

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y
ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “La gestión pública y su incidencia en la calidad de vida de los comerciantes de Tulcán”

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

AUTORA: Revelo Montenegro Diana Carolina

TUTOR: Msc. Coral Erazo Mike Joffre

Tulcán, 2023.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Revelo Montenegro Diana Carolina con el número de cédula 040165745-7 ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "La gestión pública y su incidencia en la calidad de vida de los comerciantes de Tulcán"

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



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

Yo, Revelo Montenegro Diana Carolina con cédula de identidad número 040165745-7 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



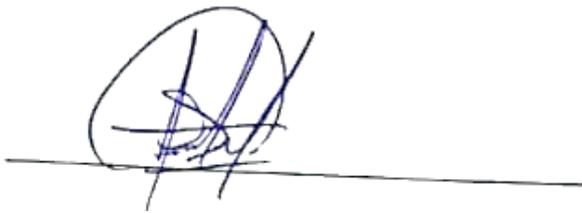
Revelo Montenegro Diana Carolina

AUTORA

Tulcán, julio de 2023

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo Revelo Montenegro Diana Carolina declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "La gestión pública y su incidencia en la calidad de vida de los comerciantes de Tulcán" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Revelo Montenegro Diana Carolina

AUTORA

Tulcán, julio de 2023

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la sabiduría y entendimiento en el transcurso de mi vida, por ser mi guía y mi soporte para poder culminar esta etapa.

A mi hijo Ismael, quien es mi motor y mi mayor inspiración, que a través de su amor me ha dado fuerzas para lograr mis metas. A mis padres y hermanos, quienes son mi mejor equipo que con su amor siempre han estado presentes en mis victorias y derrotas.

A mi compañero de vida, por el amor y la paciencia brindada durante este proceso, por motivarme y apoyarme en los momentos más difíciles y por ser el impulso para conseguir cada una de mis metas. A mi tío Diego, quien ha sido mi soporte técnico durante toda mi carrera universitaria. A mi familia en general, por siempre ser mis motivadores y los formadores de lo que soy como persona.

A la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, por haberme permitido formar parte de ella, a mis profesores por brindarme su conocimiento y prepararme para el futuro, a mis compañeros y amigos que me han acompañado durante todo este proceso.

Diana Carolina Revelo Montenegro

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios quien ha permitido que logre alcanzar este título importante para mi formación. A mi hijo por su compañía, amor y su motivación ha estado en todo este duro proceso, a mis padres quien con su amor y sacrificio han podido sacarnos adelante, mis hermanos por ser mi apoyo incondicional. A mi compañero de vida por siempre permanecer a mi lado y no dejarme en ningún momento de esta etapa, a mis suegros y cuñados quienes han formado parte de este proceso, a mi familia en general que siempre están pendientes y motivándome.

Diana Carolina Revelo Montenegro

ÍNDICE

RESUMEN	11
INTRODUCCIÓN	13
I. EL PROBLEMA	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.3. JUSTIFICACIÓN	17
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. Objetivo General	18
1.4.2. Objetivos Específicos	18
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	19
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.2. MARCO TEÓRICO	23
2.2.1. Teoría de la Nueva Gestión Publica	23
2.2.2. Teoría de calidad de vida	26
2.2.3. Marco Legal	28
III. METODOLOGÍA	35
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	35
3.1.1. Enfoque	35
3.1.2. Tipo de Investigación	35
3.1.3. Diseño de la investigación	36
3.1.4. Nivel de investigación	37

3.2. HIPÓTESIS	38
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	38
3.3.1. Definición de las Variables	38
3.3.2. Operacionalización de Variable	39
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	40
3.4.3. Instrumentos	41
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	42
3.5.1. Población y Muestra	42
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
5.1. CONCLUSIONES.....	74
5.2. RECOMENDACIONES	74
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
VII. ANEXOS.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	39
Tabla 2. Población de los mercados de Tulcán	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Puesto de trabajo	47
Figura 2. Características del puesto de trabajo.....	49
Figura 3. Limpieza del lugar de trabajo	50
Figura 4. Aspectos que ha experimentado el comerciante.....	51
Figura 5. Ferias de activación comercial	52
Figura 6. Funciones de la administración del mercado.....	53
Figura 7. Capacitaciones del administrador del mercado.....	54
Figura 8. Capacitaciones impartidas por el administrador del mercado.....	55
Figura 9. Capacitaciones que necesitan los comerciantes de los mercados.....	56
Figura 10. Medios de transporte	57
Figura 11. Comunicación de los comerciantes	58
Figura 12. Días de Atención.....	59
Figura 13. Horas laborables	60
Figura 14. Ingreso que perciben	61
Figura 15. Retribución acorde al esfuerzo de los comerciantes.....	62
Figura 16. Aspectos que disminuyen la autoestima de los comerciantes	64
Figura 17. Apariencia del comerciante.....	65
Figura 18. Lugar de trabajo	66
Figura 19. Relación entre compañeros del mercado	67
Figura 20. Nivel de instrucción.....	68

Figura 21. Enfermedades	69
Figura 22. Sustancias psicotrópicas	69
Figura 23. Seguro medico	70
Figura 24. Actividades para cuidar su salud	71
Figura 25. Condiciones de vivienda.....	72
Figura 26. Entrevista Ing. Héctor Narváez	94
Figura 27. Entrevista Ing. Amanda Caicedo	94
Figura 28. Entrevista Ing. Ulises Delgado	95
Figura 29. Entrevista Ing. Álvaro Cando.....	95
Figura 30. Encuesta a comerciantes.....	96
Figura 31. Encuesta a comerciantes.....	96

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC	84
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas	85
Anexo 3. Encuesta aplicada a los comerciantes de los mercados de la ciudad de Tulcán.....	87
Anexo 4. Entrevista aplicada a los Administradores de los mercados	92
Anexo 5. Evidencias de las encuestas y entrevistas aplicadas en los mercados de la ciudad de Tulcán.....	94

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Evolución del costo de la canasta básica en Ecuador; **Error! Marcador no definido.**

RESUMEN

“La gestión pública y su incidencia en la calidad de vida de los comerciantes en Tulcán”

El presente trabajo investigativo se enfoca en analizar la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán y su incidencia en la calidad de vida de los comerciantes de los mercados de la ciudad de Tulcán en el año 2021. Con respecto a la base teórica se toma en cuenta temas sobre la nueva gestión pública conceptos básicos enfocado en la gestión pública, principios y valores de la gestión pública, calidad de vida y factores de la calidad de vida. En esta investigación se utilizó aspectos metodológicos, usando un enfoque mixto para la recopilación de datos cualitativos y cuantitativos, por lo que, el tipo de investigación fue de campo, mediante el uso de las técnicas de encuesta aplicadas a los comerciantes de los mercados de Tulcán y la entrevista realizada a los administradores de los mercados, utilizando como instrumento de la investigación el cuestionario para las dos variables con el fin de lograr dar respuesta a los objetivos de esta investigación. Se concluye que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán tiene una débil gestión por lo cual los comerciantes tienen un nivel de calidad de vida bajo, finalmente aporta con recomendaciones para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán y también para los comerciantes.

