son los certificados de terminar el año, exámenes de ubicación especialmente para las personas extranjeras, cambios de unidades educativas y matriculas de los estudiantes que son considerados las peticiones más principales. En el Distrito de Educación Huaca-Tulcán según la encuesta realizada a los ciudadanos manifiestan que aproximadamente 4 de cada 10 personas realizan solicitud de cupos en las unidades educativas. Así mismo, 3 de cada 10 encuestados realizan la recepción de denuncias sobre irregularidades en el sistema educativo (Ver figura 16). Según Izquierdo (2021), cuando se habla de servicios implica tratar la complejidad de acciones que son netamente intocables, en este sentido evaluar la capacidad de un servicio se hace sumamente difícil. A pesar de que el servicio no se puede ver, se puede sentir y percibir, en este sentido evaluar la calidad de servicio se convierte en una tarea que puede variar en función de las percepciones que tenga cada usuario o individuo.



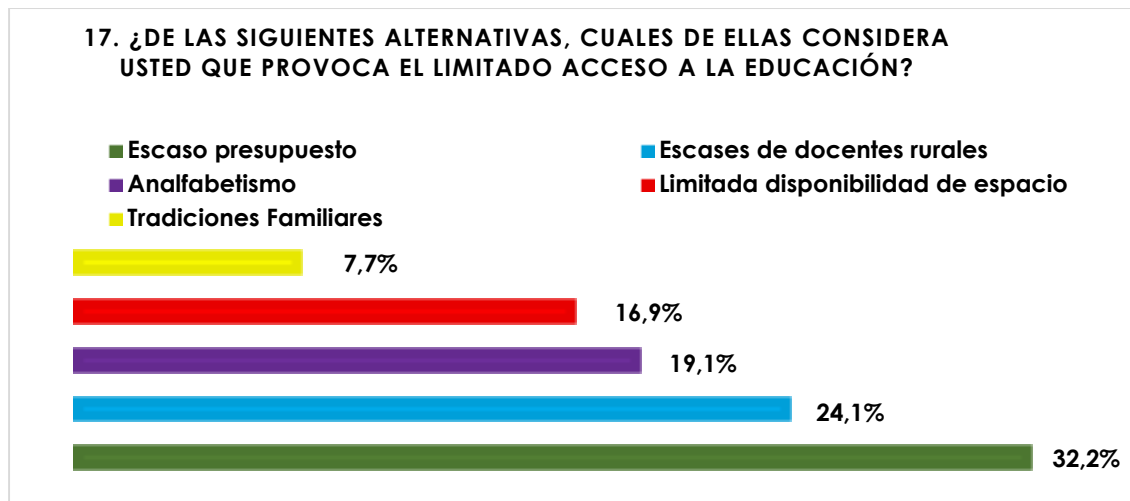
**Figura 16.** Servicios deficientes del Distrito de Educación.

La educación es abierta para todos los niños y, sin embargo, aún existen personas que no tienen la oportunidad de educarse es así como, 3 de cada 10 personas manifiestan que debido al escaso presupuesto las familias no están en la capacidad de poder brindarles una educación adecuada a sus hijos. Así mismo, 2 de cada 10 personas expresan que otra limitación es los escasos de docentes rurales en las unidades educativas esto a causa de que el Gobierno no proporciona el presupuesto y las facilidades necesarias para que los docentes se puedan trasladarse a lugares alejados de la ciudad e impartir sus conocimientos (Ver figura 17).

El Analista de la Unidad Administrativa Financiera menciona que en el Distrito de Educación no existe el limitado acceso a la educación ya que se encuentra abierta automáticamente para todas las personas. En caso de las personas extranjeras se les realiza una evaluación de acuerdo con la malla curricular vigente para cada año escolar, esto permite ubicar a los estudiantes en el año que les corresponde y de esta manera se puede hablar de que el Ministerio de Educación es abierto para todas las personas que quieran acceder a una educación digna.

Para Toapanta (2021), considera que la pobreza hace referencia a las denominadas trampas que son desigualdades que no permiten a las familias salir de las condiciones de vulnerabilidad que afectan su calidad de vida, debido a las dificultades que

tienen para afrontar los costos de oportunidad y decidir invertir en educación. Para las familias el trabajo es relevante porque les genera ingresos para cubrir sus necesidades básicas de subsistencia, por ello el trabajar es una obligación de todos los miembros del hogar, relegando las actividades académicas a un segundo plano.



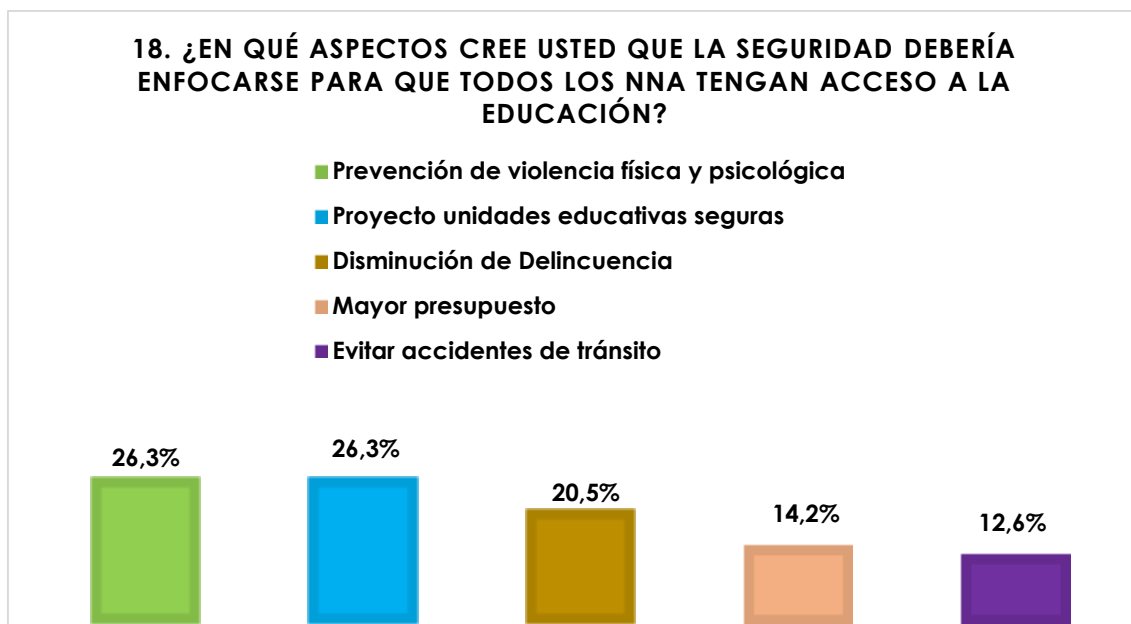
**Figura 17.** Limitado acceso a la educación.

El analista administrativo del Distrito de Educación menciona que la seguridad que maneja el Distrito de Educación es garantizar que los estudiantes ingresen a las unidades educativas y en ese momento automáticamente se convierte en responsabilidad de la autoridad máxima de la institución y de todo el entorno que rodea al estudiante. De esta forma, el Distrito y la comunidad educativa debe cuidar del bienestar de los estudiantes, y en caso de que exista algún inconveniente junto con el Ministerio de Educación se manejen protocolos y normativas de cómo actuar y dar con las personas responsables para solucionar la problemática.

La seguridad radica en que los estudiantes acudan a las unidades educativas velando por su bienestar físico, y socioemocional es así, que aproximadamente 3 de cada 10 encuestados manifiestan que la prevención de violencia física y psicológica es el aspecto más importante que se debe tomar en cuenta ya sea mediante la resolución de conflictos incluyendo herramientas pedagógicas para que los estudiantes se sientan seguros en su entorno. Además, aproximadamente 3 de cada 10 personas consideran que los proyectos unidades educativas seguras son una solución que da paso a que se pueda garantizar el acceso a la educación de forma segura e integral eliminando cualquier tipo de violencia (Ver figura 18).



Según el Ministerio de Educación (2016), el Estado garantiza la salud y la seguridad de las unidades educativas de varias maneras. Esto quiere decir que mientras un niño o joven permanezca en el sistema educativo, desde que ingresa a una institución educativa estatal, municipal o privada hasta que obtiene el título de bachiller, debe estar protegido de cualquier tipo de riesgo o peligro. La finalidad de la prevención es prever y evitar situaciones o riesgos que puedan perjudicar la seguridad de las personas.



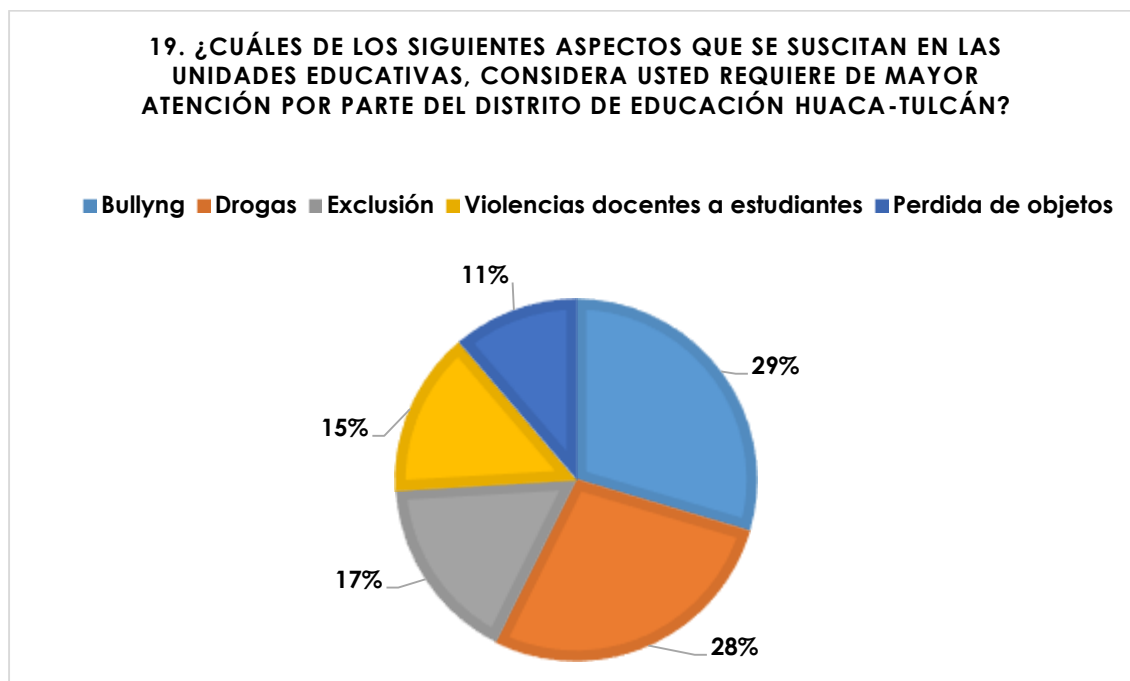
**Figura 18.** Seguridad de los estudiantes para el acceso a la educación.

En las unidades educativas existen varias problemáticas que requieren mayor atención por parte del Distrito de Educación por ello, según los ciudadanos aproximadamente 3 de cada 10 personas consideran que el bullying es el principal problema que atraviesan los estudiantes y en muchas de las ocasiones provocan físicos y psicológicos en los niños/as y puedan poner en una posición de desventaja e inferioridad. Así mismo, aproximadamente 3 de cada 10 encuestados mencionan que las drogas es el elemento principal que debe ser atendido por parte de las autoridades competentes, porque al consumirlas puede inferir en los procesos de desarrollo de sus conocimientos y disminuir el rendimiento escolar (Ver figura 19).

El Lic. Raúl Tarapues menciona que la problemática es principalmente la pérdida de los valores que existen en las familias, esto provoca que exista la pérdida de objetos en las aulas de clase, de igual manera se encuentran las drogas que los mismos estudiantes se encargan de distribuir. A consecuencia de esto existe el departamento del DESE que se encarga de orientar a los jóvenes y observar su comportamiento y en caso de detectar a algún estudiante consumiendo sustancias

estupefacientes se tomara las medidas correspondientes para realizar las respectivas investigaciones.

Mujica (2017), menciona que es muy frecuente encontrar en las aulas de clases problemas los cuales se deben analizar, ya que en algunas ocasiones pueden ser de los estudiantes y en otras por parte de los docentes, entre estos problemas están de conducta, influencias sociales, estilo de aprendizaje incompatible en el aula, falta de reglas claras, etc. En efecto un buen ambiente en el área de clases comienza por la organización donde los docentes deben tener estrategias para enseñar las conductas apropiadas que los estudiantes no reconocen de manera automática, si no que se les debe proporcionar retroalimentación positiva hasta que la conducta se convierta en una rutina diaria dentro del aula de clases.