Palabras claves: Gestión pública, La nueva gestión pública, Calidad de vida, mercados.

ABSTRACT

“Public management and the impact it has on the quality of life of merchants in Tulcán”

This study analyzes the public management of the Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán and its impact on the quality of life of merchants in the city's markets in 2021. The theoretical framework considers issues related to new public management, basic concepts focused on it, principles and values, quality of life, and the factors contributing to it. Qualitative and quantitative data were collected in this research using a mixed methodological approach. Therefore, the type of research was field-based and was developed using survey techniques applied to traders in the Tulcán markets and the interview with market managers, using as an instrument of research the questionnaire for the two variables to respond to the objectives of this investigation. In conclusion, the Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán has a weak management, which results in poor quality of life for shopkeepers. Finally, this research contributes with recommendations for the Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán and also for merchants.

Keywords: Public management, New Public Management, Quality of Life, markets.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere a la Gestión pública como la acción que realizan los gobiernos para poder satisfacer las necesidades de la ciudadanía y sobre todo que esta sea netamente en favor de los mismos, con ello se busca mejorar los servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán en sus distintas áreas, en este caso se toma en cuenta los recursos que dispone para la gestión de los proyectos que tienen que ejecutarse siempre apuntando a la satisfacción de los comerciantes, entre las características principales con las que cuenta es la nueva gestión pública que pretende llevar a cabo una descentralización para que las necesidades sean atendidas de manera oportuna y que esto ayude a mejorar el entorno de los mercados de Tulcán.

Para el análisis de este tema es necesario mencionar la problemática a estudiar, una de ellas es la débil gestión que se ha venido ejecutando y también la pandemia que fue una de las causas que trajo consigo condicionantes en todo el mundo.

Por otra parte, esta investigación también abarca la calidad de vida por ello los gobiernos deben tomar en cuenta en su gestión el acceso a los servicios que presta el mismo y que estos estén al alcance de la ciudadanía, para que esto ayude a satisfacer las necesidades que tienen los comerciantes, se pretende explicar y analizar la relación entre la gestión pública y la calidad de vida de los comerciantes. Se considera importante la atención a las necesidades que tiene los ciudadanos que adquieren un espacio dentro de los mercados para poder comercializar productos y con ello mejorar la calidad de vida.

En esta investigación se hace referencia al Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán como la institución que debe garantizar la prestación del uso de suelo para los puestos de trabajo para que los comerciantes puedan vender sus productos con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los mismos.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial en los últimos años se ha visto que la gestión pública se ha vuelto un tema trascendental, esto se refiere la acción que se realiza para poder cubrir alguna necesidad de los ciudadanos. Lema (2019) menciona que, "esto ha sido clave para la construcción de un ecosistema productivo proyectado hacia el crecimiento" p.3, sin embargo, el gobierno al proponer y ejecutar una política pública o programa, se torna complejo en ciertos casos ya que no existe una confianza en la administración de recursos lo que conlleva a un retroceso de la gestión pública.

Además, la calidad de vida en el mundo no es estable lo cual abarca varias ramas para que la vida de los ciudadanos sea de calidad, sin embargo, para comparar la calidad de vida de un país se requiere muchos factores entre estos podemos encontrar los índices de seguridad, el nivel socioeconómico de la población, desempleo, salud, alimentación, educación, vivienda y no solo las cosas materiales sino también el ambiente donde se desempeña, bienestar físico y mental, entre otros y esto hace relación a la satisfacción de vivir bien sin embargo, solo 50 países de los 197 alcanzan más de 50% en tener una calidad de vida estable pero ninguno alcanza el 100%. (Bankinter, 2022)

El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (1998) CLAD en América latina la gestión pública es uno de los puntos con más tropiezos afectando por que no existe un desarrollo en la economía y también no se logra regularizar la desigualdad, esto se da a causa de que las autoridades de gobierno no proporcionan un desarrollo sustentable que garantice una mejor economía y calidad de vida de los ciudadanos, esto va de la mano para tener una buena gestión pública, sin embargo, los gobiernos no garantizan transparencia, teniendo en cuenta que al realizar una buena gestión esta puede ayudar a regular la pobreza y la desigualdad.

También, la CEPAL (2021) considera que la calidad de vida en América Latina en los últimos años ha mostrado tener un menor grado de satisfacción debido a uno de los factores primordiales es la salud, esta ha presentado saturación y ha tenido un menor

nivel de alcance con sus objetivos. Desde la crisis sanitaria, se ha presentado un retroceso en distintos ámbitos los cuales afectan en la calidad de vida de la población, en América latina el segundo país mayor porcentaje de saturación en los sistemas de salud es Ecuador.