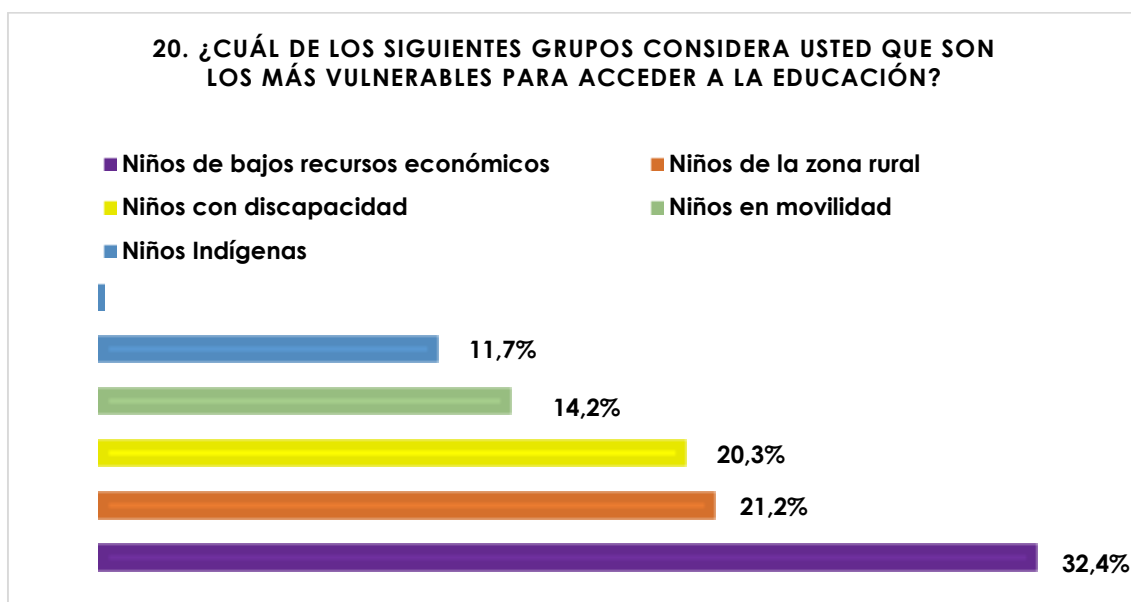


**Figura 19.** Conflictos en las unidades educativas.

El Lic. César López manifiesta que los grupos más vulnerables que existen en el sistema educativo son los considerados niños extranjeros, con capacidades especiales, mujeres o niñas embarazadas y niños menores a 5 años, estos son los grupos que están enmarcados como prioritarios dentro del Ministerio de Educación. por los que se trabaja constantemente para que puedan ser incluidos en el sistema educativo. Mediante la opinión ciudadana 3 de cada 10 personas consideran que los niños de bajos recursos económicos es un grupo vulnerable que no puede gozar del derecho a la educación, esto a causa de que los padres de familia ponen como primera opción el trabajo para satisfacer las necesidades más básicas en su hogar y se olvidan

de brindar apoyo negándoles así el derecho a la educación. Así mismo, 2 de cada 10 encuestados manifiestan que los niños de la zona rural son otro de los grupos que tiene dificultades, ya sea por las largas distancias que deben recorrer para poder llegar a las unidades educativas y, por otra parte, por la falta de docentes que no están dispuestos a brindar sus conocimientos a los niños/as (Ver figura 20).

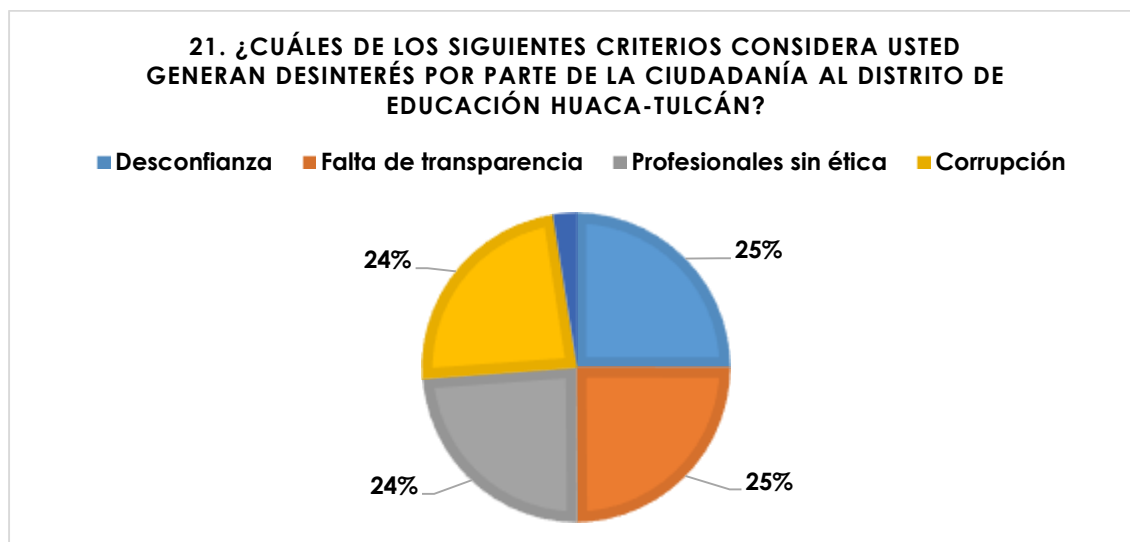
Pérez (2020), menciona que la vulnerabilidad aumenta a medida que la pobreza afecta las condiciones de vida de estas personas, aumentan los riesgos ambientales y limita el acceso al servicio de educación y la buena alimentación. Además, la discapacidad suele aumentar los gastos del hogar por la necesidad de cubrir las necesidades básicas y por otro lado falta de oportunidades laborales.



**Figura 20.** Grupos vulnerables para acceder a la educación.

En la actualidad los ciudadanos no tienen la iniciativa de participar en los procesos públicos, por las falencias que tienen los funcionarios públicos en las instituciones, es así como, aproximadamente 3 de cada 10 encuestados expresan que la desconfianza genera una posición negativa por parte de la ciudadanía hacia los servidores y pone en riesgo la cohesión social. Además, 3 de cada 10 personas mencionan que la falta de transparencia provoca el desinterés de la ciudadanía hacia el Distrito de Educación ya que esto se encuentra relacionado a escándalos de corrupción, toma de decisiones inadecuadas y falta de responsabilidad de los funcionarios públicos (Ver figura 21).

El Analista de la Unidad Administrativa Financiera expresa que el Distrito de Educación es la imagen que genera ante la ciudadanía, sin embargo, no todos los usuarios están satisfechos con sus requerimientos porque existe normativas que no lo permiten, a consecuencia de esto los ciudadanos quedan insatisfechos con el servicio percibido lo que genera una mala gestión como institución. Según el Consejo de Participación Ciudadana menciona que la participación ciudadana es principalmente un derecho de las personas en forma individual o colectiva de participar de una manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos y en el control de las instituciones del Estado y la sociedad para que se pueda construir el poder ciudadano. Además, toda la gestión pública se debe ejercer el control social y que todas las instituciones públicas deben rendir cuentas de sus actos periódicamente e interactuando con la ciudadanía.

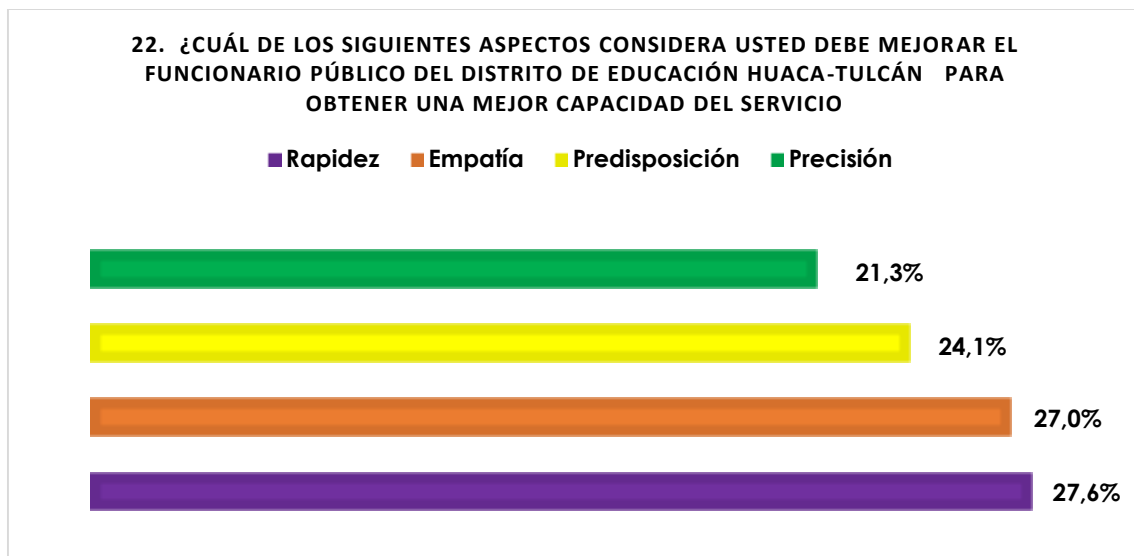


**Figura 21.** Desinterés de la ciudadanía hacia el Distrito de Educación.

El Analista Administrativo del Distrito de Educación menciona que en todas las instituciones públicas debe sobresalir la eficiencia y eficacia, que son términos similares, pero a su vez diferentes, ya que la eficacia se basa en entregar los procesos en tiempos acordados y la eficiencia en lograr el objetivo con menos recursos. Según la opinión de los ciudadanos 3 de cada 10 personas mencionan que la rapidez es importante dentro de las instituciones ya que permite que los procesos sean entregados en menos tiempo posible y brindar un buen servicio a la ciudadanía. Además, aproximadamente 3 de cada 10 encuestados expresan que la empatía es importante porque permite el cuidado, la comunicación y las relaciones laborales.

para poder tomar decisiones responsables y entender las reacciones y comportamientos de los demás (Ver figura 22).

Para Vargas y Párraga (2020), expresa que la eficiencia y eficiencia administrativa en los servicios son componentes importantes, más aún si son servicios públicos, ya que, para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, el Estado destina una determinada cantidad de recursos financieros para mantener el bienestar de los ciudadanos. Los responsables de la prestación de estos servicios deberán estar de acuerdo con los principios establecidos por la sociedad y la ley.



**Figura 22.** Perfil adecuado del funcionario público.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

- La débil gestión pública en el Distrito de Educación Huaca- Tulcán se debe a un desinterés de los funcionarios en el momento de brindar un servicio a la ciudadanía, desatención en el aspecto nutricional de los estudiantes, deficiente material pedagógico, dificultad en la realización de trámites y desatención en el desarrollo académico en las unidades educativas. Lo cual provoca una baja prestación de servicios.
- Los factores que provocan la débil calidad de los servicios que presta el Distrito de Educación Huaca- Tulcán está enfocada en inconvenientes para el desarrollo de trámites, bajo presupuesto para acceder a la educación, escasos docentes rurales y grupos vulnerables principalmente los niños de bajos recursos económicos. Esto conlleva que los ciudadanos no logren cumplir sus expectativas sobre el servicio percibido.
- La insuficiente gestión pública provoca un bajo valor público por parte de los ciudadanos, debido a la desconfianza de los usuarios en la Institución, falta de transparencia, lentitud y limitada empatía en el desarrollo de funciones que realizan los servidores públicos, lo cual no permite satisfacer las necesidades en la localidad.

### **5.2. RECOMENDACIONES**

- El Distrito de Educación Huaca- Tulcán debe implementar un programa de capacitación acorde a las funciones que deberá desempeñar en cada uno de los departamentos, mediante la Unidad de Talento Humano lo cual permitirá que los servidores actúen con rectitud y honradez procurando satisfacer el interés general sobre el particular y estar comprometidos con los ciudadanos y brindar el mejor servicio.

- El Distrito de Educación Huaca- Tulcán debe ejecutar un sistema de calidad para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos, mediante el departamento de Atención Ciudadana con el fin de mejorar la percepción y optimizar procesos y procedimientos sobre los servicios que se entregan a los usuarios.
- El Distrito de Educación Huaca- Tulcán debe implementar un modelo de gestión con la finalidad de cumplir con las políticas establecidas y alcanzar objetivos de la institución, bajo la responsabilidad de la Unidad de Gestión Administrativa con el propósito de garantizar y asegurar el cumplimiento del derecho a la educación brindando una mayor eficiencia, rapidez y cobertura en los sistemas educativos.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, R., & Pérez, M. (2020). *Dimensiones claves de una gestión pública efectiva en gobiernos locales. Aplicación en un caso de estudio.*
- Arias, J. (2022). *Proceso de formación para trámites DIAN mediante orientaciones al contribuyente.*  
[extension://efaidnbnmnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/2663a39b-f73e-4953-b570-7b26f2bc6ca3/content](https://efaidnbnmnnibpcajpcgclclefindmkaj/https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/2663a39b-f73e-4953-b570-7b26f2bc6ca3/content)
- CÓDIGO DE ÉTICA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. (1997). *CÓDIGO DE ÉTICA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.*  
<https://www.oas.org/juridico/spanish/etica1.htm#:~:text=El%20funcionario%20p%C3%BAblico%20debe%20actuar,a%20exteriorizar%20una%20conducta%20honesta.>
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008).  
[https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Consejo de Gobierno de Régimen Especial de Galápagos. (s.f.). *Participación Ciudadana.*<https://www.gobiernogalapagos.gob.ec/participacion-ciudadana/>
- Baca, A., & Yabar, L. (2022). *Gestión Pública y Valor Público en la Sub Región Manu, 2022.*
- Benintong, J. (2005). *De la elección privada al valor público.*
- Bungacho, A. (2016). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LAS INSTITUCIONES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL CIRCUITO ALÁQUEZ - JOSEGUANGO BAJO, DEL DISTRITO LATACUNGA. DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA.*  
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6245/1/MUTC-000357.pdf>
- Calderón, D. (2020). *Las políticas públicas: una construcción del valor público en la gobernabilidad.*