En Ecuador desde el siglo XX que se dio a conocer que la gestión pública tomaba su impulso en el país, se tenía en cuenta siempre las situaciones políticas, económicas y sociales puesto que se comenzó a delegar funciones para los distintos niveles de gobierno, esto hacía que se puedan resolver las necesidades de los ciudadanos desde la realidad. Siempre involucrando los planes, programas y proyectos para la ciudadanía, además a esto se suma el tema económico, por lo que, estos se transforman para realizar estrategias de operación siempre y cuando estos estén bien gestionados caso contrario tendrán un déficit fiscal como se ha presentado en el país. (Gonzales, 2016)

Según el estudio realizado por ONU (2021, como se citó en Coba (2022)) mantiene que en Ecuador se ha perdido una década en materia de desarrollo humano, las personas tienen menor ingreso económico, hay más pobreza y desigualdad teniendo un puntaje de 0,74 de una escala ente 0 y 1 en el Índice de Desarrollo Humano en el año 2021 teniendo una calificación es similar a la del 2011. Una de las consecuencias de la pandemia y la guerra de Rusia y Ucrania es el alza de precios, la inflación en Ecuador llegó a 3.74% en diciembre del 2022, por lo que, el país registra la canasta básica más cara de la historia con USD 754,17 sin embargo, cerca de 4.5 millones de la población viven con menos de UDS 87.57 al mes y no pueden satisfacer sus necesidades básicas. (INEC, 2022, pág. 8)

Gráfico 1: Evolución del costo de la canasta básica en Ecuador



Fuente: INEC (2022) Evolución del costo de la canasta básica en Ecuador (INEC, 2022)

En el 2020 en Tulcán los indicadores económicos mostraron una variación negativa, el Producto Interno Bruto decreció en -8,14%, para el año 2021 se siguió apostando en la actividad minera y sacando los recursos naturales sin embargo no se ha obtenido ningún beneficio, en sectores hoteleros, restaurantes, locales comerciales de calzado, vestimenta y alimentos resultan tener una tendencia negativa, con el paso de la pandemia se tenía previsto un decrecimiento económico de -3% pero el decrecimiento ha sido más profundo y con mayor aceleración. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, 2021, pág. 13)

Segun Teran, Estrada y Tarapues (2017) el 12.4% de las familias de Tulcán viven bien, es decir que pueden satisfacer sus necesidades basicas y pueden cubrir otros gastos que requieran, el 75.7% de las familias viven mas o menos bien es decir que pueden satisfacer sus necesidades basicas y el 11.9% de las familias viven mal lo que quiere decir que no pueden satisfacer ni las necesidades basicas.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La ineficiencia de la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán afecta en la calidad de vida de los comerciantes de los mercados del Cantón Tulcán.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación está enfocada en la gestión pública y la calidad de vida de los comerciantes de los mercados de la ciudad de Tulcán por lo cual se tomó en cuenta la gestión que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán por medio de la Dirección de Inclusión Económica y Social, como también las funciones que realizan los administradores de cada uno de los mercados para mejorar la convivencia y el comercio en los mercados. Se tomó en cuenta principalmente el año 2021, por la crisis que afectó a nivel global a causa de la pandemia, afectando en salud, economía, alimentación entre otros aspectos lo cual hizo que la calidad de vida de las personas disminuyera, debido al impacto que esta crisis generó.

La importancia de tener una descentralización en los Gobiernos Municipales permite que cada dirección gestione de manera adecuada cada una de sus funciones, en este caso permite que la ciudadanía pueda acceder a un local comercial dentro o fuera del mercado municipal con el fin de que los comerciantes puedan ofrecer sus productos y los ciudadanos abastecerse de los mismos, de esta manera se pretende atender las necesidades primordiales de la ciudadanía siendo estos accesibles y que estos pueda cubrir con las necesidades permanentes del abastecimiento de alimentos, vestido, calzado, entre otros.

Por otra parte, la administración de cada mercado debe procurar por realizar gestión por medio de programas los cuales permiten que los comerciantes de los mercados incrementen sus ventas, también deben tener apertura de la administración para recibir sugerencias desde los comerciantes hacia la administración teniendo en cuenta que ellos son quienes pueden brindar estrategias que se debe analizar y ejecutar, teniendo un grado de confianza entre todos quienes conforman la estructura de un mercado municipal para que de esta manera se pueda mejorar la calidad de vida de todos los comerciantes.

Para implementar planes que estén direccionados para el bien común de los comerciantes, es necesario que se dé cumplimiento con todas las funciones que

tiene la administración del mercado y que estos estén en constante actualización, esto permitirá una mejor gestión sobre los procesos que permitirán que los comerciantes tengan mayor ingreso. De este modo se podrá mejorar la calidad de vida de los comerciantes de los mercados por medio de la creación de los programas que se realizan dentro de los mercados como las ferias siendo participes todos los comerciantes catastrados, con el fin de que lo implementado sea eficiente y eficaz, lo cual permitirá que la gestión que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán ayude a mejorar la calidad de vida de los comerciantes y la convivencia social de quienes forman parte de los mercados.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán y su incidencia en la calidad de vida de los comerciantes de los mercados de la ciudad de Tulcán en el año 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Analizar la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán, en el año 2021.
2. Determinar el nivel de calidad de vida en los comerciantes de los mercados de la ciudad de Tulcán, en el año 2021.
3. Determinar la incidencia de la gestión pública en la calidad de vida de los comerciantes de los mercados de la ciudad de Tulcán, en el año 2021.

1.4.3. Preguntas de Investigación

1. ¿Cómo la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán incide en la calidad de vida de los comerciantes de los mercados en la ciudad de Tulcán, en el año 2021?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Cárdenas (2021) desarrolla una investigación publicada por la Escuela de Posgrado en el programa académico de maestría en gestión pública que se ha denominado como la "Influencia de la Gestión Pública Municipal en el Desarrollo Económico Local del Distrito de Curahuasi Periodo 2020-2021" el cual tiene como objetivo determinar la influencia de la Gestión Pública Municipal en el Desarrollo Económico Local del Distrito de Curahuasi período 2020- 2021. El tipo de metodología de la investigación fue aplicada, transaccional, descriptivo y correlacional con un diseño metodológico no experimental, es importante mencionar que en este trabajo se toman en cuenta dos variables. La primera, viene siendo la gestión pública municipal la cual al no tener buenos resultados con lo realizado para su distrito propondrá un conjunto de estrategias de orden administrativo, institucional, de prestación de servicios los cuales serán propuestos por las autoridades municipales para que estos las implementen y promuevan un mejor desarrollo en su localidad.

Se utiliza como dimensiones la gestión estratégica, gobernabilidad y capital humano siendo así que los indicadores para la investigación serian la gestión planificada, las capacidades desarrolladas, la participación ciudadana, transparencia, satisfacción y la cobertura que la gestión pública municipal. La segunda variable es el desarrollo económico local, su bajo rendimiento en el desarrollo de su localidad se deben plantear distintos aspectos que ayuden con lo antes mencionado, esto se refiere al proceso de crecimiento económico y cambio estructural que existe en el territorio, es importante los aspectos que se han tomado en cuenta para esta investigación por ejemplo en dimensiones se tiene el capital humano, capital social, capital económico, capital físico y capital ambiental, siendo así que los indicadores propuestos servirán de mucha ayuda para determinar la eficiencia y eficacia que plantea la gestión pública para el desarrollo económico local.