- Calizaya, S. (2019). LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON EL VALOR PÚBLICO EN EL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA – SECTOR COMERCIO EXTERIOR, 2018.
- Campos, S., & Valer, Y. (2022). La Gestión Pública y el Valor Público en la Municipalidad de Jesús María, 2022.
- Carrasco, N. (2022). Valor Público y Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora de un Órgano de la Administración de Justicia Lima, 2021.
- Castillo, W. (2018). LA GESTIÓN PÚBLICA Y LA GENERACIÓN DE VALOR PÚBLICO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES DURANTE EL PERIODO 2013 AL 2015. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/233/TESIS%20DE%20MAESTRIA%20-%20WILSER%20CASTILLO%20CARRANZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cejudo, G. (2011). Nueva gestión pública. [https://practicaprofesionales.ula.edu.mx/documentos/ULAONLINE/Maestria/MAP/MGT582/Semana\\_2/Estudiante/MGT582\\_E\\_Nueva\\_Gestion.pdf](https://practicaprofesionales.ula.edu.mx/documentos/ULAONLINE/Maestria/MAP/MGT582/Semana_2/Estudiante/MGT582_E_Nueva_Gestion.pdf)
- CEPAL. (2014). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile.
- Chica, S. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. *Administración & Desarrollo*, 57-68.
- Díaz, C., & Pulido, J. (2018). Articulación interinstitucional y su influencia en la generación de valor público en la Municipalidad Provincial de Chepén, 2017.
- Escuderos, C., & Cortez, L. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. En *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. (págs. 44-45).
- Fuentes, D., Toscano, A., & etal. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*.
- Gómez, J., & Miranda, M. (2017). El protocolo de investigación III: la población de estudio.
- González, W. (2019). *Definición del aprendizaje desarrollador de la informática por el profesional informático*. <https://educacioneningenieria.org/index.php/edi/article/view/969/385>
- Graterol, R. (s.f). *Metodología de la Investigación*. <https://jofillop.files.wordpress.com/2011/03/metodos-de-investigacion.pdf>

- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *recimundo*, 165-166.
- Hernández, S., Fernández, C., & Bautista, P. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION* (Vol. Sexta edición). Mexico. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, D. (2018). *GESTIÓN DEL RIESGO Y CONTROL, UNA MIRADA TRIDIMENSIONAL*. <https://www.redalyc.org/journal/4776/477658116002/html/>
- Huaita, C. (2018). "Relación de la gestión de quejas o reclamos y mejora de la satisfacción del usuario en la Dirección del trabajo y promoción del empleo, Tarapoto 2018". [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26043/Huaita\\_RCPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26043/Huaita_RCPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Izquierdo, J. (2021). *LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Jiménez, J. (2019). *Transformando la educación desde la gestión educativa: hacia un cambio de mentalidad*. <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/praxis/article/view/2646/2617>
- Katz, & Abiuso, F. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP. (2010). <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>
- López, J. (2019). *Población estadística*.
- Maldonado, C. (2018). La incorporación de Tecnologías de Información y Comunicación en organizaciones gubernamentales y la creación del valor público. El caso de la Dirección Nacional de Migraciones (2007-2015).
- Martínez, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Venezolana de Gerencia*, 744.

- MINISTERIO DE EDUCACIÓN . (2016). *PPLÍTICA INTEGRAL DE SEGURIDAD ESCOLAR*  
[https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Libro1-Politica-Integral-de-Seguridad-Escolar\\_SIGR-E.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Libro1-Politica-Integral-de-Seguridad-Escolar_SIGR-E.pdf)
- Ministerio de Educación. (2014). *Acoso Escolar*. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/08/Acoso-Escolar1.pdf>
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN. (2021). *GUÍA DE APOYO PEDAGÓGICO PARA LA COMUNIDAD EDUCATIVA DURANTE EL PERÍODO DE SUSPENSIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESCOLARES PRESENCIALES POR LA EMERGENCIA SANITARIA COVID19*.<https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/09/Guia-de-apoyo-pedagogico-para-la-Comunidad-Educativa.pdf>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2021). *Atención de denuncias recibidas directamente del usuario financiero*. <https://www.gob.ec/cfn/tramites/atencion-denuncias-recibidas-directamente-usuario-financiero>
- Moore, M. (2006). Creando valor público a través de asociaciones público-privadas\*. *CLAD Reforma y Democracia*, 15-16.
- Morales, J. (2005). El capital social y el valor público como ejes de acción para el desarrollo social. *Espacios Públicas*.
- Muñoz, P. (2020). LA GESTIÓN PÚBLICA: DE LOS MODELOS AL TERRITORIO. En F. Sánchez, & N. Liendo, *MANUAL DE CIENCIA POLÍTICA Y RELACIONES INTERNACIONALES* (págs. 97-99).
- Mujica, M. (2017). *POSIBLEAS CAUSAS DE LOS PROBLEMAS EN EL AULA DE CLASES*.
- Navarro, J. (2018). *Definición de Trámite*.
- Neill, D., & Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. En *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. (págs. 70-71).
- Nuevo, M. (2022). *Prevención y control del acoso escolar*.
- Otero, A. (2018). *ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN*. [https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435\\_ENFOQUES\\_DE\\_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf)
- Párraga, A., & Silvia, V. (2020). *EFICIENCIA Y EFICACIA ADMINISTRATIVA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 13D06 JUNÍN-BOLÍVAR*

- SALUD. <https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1279/1/TTAP18D.pdf>
- Pérez, J. (2020). *Acceso a la educación y factores de vulnerabilidad en las personas con discapacidad*.
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Redalyc*, 10-11.
- Rodríguez, G. (2021). *Actividades recreativas, interculturales e inclusivas para niños, niñas, adolescentes y jóvenes del batallón del suburbio, Guayaquil 2020*. <https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21370/1/UPS-GT003514.pdf>
- Sánchez, F. (2018). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *RIDU*, 104.
- Tamara, O., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Tejero, M. (2021). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario*. <https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/28529/04%20TECNICAS-INVESTIGACION-WEB-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Toapanta, K. (2021). *Pandemia y barreras de acceso a la Educación título General*. [https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19562/Ensayo%20Academico%20Karol\\_Toapanta.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19562/Ensayo%20Academico%20Karol_Toapanta.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Troncoso, C., & Amaya, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud.
- Ugarte, D., Melgar, V., & tacillo, F. (2020). *Determinación de Necesidades de Capacitación del Personal Administrativo del Área de Ciencias Económicas y de la Gestión de la UNMSM*. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/18940/15884>
- Valenzuela, N., Buentello, C., Gomez, L., & Villarreal, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON*, 19-20.

Vargas, G. (2017). *Recursos educativos didácticos en el proceso enseñanza aprendizaje.*

Villamil, L. (2018). VALOR PÚBLICO Y SU RELACIÓN CON EL CONOCIMIENTO DE LOS ESTUDIANTES DE ÚLTIMOS SEMESTRES DE CONTADURÍA PÚBLICA. (ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA). UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD.

Zegarra, W., Olano, D., Lluncor, M., & Cacho, A. (2021). El valor público, característica fundamental en la nueva gestión pública. *Pakamuros*, 1-9.

## VI. ANEXOS

### Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**



**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

### ACTA

#### DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

| <b>ESTUDIANTE</b>          | Cuozapaz Tobar Daniela Madelaine  | <b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b> | 0401813795  |
|----------------------------|---|-----------------------------|---|
| <b>PERIODO ACADÉMICO</b>   | 2023-A  | <b>DOCENTE TUTOR:</b>       | MSC. Mike Joffre Coral Erazo  |
| <b>PRESIDENTE TRIBUNAL</b> | PhD. Angel Antonio Marín Pérez  |                             |   |
| <b>DOCENTE</b>             | MSC. Jeniffer Paola Navoa Rivera  |                             |   |
| <b>TEMA DEL TIC:</b>       | Análisis de la gestión pública en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán y su incidencia en el valor público de los servicios en la ciudad de Tulcán periodo dos mil veintuno. |                             |   |
| No.                        | CATEGORÍA   | Evaluación cuantitativa     | OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES                                       |
| 1                          | PROBLEMA - OBJETIVOS  | 9,00                        | Profundizar a nivel macro lo relacionado con el problema.             |
| 2                          | FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA  | 9,00                        |   |
| 3                          | METODOLOGÍA   | 9,00                        | Justificar científicamente la selección de la muestra cualitativa.    |
| 4                          | RESULTADOS  | 9,00                        |   |
| 5                          | DISCUSIÓN   | 9,00                        | Incorporar las teorías para contrastarlo con los resultados.          |
| 6                          | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES  | 9,00                        |   |
| 7                          | DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL  | 9,00                        | Mostrar mayor seguridad. Exponer solamente los resultados relevantes. |
| 8                          | FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN   | 9,00                        | Esquematizar la presentación, utilizar menos textos.                  |

Obteniendo una nota de: **9,00** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores 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 **lunes, 10 de julio de 2023**

  
**PhD. Angel Antonio Marín Pérez**  
**PRESIDENTE TRIBUNAL**

  
**MSC. Mike Joffre Coral Erazo**  
**DOCENTE TUTOR**

  
**MSC. Jeniffer Paola Navoa Rivera**  
**DOCENTE**



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
**ACTA**

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

|                      |   |                      |                              |
|----------------------|---|----------------------|------------------------------|
| ESTUDIANTE:          | Hernández Martínez Diana Camila   | CÉDULA DE IDENTIDAD: | 0450092499                   |
| PERIODO ACADÉMICO:   | 2023-A  |                      |                              |
| PRESIDENTE TRIBUNAL: | PhD. Angel Antonio Marín Pérez  | DOCENTE TUTOR:       | MSC. Mike Joffre Coral Erazo |
| DOCENTE:             | MSC. Jeniffer Paola Novoa Rivera  |                      |                              |
| TEMA DEL TIC:        | Análisis de la gestión pública en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán y su incidencia en el valor público de los servicios en la ciudad de Tulcán periodo dos mil veintiuno |                      |                              |

| No. | CATEGORÍA   | Evaluación cuantitativa | OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES                                       |
|-----|---|-------------------------|---|
| 1   | PROBLEMA - OBJETIVOS                              | 9,00                    | Profundizar a nivel macro lo relacionado con el problema              |
| 2   | FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA                            | 9,00                    |   |
| 3   | METODOLOGÍA                                       | 9,00                    | Justificar científicamente la selección de la muestra cualitativa     |
| 4   | RESULTADOS  | 9,00                    |   |
| 5   | DISCUSIÓN   | 9,00                    | Incorporar las teorías para contrastarlo con los resultados           |
| 6   | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES                    | 9,00                    |   |
| 7   | DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL  | 9,00                    | Mostrar mayor seguridad. Exponer solamente los resultados relevantes. |
| 8   | FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN | 9,00                    | Esquematizar la presentación, utilizar menos textos.                  |

Obteniendo una nota de: **9,00** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores 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 **lunes, 10 de julio de 2023**

PhD. Angel Antonio Marín Pérez  
**PRESIDENTE TRIBUNAL**

MSC. Mike Joffre Coral Erazo  
**DOCENTE TUTOR**

MSC. Jeniffer Paola Novoa Rivera  
**DOCENTE**

## Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



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

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

**Autor:** Daniela Madelaine Cuasapaz Tobar y Diana Camila Hernández Martínez

**Fecha de recepción del abstract:** 14 de julio de 2023

**Fecha de entrega del informe:** 14 de julio de 2023

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 9,5 por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN

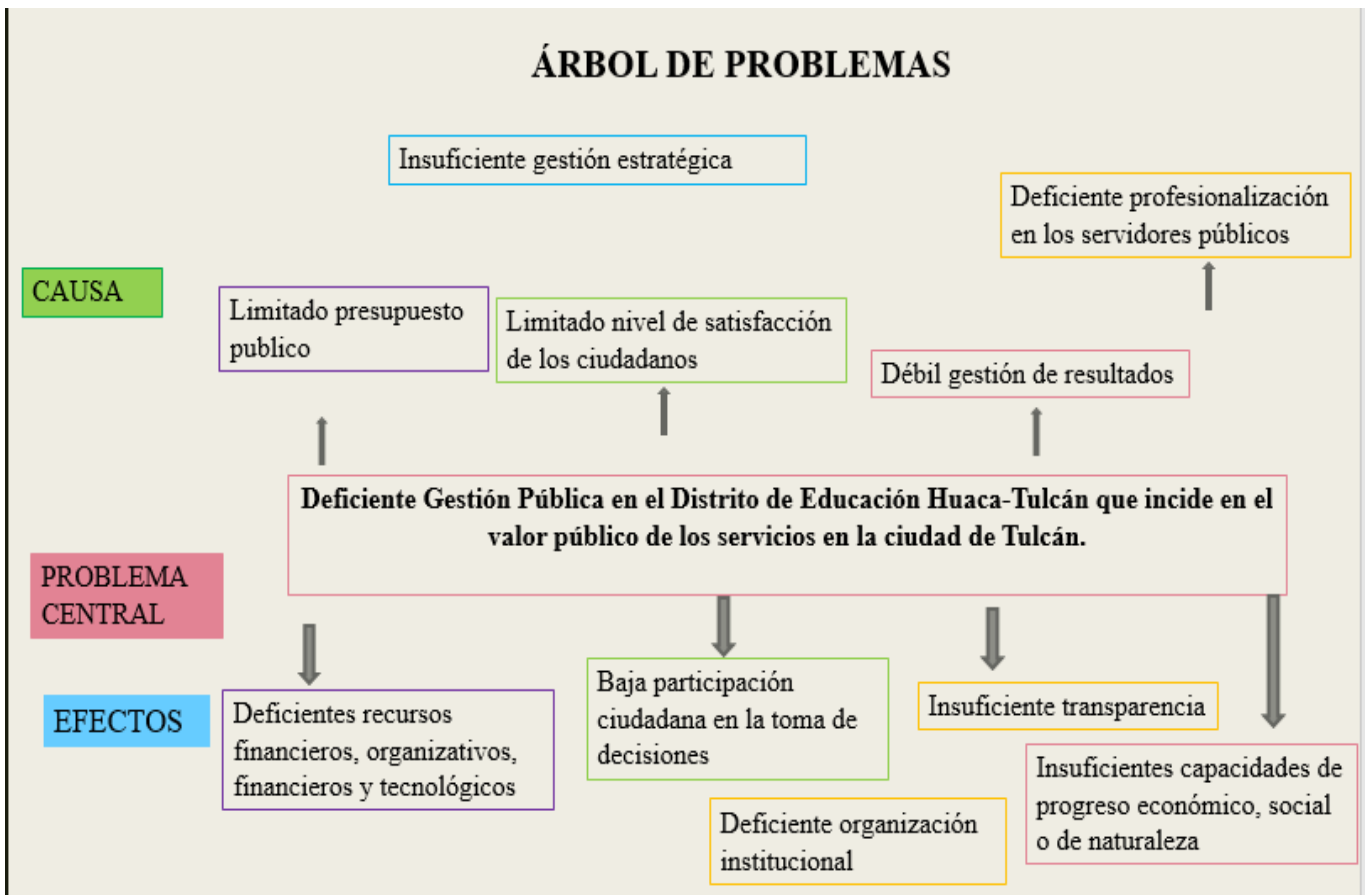




**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

| ABSTRACT- EVALUATION SHEET   |  |   |  |   |
|--|--|---|--|---|
| <b>NAME:</b> Daniela Madelaine Cuasapaz Tobar y Diana Camila Hernández Martínez  |  |   |  |   |
| <b>DATE:</b> 14 de julio de 2023   |  |   |  |   |
| <b>TOPIC:</b> "Análisis de la Gestión Pública en el Distrito de Educación Huacatuacán y su incidencia en el Valor Público de los servicios en la ciudad de Tulcán período dos mil veintiuno" |  |   |  |   |
| <b>MARKS AWARDED</b>   |  | <b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b>   |  |   |
| <b>VOCABULARY AND WORD USE</b>   | 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"/>                                   |
| <b>WRITING COHESION</b>  | 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"/>                                   |
| <b>ARGUMENT</b>  | 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"/>                                   |
| <b>CREATIVITY</b>  | 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"/>                                   |
| <b>SCIENTIFIC SUSTAINABILITY</b>   | 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"/>                                   |
| <b>TOTAL/AVERAGE</b>   | 9 - 10: EXCELLENT<br>7 - 8,9: GOOD<br>5 - 6,9: AVERAGE<br>0 - 4,9: LIMITED |   | <b>TOTAL 9,5</b>   |   |

## ÁRBOL DE PROBLEMAS



### Anexo 3. Encuesta aplicada a la ciudadanía en la ciudad de Tulcán.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL,  
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



La presente encuesta es parte de una investigación que tiene como objetivo recopilar información de "Análisis de la Gestión Pública en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán y su incidencia en el valor público de los servicios en la ciudad de Tulcán, 2021". Dirigida a padres de familia o representantes. La información recolectada será utilizada netamente para fines académicos.

Edad:       Género:      Cuidad:

Masculino       Femenino       LGBTQ+       Tulcán

#### ENCUESTA

1. ¿Cuál de los siguientes aspectos ha experimentado en el momento de recibir un servicio de un funcionario público del Distrito de Educación Huaca-Tulcán? (Se puede responder varias opciones)

- Maltrato
- Desinterés
- Indiferencia
- Expresión inadecuada

2. ¿De los siguientes aspectos cuáles de ellos ha observado se producen al momento de realizar un trámite en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán? (Se puede responder varias opciones)

- Información errónea
- Fallas tecnológicas
- Falta de profesionalismo
- Atención Inoportuna
- Exceso de documentos

3. ¿Por cuáles medios ha emitido quejas o sugerencias sobre los servicios del Distrito de Educación Huaca-Tulcán? (Se puede responder varias opciones)

- Formularios en línea
- Redes sociales
- Página web
- Llamada telefónica
- Ventanillas del Distrito

4. ¿Qué tipo de trámites ha realizado en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán? (Se puede responder varias opciones)

- Solicitud de pase de año
- Legalización de actas de grado
- Homologación de títulos
- Matriculación en las unidades educativas

Otros (Especificar) \_\_\_\_\_

5. ¿De los siguientes criterios cual es la denuncia que se realiza con mayor frecuencia al Distrito Educación Huaca- Tulcán? (Se puede responder varias opciones)

- Maltrato estudiantil
- Compra obligatoria de uniformes
- Cobros de valores no autorizados por el Ministerio
- Compra excesiva de útiles
- Recursos materiales
- Falta de docentes
- Cobro excesivo de matriculas

Otros (Especificar) \_\_\_\_\_

6. ¿De los siguientes tipos de maltrato estudiantil, cuáles de ellos considera usted ha experimentado o evidenciado con su hijo/a? (Se puede responder varias opciones)

- Maltrato físico
- Maltrato psicológico
- Maltrato sexual
- Acoso
- Ciberacoso
- Maltrato verbal

7. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted que el Distrito de Educación Huaca-Tulcán debe poner más énfasis para la prevención del maltrato estudiantil? (Se puede responder varias opciones)

- Talleres a padres de familias y estudiantes
- Monitoreo en situaciones de violencia
- Medidas sancionatorias en caso de violencia
- Brindar apoyo a las víctimas de maltrato.

8. ¿Cuáles de los siguientes elementos ha desatendido el Distrito de Educación Huaca-Tulcán en las unidades educativas? (Se puede responder varias opciones)

- Desayuno escolar
- Infraestructura
- Equipos mobiliarios
- Textos Educativos
- Equipos Informáticos
- Conectividad

9. ¿De los siguientes aspectos, cuál considera usted que es más deficiente en el proceso de apoyo pedagógico realizado por el Distrito de Educación Huaca-Tulcán?

- Formación Profesional
- Capacitación Docente
- Material de aprendizaje
- Micro talleres
- Interacción y Comunicación

10. ¿De los siguientes requerimientos que usted ha realizado en el Distrito de Educación Huaca-Tulcán, en cuales de ellos ha presentado inconvenientes? (Se puede responder varias opciones)

- Generación de títulos
- Expedientes de los estudiantes
- Años aprobados
- Récord académico
- Aprobación de expedientes

¿Porqué?

11. ¿De los siguientes apartados cuál de ellos considera que el Distrito de Educación Huaca-Tulcán ha desentendido en la gestión educativa de las instituciones públicas? (Se puede responder varias opciones)

- Desempeño de las instituciones
- Desarrollo académico
- Garantizar el acceso a la educación
- Participación activa de los estudiantes
- Compromiso de los directivos de la institución

¿Por qué?