Además, para su análisis estadístico se desarrolló un tipo de muestreo no probabilístico el cual determino su población y estuvo conformado por 76 servidores públicos y su muestreo fue censal es decir que se consideró al 100% de su población para realizar

las encuestas teniendo como resultados que existe una eficiente gestión pública, pero existe un deficiente desarrollo económico local. Por lo tanto, como conclusión de la investigación se ha llegado que los resultados arrojan un mayor porcentaje que

está de acuerdo con la gestión pública teniendo sus observaciones para así ayudar a los que necesitan del desarrollo económico local.

Ramirez, Calderon y Mejia (2020) aportan con el segundo antecedente donde tenemos la tesis de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo donde se ha realizado la investigación sobre el "Análisis de las estrategias de reactivación económica post COVID en el Mercado de la Concepción", su principal objetivo ha sido fortalecer la imagen del mercado para garantizar que los pequeños comerciantes puedan continuar con la venta de sus productos teniendo una publicidad y proyecciones de marketing, se menciona que es importante que los pequeños comerciantes formen parte de la competencia de los mercados. La metodología de la investigación utilizada ha sido teórica, exploratoria, histórica, científica, empírica y analítica donde se ha tomado distintos documentos para estudiar y tener distintas interpretaciones de la información que se recopiló, realizando un análisis y síntesis.

Además, se ha empleado un diseño metodológico deductivo para determinar las alternativas que deberán establecer los microempresarios del mercado del caso de estudio para la reactivación económica después de la crisis sanitaria, realizando una síntesis para comprender los hechos y fenómenos relevantes durante el proceso, en el punto de la discusión se ha tomado como aspectos importantes las normas de seguridad, contables, marketing, administrativas y legales, esto se encargará de la publicidad por redes sociales, en realizar la marca de cada uno de los vendedores para que la gente pueda acceder a los mismos brindando un servicio puerta a puerta. La cual ha dado como resultados permitir desarrollar destrezas y competencias específicas como transversales, con la finalidad de que se active su conciencia social. En conclusión, la vinculación con el sector empresarial permite el incremento de los vínculos de la comunidad universitaria con su entorno, lo que permite una integración e impacto de los procesos universitarios, en el desarrollo sustentable local y regional, así como una mayor calidad en el proceso de formación en el sector estudiantil para promover futuras investigaciones relacionadas al tema.

Zavala (2019) contribuye con el tercer antecedente donde tenemos la tesis de la Universidad Central del Ecuador donde se ha realizado la investigación sobre la "Propuesta para mejorar la calidad de vida de los comerciantes de la Zona 0 de Portoviejo" en el cual su principal objetivo ha sido diseñar una propuesta para mejorar

la calidad de vida de los comerciantes de la zona cero de la ciudad de Portoviejo, es importante que los comerciantes formen parte de una reactivación económica y así pueden mejorar la economía de los comerciantes como también la de la ciudadanía. La metodología de la investigación utilizada ha sido con el método deductivo e inductivo donde se ha tomado distintos documentos para estudiar y tener distintas interpretaciones de la información.

Además, para la elaboración de los resultados se ha comprendiendo los principales problemas que tienen los comerciantes de la ciudad, se elaboró una propuesta para mejorar la calidad de vida de los comerciantes y con ello incrementar los niveles de ventas, considerando un análisis Socio - Económico donde se evidenciaron los principales problemas que afectan a la economía de la ciudad. En conclusión, la actividad comercial de la ciudad de Portoviejo es parte fundamental de la economía, motivo por el cual es indispensable que la economía se reactive en el menor tiempo posible con apoyo constante de los sectores económicos de la ciudad.

2.2. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo de la investigación tiene como finalidad describir las teorías referentes a nuestras variables de la investigación, se nombrará a ciertos autores que han contribuido al desarrollo de la administración a través de la gestión pública de un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal como lo establece la variable independiente de la investigación.

2.2.1. Teoría de la Nueva Gestión Pública

Según Corrales (2018) La Nueva Gestión Pública surge como una respuesta a la gestión pública tradicional propia del modelo burocrático. También se le llama modelo post-burocrático puesto que parte del cuestionamiento de las jerarquías piramidales en el sector público que no agregan valor sino retrasan las decisiones, la NGP propone reformular las estructuras de trabajo y convertirlas en una amplia red de interacción horizontal.

La Nueva gestión Pública abre las puertas a una nueva forma de administrar los recursos del Estado de manera eficiente, eficaz y transparente, donde la prioridad es la atención oportuna y pertinente de las demandas de la población, sostenida con servidores públicos debidamente capacitados en el ejercicio de sus funciones. Están

orientadas al logro de resultados mediante el adecuado uso de los recursos, fortaleciendo el accionar de los servidores y gobernantes para el cierre de brechas a favor de la población. (Adrianzén, Carranza, Barrantes & Bravo, 2022, pág. 4)

Para Roth (2019) la Nueva Gestión Pública (NGP) está en su fase de reflujó proponiendo los datos abiertos, la innovación pública y la importancia de incluir más elementos de colaboración y participación ciudadana en las decisiones públicas permitiendo dar una voz al ciudadano siendo este capaz de orientar las decisiones públicas, aunque de una manera muy limitada.

En el estudio realizado por Guzmán y Menz (2020) mencionan que "La Nueva Gestión Pública se caracteriza por una variedad de principios, conceptos e instrumentos que recogen ideas de distintos enfoques o teorías y utiliza aquellas más adecuada a las diversas situaciones por las que atraviesa cada administración" (p.5). Los autores hacen referencia a que la NGP es un mecanismo de solución donde se cuenta con un sistema horizontal y todos los aportes que vayan en beneficio de la ciudadanía pueden ser analizados y ejecutados dependiendo la necesidad que tenga.

La NGP busca un estado más flexible y descentralizado que sustituye el control jerárquico por la rendición de cuentas directamente ante la ciudadanía. La idea de que el ciudadano participe directamente en la provisión de servicios parte de que los resultados son muy superiores en el campo social en comparación a otros modelos organizacionales de corte tradicional como los burocráticos y los paternalistas. (Garrido, 2017, pág. 686)

2.2.1.1. Concepto de Gestión Publica

Dentro de la administración pública, la gestión pública es la disciplina que se encarga de la administración de los recursos del Gobierno de forma eficiente. Su importancia radica en la eficiencia, la relación entre los ciudadanos, el Gobierno y el sector privado pues de esta gestión depende el desarrollo del país. Además, una gestión pública transparente, medible y proyectada hacia el futuro, protege los recursos públicos, garantiza la eficiencia en la gestión de estos y permite ofrecer servicios públicos que respondan a las necesidades y problemáticas de los ciudadanos. (Delgado, 2022, pág. 4)

2.2.1.2. Principios y valores de la Gestión Pública

- La ética profesional

La ética profesional en los servidores públicos es la posibilidad de realizar el bien común y la justicia, es decir, se trata de un marco reflexivo para la toma de decisiones donde se entremezclan valores, principios y actitudes que se resumen en el acto de tener una deontología profesional o que estos puedan garantizar un sentido de responsabilidad enfocada a la defensa de los intereses generales. (Sosa y Rey, 2019, pág. 7)

- Sentido de pertenencia

En la Administración Pública el sentido de pertenencia se trata de un privilegio que se lo practica en la gestión pública, esto no solo implica el administrar de forma adecuada y regulada los recursos en cumplimiento de las funciones y deberes institucionales, sino que también está encaminada a satisfacer el bien común o social de lo público. (Sosa y Rey, 2019, pág. 8)

- Responsabilidad social administrativa

La responsabilidad social es percibida como una herramienta de gestión que genera una cultura dentro de la sociedad, la cual exige una mejor administración e indicadores que evalúen constantemente las actividades y los objetivos trazados en los planes de acción y desarrollo de cada organismo del Estado, en donde las organizaciones públicas, como entidades de carácter político-social se fundamentan en los principios jurídicos que le otorgan responsabilidades en la gestión del talento humano y de la administración de recursos. (Santa, Camargo, Fajardo y Macias, 2021, pág. 212)

- Equidad en lo público

Para Sosa y Rey (2019) la equidad en lo público es un concepto importante dentro de la Administración Pública esto se convierte en un valor primario para la administración y manejo de los recursos gubernamentales para que estos no sean tomados de manera desproporcionada, es decir que la equidad en lo público se refiere a la imparcialidad, transparencia y justicia. (p. 92)

- Excelencia administrativa y transparencia ejecutiva

El principio de la excelencia y la transparencia se adquieren cuando se tiene sentido de pertenencia, cuando hay identidad institucional, es decir, cuando el funcionario público es consciente de sus actos, por otro lado, los funcionarios públicos tienen que tener transparencia en la ejecución de los objetivos o propósitos institucionales, por lo que, debe ser consciente de sus responsabilidades y debe aportar al cumplimiento de las metas institucionales. (Sosa y Rey, 2019)

2.2.2. Teoría de calidad de vida

Para Urzúa y Caqueo (2018) "la calidad vida es equivalente a la suma de los puntajes de las condiciones de vida objetivamente medibles en una persona, tales como salud física, condiciones de vida, relaciones sociales, actividades funcionales u ocupación".

Ardila (2017) menciona que para tener un estudio de la calidad de vida se debe tener en cuenta los aspectos principales como:

1. Bienestar emocional
2. Riqueza y bienestar material
3. Salud
4. Trabajo y otras formas de actividad productiva
5. Relaciones familiares y sociales
6. Seguridad
7. Integración con la comunidad (p. 265)

La calidad de vida, hace alusión de varios niveles de la generalidad, desde el bienestar social o comunitario hasta ciertos aspectos específicos de carácter individual o grupal. Por lo tanto, la calidad de vida es la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas e inquietudes. (Chamorro, 2020)

2.2.2.1. Concepto de Calidad de vida

La calidad de vida es un conjunto de factores que da bienestar a una persona, tanto en el aspecto material como en el emocional. En otras palabras, la calidad de vida es una serie de condiciones de las que debe gozar un individuo para poder satisfacer sus necesidades, de modo que no solo sobreviva, sino que viva con comodidad. (Westricher, 2020)

Calidad de vida es un concepto que hace alusión a varios niveles de sociedades y de generalización pasando por sociedad, comunidad, hasta el aspecto físico como mental, por lo tanto, el significado de calidad de vida es complejo y cuenta con definiciones que van desde la psicología, ciencia, política, medicina, estudios del desarrollo humano. (Ballinas, 2020)

La calidad de vida se refiere al conjunto de condiciones que contribuyen al bienestar de los individuos y a la realización de sus potencialidades en la vida social comprendiendo a factores tanto subjetivos como objetivos. Entre los factores subjetivos se encuentra la percepción de cada individuo de su bienestar a nivel físico, psicológico y social. En los factores objetivos, por su parte, estarían el bienestar material, la salud y una relación armoniosa con el ambiente físico y la comunidad. (Galván, 2019)

2.2.2.2. Factores de la calidad de vida

➤ Bienestar físico

El bienestar físico está asociado a la salud y la seguridad física de las personas esto implica, el acceso a un sistema de salud de calidad, seguridad, buena alimentación, con el fin de poder satisfacer sus necesidades sin tener dificultad de poder acceder a ellos. (Westricher, 2020)

➤ Bienestar material

"Esto incluye el nivel de ingresos, poder adquisitivo, acceso a vivienda y transporte, es decir hace referencia a la posesión de bienes de una persona, debería tener lo indispensable para poder cubrir sus necesidades básicas". (Verdugo, 2018)

➤ Bienestar social

Es todo lo relacionado a la interacción con otras personas, se refiere a gozar con un grupo sólido de amistades y un ambiente familiar saludable, además la participación en actividades comunitarias donde se facilite la integración entre los miembros de un grupo social. (Westricher, 2020)

➤ Bienestar emocional

Se toma en cuenta aspectos que comprenden desde la autoestima de la persona, hasta su mentalidad, sus creencias y su inteligencia emocional lo que permite que la persona se sienta tranquila, segura sin tener agobios o estar nerviosa por alguna situación que no lo amerite. (Ardila, 2017)

➤ Desarrollo personal:

Para Westriche (2020) el desarrollo personal hace referencia a que "la persona siente que está cumpliendo sus aspiraciones, sintiéndose realizada en temas relacionados con el acceso a la educación y las posibilidades de contribuir y ser productivos en el campo laboral".