12. ¿Cuáles de las siguientes actividades considera usted el Distrito de Educación Huaca-Tulcán ha impulsado en las unidades educativas? (Se puede responder varias opciones)

- Deportivas
- Lúdicas
- Creación artística
- Culturales
- Lectura
- Tecnología
- Emprendimiento

13. ¿Qué nivel de formación profesional considera usted deben tener los funcionarios públicos del Distrito Educación Huaca-Tulcán?

- Primaria
- Secundaria
- Bachiller
- Tercer nivel
- Cuarto nivel

14. ¿En qué áreas deberían estar capacitados los funcionarios públicos del Distrito de Educación Huaca-Tulcán?

- Atención al usuario
- Relaciones Humanas
- Bienestar Social
- Cultura y Liderazgo basado en valores
- Tecnologías de la Información

18. ¿De las siguientes alternativas, cuales de ellas considera usted que provoca el limitado acceso a la educación?

- Analfabetismo
- Escaso presupuesto
- Limitada disponibilidad de espacio
- Escasos de docentes rurales
- Tradiciones Familiares

Otros (Especificar) \_\_\_\_\_

19. ¿En qué aspectos cree usted que la seguridad debería enfocarse para que todos los NNA tengan acceso a la educación? (Se puede responder varias opciones)

- Disminución de Delincuencia
- Evitar accidentes de tránsito
- Proyecto unidades educativas seguras
- Prevención de violencia física y psicológica
- Mayor presupuesto

20. ¿Cuáles de los siguientes aspectos que se suscitan en las instituciones educativas, considera usted requiere de mayor atención por parte del Distrito de Educación Huaca-Tulcán?

- Violencias docentes a estudiantes
- Exclusión
- Drogas
- Bullying
- Pérdida de objetos

15. ¿Cuál de los siguientes criterios considera usted deben ser de mayor prioridad en la gestión de riesgos del Distrito de Educación Huaca-Tulcán?

- Capacitación a los docentes y estudiantes ante emergencias
- Protección integral a los estudiantes
- Prevención ante desastres naturales
- Precaución ante daños de infraestructura
- Bioseguridad de los estudiantes

16. ¿De las siguientes alternativas cuáles considera usted que los estudiantes presentan falencias durante el proceso de aprendizaje? (Se puede responder varias opciones)

- Habilidades
- Actitudes
- Razonamiento
- Pensamiento crítico
- Competencias
- Conocimientos

17. ¿Cuáles los siguientes servicios que presta el Distrito de Educación Huaca-Tulcán a la ciudadanía considera usted presenta mayor debilidad?

- Legalización de títulos para estudiantes que culminaron el bachillerato
- Solicitud de cupos en las instituciones del sistema educativo
- Recepción de denuncias sobre irregularidades en el sistema educativo
- Solicitud de certificados de pase de año

21. ¿De las siguientes actividades recreativas cuales de ellas deben ser impulsadas por parte del Distrito en las Unidades Educativas?

- Concurso de oratoria
- Juegos de mesa
- Actividades deportivas
- Actividades de arte
- Actividades de excursión
- Emprendimiento
- Innovación Tecnológica

22. ¿Cuál de los siguientes grupos considera usted que son los más vulnerables para acceder a la educación?

- Niños de la zona rural
- Niños Indígenas
- Niños en movilidad
- Niños con discapacidad
- Niños de bajos recursos económicos

23. ¿Cuáles de los siguientes criterios considera usted generan desinterés por parte de la ciudadanía al Distrito de Educación Huaca-Tulcán? (Se puede responder varias opciones)

- Desconfianza
- Falta de legitimidad
- Profesionales sin ética
- Corrupción

24. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted debe mejorar el funcionario público del Distrito de Educación Huaca-Tulcán para obtener realizar una mejor capacidad de respuesta en los servicios?

- Rapidez
- Precisión
- Empatía
- Predisposición

#### Anexo 4. Entrevista aplicada a funcionarios del Distrito de Educación Huaca-Tulcán.

##### ENTREVISTA

1. ¿Qué aspectos se evidencian al momento que un funcionario público presta un servicio a la ciudadanía?
2. ¿De qué manera considera usted que las fallas tecnológicas, el exceso de documentos provoca retraso al momento de realizar un trámite en el Distrito de Educación Huaca- Tulcán?
3. ¿Cuáles son los medios más efectivos para emitir quejas o sugerencias sobre los servicios que presta el Distrito de Educación Huaca- Tulcán?
4. ¿Cuáles son los tramites que se pueden realizar en el Distrito de Educación Huaca- Tulcán?
5. ¿Considera que la falta de docentes, maltrato estudiantil, cobro de valores no autorizados por el ministerio y compra obligatoria de uniformes son denuncias que se realizan con mayor frecuencia?
6. ¿Qué tipos de maltratos cree que se evidencian con mayor frecuencia?
7. ¿Cuáles son las medidas que ha tomado el Distrito de Educación Huaca-Tulcán para poder prevenir el maltrato estudiantil?
8. Las Unidades Educativas cuentan con desayuno escolar, textos educativos, equipos informáticos, conectividad, infraestructura y equipos mobiliarios. ¿En cual de ellos el Distrito de Educación Huaca – Tulcán ha puesto mayor énfasis?
9. ¿Por qué es importante que exista apoyo pedagógico del Distrito de Educación Huaca – Tulcán hacia las Unidades Educativas?
10. ¿Existen inconvenientes al momento que los ciudadanos realizan algún requerimiento en el Distrito de Educación Huaca – Tulcán?
11. ¿De que manera el Distrito de Educación Huaca- Tulcán ha impulsado la gestión educativa en las Unidades Educativas?
12. ¿Qué actividades recreativas ha impulsado el Distrito de Educación Huaca – Tulcán en las Unidades Educativas?
13. ¿En qué áreas están capacitados los funcionarios públicos del Distrito de Educación Huaca- Tulcán?
- 14.
15. ¿Qué falencias considera usted que tienen los estudiantes durante su proceso de aprendizaje?
16. ¿Cuál es el servicio que presta el Distrito de Educación Huaca – Tulcán con mayor frecuencia?
17. ¿Por qué se provoca el limitado acceso a la educación?
18. ¿En qué se debe enfocar la seguridad para que todos los niños/as tengan acceso a la educación?
19. N
20. ¿Qué grupos son considerados los más vulnerables para acceder a la educación?
21. ¿Considera que existe un alto interés por parte de la ciudadanía hacia el Distrito de Educación Huaca- Tulcán?
22. ¿La rapidez, empatía, predisposición y precisión de los funcionarios públicos son elementos claves para obtener una mejor capacidad de servicio?

**Anexo 5.** Evidencias de encuestas y entrevistas aplicadas en la ciudad de Tulcán.















## Entrevista aplicada al Lic. Raúl Tarapues



## Entrevista aplicada al Lic. César López