2.2.3. Marco Legal

2.2.3.1. Constitución de la República del Ecuador.

Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales. (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008)

Según el artículo 3 en sus numerales 5 y 6 de la Constitución es deber del Estado: "5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir."; "6. Promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio, mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización."

El artículo 10 de la Constitución señala que: "Las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos son titulares y gozarán de los derechos garantizados en la Constitución y en los instrumentos internacionales."

El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios establecidos en el artículo 11, en sus numerales 1,2 y 6 de la Constitución que son: "1. Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento."; "2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación."; "6. Todos los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía."

Según el artículo 13 el Estado ecuatoriano promoverá la soberanía alimentaria, "Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales."

Según el artículo 18, en sus numerales 1 y 2 todas las personas tienen derecho a: "1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior"; "2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información".

En el artículo 52 habla sobre las personas usuarias y consumidoras "Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias,

daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.”

Según el artículo 55 “Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.”

El artículo 61 establece que las ecuatorianas y ecuatorianos gozan de los siguientes derechos en su numeral 7 manifiesta que podrá “ Desempeñar empleos y funciones públicas con base en méritos y capacidades, y en un sistema de selección y designación transparente, incluyente, equitativo, pluralista y democrático, que garantice su participación, con criterios de equidad y paridad de género, igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y participación intergeneracional”

El artículo 100 de la Constitución establece que: “en todos los niveles de gobierno se conformarán instancias de participación integradas por autoridades electas, representantes del régimen dependiente y representantes de la sociedad del ámbito territorial de cada nivel de gobierno, que funcionarán regidas por principios democráticos”. Además, en su numeral 1 señala que: “la participación en estas instancias se ejerce para elaborar planes y políticas nacionales, locales y sectoriales entre los gobiernos y la ciudadanía”.

En el artículo 225 en sus literales 2 y 4 señalan que: “el sector público comprende; las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y las personas jurídicas creadas por los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos”.

El artículo 226 establece que: “las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias entre otros ejercerán solamente las competencias y facultades que sean atribuidas por la ley”.

Según el artículo 227 “la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”

En el artículo 238 menciona que “Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales.”

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados según el artículo 240: “Ejercerán facultades ejecutivas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales”.

El artículo 260 señala que: “el ejercicio de las competencias exclusivas no excluirá el ejercicio concurrente de la gestión en la prestación de servicios públicos y actividades de colaboración y complementariedad entre los distintos niveles de gobierno”.

Las competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados se mencionan en el artículo 264 en sus numerales 7 y 14 establecen que: “los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación; Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias. Además, en el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas cantonales”.

El régimen de desarrollo propuesto en el artículo 276, en sus numerales 1,2 y 6 tendrá los siguientes objetivos: “1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.”; “2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.”; “6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.”

En el artículo 277, en sus numerales 3 y 5 manifiesta: “3. Generar y ejecutar las políticas públicas, y controlar y sancionar su incumplimiento.”; “5. Impulsar el desarrollo de las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones políticas que las promuevan, fomenten y defiendan mediante el cumplimiento de la Constitución y la ley.”

Para la consecución del buen vivir en el artículo 278 en sus numerales 1 y 2 menciona: "1. 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."; "2. Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental."

El artículo 284 tiene como fin la política económica en la que sus numerales 8 y 9 mencionan: "8. Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes."; "9. Impulsar un consumo social y ambientalmente responsable."

La política comercial establecida en el artículo 304, en sus numerales 1,4,5 y 6 tendrá los siguientes objetivos: "1. Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo."; "4. Contribuir a que se garanticen la soberanía alimentaria y energética, y se reduzcan las desigualdades internas."; "5. Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo."; "6. Evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas, particularmente en el sector privado, y otras que afecten el funcionamiento de los mercados."

Para los intercambios económicos y comercio justo en el artículo 335 "El Estado definirá una política de precios orientada a proteger la producción nacional, establecerá los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal."

En el artículo 336 manifiesta que: "El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley."

2.2.3.2. Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado

En el artículo 2 de la presente ley manifiesta que "Están sometidos a las disposiciones de la presente Ley todos los operadores económicos, sean personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales y extranjeras, con o sin fines de

lucro, que actual o potencialmente realicen actividades económicas en todo o en parte del territorio nacional..."

En los lineamientos para la regulación y principios para la aplicación en los mercados lo establece el artículo 4 en sus numerales 4,5 y 6 que mencionan "4. El fomento de la desconcentración económica, a efecto de evitar prácticas monopólicas y oligopólicas privadas contrarias al interés general, buscando la eficiencia en los mercados."; "5. El derecho a desarrollar actividades económicas y la libre concurrencia de los operadores económicos al mercado."; "6. El establecimiento de un marco normativo que permita el ejercicio del derecho a desarrollar actividades económicas, en un sistema de libre concurrencia."

En el artículo 7 el poder del mercado tiene que ver con "la capacidad de los operadores económicos para influir significativamente en el mercado. Dicha capacidad se puede alcanzar de manera individual o colectiva. Tienen poder de mercado u ostentan posición de dominio los operadores económicos que, por cualquier medio, sean capaces de actuar de modo independiente con prescindencia de sus competidores, compradores, clientes, proveedores, consumidores, usuarios, distribuidores u otros sujetos que participen en el mercado."

Para determinar si un operador económico tiene poder de mercado se debe considerar lo establecido en el artículo 8 literales c y g que dicen "c. La existencia de competidores, clientes o proveedores y su respectiva capacidad de ejercer poder de mercado."; "g. Las características de la oferta y la demanda de los bienes o servicios".

En el artículo 9 manifiesta algunos de los abusos del poder en los mercados en sus numerales 2,4,5,6,10 y 20 los cuales mencionan que:

"2. Las conductas de uno o varios operadores económicos con poder de mercado, que les permitan aumentar sus márgenes de ganancia mediante la extracción injustificada del excedente del consumidor"; "4.- La fijación de precios predatorios o explotativos."; "5. La alteración injustificada de los niveles de producción, del mercado o del desarrollo técnico o tecnológico que afecten negativamente a los operadores económicos o a los consumidores."; "6. La discriminación injustificada de precios, condiciones o modalidades de fijación de precios."; "10. La incitación, persuasión o coacción a terceros a no aceptar, limitar o impedir la compra, venta,

movilización o entrega de bienes o la prestación de servicios a otros.”; “20. La fijación injustificada de precios de reventa”.

El artículo 33 manifiesta que “Los organismos, instituciones públicas, órganos de control, empresas públicas, de economía mixta, entidades públicas, gobiernos autónomos descentralizados, dentro de su potestad normativa, respecto de su contratación y de las prestaciones de servicios públicos realizadas en mercados relevantes de libre competencia, respetarán y aplicarán los principios, derechos y obligaciones consagrados en la presente Ley.”

2.2.3.3. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)

El artículo 53 señala que: “los gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADM), son personas jurídicas de derecho público que cuentan con autonomía política, administrativa y financiera”.

El artículo 54 en sus literales a, d y l señalan que el gobierno autónomo descentralizado municipal tiene las siguientes funciones:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales
- b) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos
- c) Promover el desarrollo sustentable de su territorio a través de políticas públicas cantonales, y prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas.

El artículo 105 acerca de la descentralización señala sobre la gestión del Estado: “consiste en la transferencia obligatoria y progresiva de las competencias en áreas como talento humano, recursos financieros, materiales y tecnológicos, desde el gobierno central hacia los gobiernos autónomos descentralización”.

El artículo 106 señala que: “a través de la descentralización se impulsará el desarrollo equitativo, solidario y equilibrado en todo el territorio nacional. Esto con el fin de garantizar el buen vivir y la equidad interterritoria

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

➤ Enfoque Mixto

El enfoque de investigación es de tipo mixto debido a que se realiza la recopilación, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos para obtener resultados concretos siendo estos importantes para el desarrollo de la investigación, con el afán de conseguir un análisis crítico en la investigación y así lograr obtener una visión objetiva de la realidad como también una visión subjetiva para conocer el problema que se presenta en nuestra investigación.

El enfoque mixto es una representación de un proceso sistemático, empírico y críticos de una investigación implica la integración y discusión conjunta de datos cualitativos y cuantitativos para realizar inferencias producto de la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Salas, 2019)

En esta investigación se usó el enfoque mixto porque se enmarca en un sentido humanista que tiene que ver como el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán por medio de la Gestión pública ayuda a que la calidad de vida de cada uno de los comerciantes de los mercados mejore, se realiza un estudio cualitativo en un sentido reflexivo sobre la calidad de vida de los comerciantes. Además, en el aspecto cuantitativo se realiza un estudio por medio de las encuestas para obtener resultados reales sobre la gestión que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán con lo que se pretende determinar la relación que existe entre las dos variables a estudiar (Gestión Pública- Independiente) (Calidad de vida- Dependiente)

3.1.2. Tipo de Investigación

➤ Investigación de Campo

Según Palella y Martins (2013, como se citó en Cajal (2017)) mencionan que la investigación de campo se la define como "La recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural" (p.88).

Se utiliza la investigación de campo porque esta fue realizada en los mercados municipales de la ciudad de Tulcán y se recolectó la información con los comerciantes que día a día trabajan en los puestos establecidos para la comercialización, teniendo en cuenta que ellos son quienes hacen uso de estos espacios permitiéndonos conocer de manera directa el entorno de estudio y de esta manera no manipular ninguna de las variables teniendo resultados reales para lograr dar respuestas a los objetivos planteados.

3.1.3. Diseño de la investigación

Investigación no experimental

En la presente investigación se utiliza el diseño no experimental permitiendo obtener resultados no manipulados de ninguna variable, pero sí que estos salgan desde la realidad, es decir, que podemos observar los problemas o deficiencias que se presentan en nuestro caso de estudio sin tener que intervenir en los mismos sino solamente tener una interpretación para lograr alcanzar los objetivos que se plantea en la investigación. Hernández (2016) define que "El diseño no experimental es aquel que se realiza sin manipular voluntariamente las variables, basándose en la observación los fenómenos tal y como se da en su ambiente natural para después analizarlos" (p. 80).

Investigación transversal

Según Montaña (2020) la investigación transversal se define como: "Un método no experimental para recoger y analizar datos, los estudios con este diseño ofrecen resultados más descriptivos que experimentales, es decir, son muy útiles para describir cómo ha afectado alguna variable a una población en un determinado momento" (p. 311). Se hace uso del diseño transversal realizando un estudio sobre la gestión

pública y su incidencia en la calidad de vida de los comerciantes de los mercados en un periodo de tiempo determinado en este caso en el 2021, tomando en cuenta que los comerciantes estuvieron laborando en este periodo.

3.1.4. Nivel de investigación

➤ Investigación descriptiva

Hernández (2016) considera que esta investigación describe de forma precisa y metódica una población, situación o fenómeno, puede responder a preguntas sobre el qué, el dónde, el cuándo y el cómo, pero no el por qué. Además, pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refiere, su objetivo no es indicar como se relacionan las mismas. (p.92)

Esta investigación es descriptiva porque permitió obtener información de los comerciantes por medio de la realización de encuestas y también se logró recoger información de los administradores de los mercados por medio de las entrevistas para poder describir el problema que tienen en los mercados municipales de la ciudad de Tulcán, cabe mencionar que durante la recolección de información no se realizó un análisis de la relación que mantienen nuestras dos variables.

➤ Investigación explicativa

Según Moreno y Ximénez (2018) se debe tomar un punto de partida en el que se debe tener los problemas bien identificados para conocer su causa- efecto. En este tipo de estudios es necesario tomar en cuenta registros ya existentes con la finalidad de brindar una explicación detallada de aquellos aspectos que componen a las variables.

Se toma en cuenta la investigación explicativa ya que se realizó un análisis causa-efecto de las variables haciendo uso de las técnicas de investigación se logró obtener información para posteriormente realizar una explicación de los resultados obtenidos con el fin de responder a los objetivos de investigación sin manipular ningún dato recolectado.

3.2. HIPÓTESIS

Ho. La gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán no incide en la calidad de vida de los comerciantes de los mercados de la ciudad de Tulcán en el año 2021.

Hi. La gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán incide en la calidad de vida de los comerciantes de los mercados de la ciudad de Tulcán en el año 2021.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1. Definición de las Variables

Variable Dependiente: Gestión publica

La variable independiente de la investigación es la gestión pública, esta se la comprende como un conjunto de procesos y acciones mediante los cuales las instituciones tienden a alcanzar un logro de los objetivos y metas planteadas, a través de la gestión de políticas, recursos y programas. Podemos decir que la administración pública es la disciplina relacionada con la gestión pública que aborda una óptima coordinación integral del accionar de las autoridades, es así que el propósito de esta es organizar, planear, controlar y dirigir el funcionamiento y sostenibilidad de los servicios públicos enfocándose en la administración de recursos económicos que son destinados para las competencias orientadas a nuestro bienestar ciudadano y desarrollo social. (Escuela de Posgrado, 2018)

Variable Independiente: Calidad de vida

La calidad de vida se refiere a la percepción que tiene cada individuo acerca de su posición en la vida, al interior de un contexto cultural y un sistema de normas y valores específicos con relación a sus propios valores, metas y expectativas, la calidad de vida está determinada por seis principios fundamentales que afectan a cada sujeto: el estado físico, psicológico, los niveles de independencia, las relaciones sociales, las creencias personales y la relación con el entorno. (Gomez, 2020, p. 15)

3.3.2. Operacionalización de Variable

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Variable independiente Gestión pública	Mantenimiento de los mercados	Infraestructura Limpieza Seguridad	Encuestas y Entrevistas	Cuestionario
	Activación económica	Ferias Proyectos de reactivación comercial		
	Administrativa	Control y seguimiento Capacitaciones		
Variable dependiente Calidad de vida	Bienestar social	Transporte Comunicación Capacidad de trabajo	Encuestas y Entrevistas	Cuestionario
	Bienestar emocional	Autoestima Apariencia Ambiente donde se desempeña		
	Bienestar físico	Educación Salud Vivienda		

Fuente: Elaboración propia

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Métodos

Método Deductivo

Según Prieto (2017) este tipo de método está basado en el razonamiento, al igual que el método inductivo. Sin embargo, su aplicación es totalmente diferente, en este caso la deducción que se realiza para esta investigación se la hace de manera minuciosa de tal manera permite pasar de principios generales a hechos particulares. Esto quiere decir que en la investigación se parte de un tema general que abarque distintos aspectos netamente generales y de esta manera poder ir fragmentando dicho tema hasta obtener un tema específico, una vez realizado un previo análisis en el que se compruebe y se verifique que el tema es válido, se procede a aplicarlo a contextos particulares. (p.13)

En la presente investigación se hace uso de este método durante el proceso tomando en cuenta datos generales para llegar a los resultados que son los datos particulares para así realizar un análisis y posterior a esto poder dar respuesta a los objetivos planteados y todas las preguntas en el transcurso de la investigación.

3.4.2. Técnicas

Para esta investigación se utilizó dos tipos de técnicas entra las cuales tenemos:

- Encuesta

Las encuestas son un tipo de técnica de recopilación de información, que consisten en un conjunto prediseñado de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra representativa de individuos, con el fin de conocer sus opiniones respecto de alguna problemática o asunto que les afecta. Dichas preguntas están siempre diseñadas previamente por el equipo de investigación, de acuerdo a la hipótesis que buscan someter a la comprobación empírica de la opinión pública. (Etecé, 2021, p. 315)

Como técnica de la investigación se ha tomado en cuenta la encuesta al ser una investigación mixta necesitamos datos que sean reales para así poder tener un alcance y un trabajo exitoso, al plantear una hipótesis tenemos que realizar un análisis donde se tome una muestra significativa de toda la población con la que podamos

trabajar, con el afán de analizar la situación por la que están atravesando los comerciantes que trabajan en los mercados de Tulcán sin modificar los datos obtenidos.

➤ Entrevista

Para Muguira (2021) La entrevista es una técnica de recolección de datos primarios que consiste en preguntar a una o varias personas su opinión sobre un tema establecido de un carácter cualitativo centrándose en la experiencia personal. El objetivo principal de las entrevistas es conocer los comportamientos, actitudes y opiniones de las personas, este método suele tener un mayor índice de respuesta y proporcionan resultados más fiables.

Se utilizó la entrevista para la recolección de datos de manera semiestructurada, por lo que, en el transcurso de la misma se presentaron interrogantes, esta se les realizó a los administradores de cada mercado municipal de la ciudad de Tulcán con el fin de generar más conocimientos sobre nuestra investigación y profundizar en el mismo.

3.4.3. Instrumentos

➤ Cuestionario

Un cuestionario es un instrumento de recolección de datos cuantificables que adopta la forma de una serie de preguntas formuladas en un orden determinado, está conformado por una mezcla de preguntas cerradas y abiertas es una herramienta con fines de investigación que pueden ser tanto cualitativos como cuantitativos. (Ortega, 2018)

Para la investigación se utiliza dos técnicas la encuesta y la entrevista, el instrumento utilizado en la encuesta se ha tomado en cuenta el cuestionario con preguntas estructuradas sobre el tema de nuestra investigación, al momento que realizó la misma a los comerciantes de los mercados facilitaron la información necesaria y verídica de la situación, para ello se utilizó preguntas abiertas y cerradas para próximamente realizar el análisis estadístico de la situación. Por otro lado, en la entrevista se utilizó el cuestionario con preguntas semiestructuradas puesto que durante la aplicación de la técnica de investigación se presentó otras interrogantes

teniendo en cuenta que se realizó la entrevista a los administradores de los mercados de Tulcán profundizando el conocimiento sobre la gestión pública que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán y como ellos perciben la calidad de vida de los comerciantes de los mercados a cargo.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Para el análisis estadístico se realizará la recolección de información en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán para luego proceder a una visita a los mercados de en la ciudad de Tulcán con el propósito de obtener información dentro del campo de acción de nuestro caso de estudio con la aplicación de encuestas, al igual que la aplicación de entrevistas a los administradores de cada mercado para así poder tener datos reales y sin ser manipulados.

3.5.1. Población y Muestra

3.5.1.1. Población

“Se conoce como población al conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, es decir que las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo”. (Sampieri, 1997, p. 163)

La población que se va a tomar en cuenta es a los comerciantes de los mercados de la ciudad de Tulcán teniendo en cuenta que existen cinco mercados y que estos cuentan con distintos sectores, se escogió esta población debido a que todos los comerciantes tienen la capacidad de opinar de manera positiva o negativa sobre la gestión que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán teniendo en cuenta que esta información será de utilidad para poder obtener los resultados esperados dando respuesta a nuestros objetivos.

La población de los comerciantes de los cinco mercados de la ciudad de Tulcán se detalla a continuación.

Tabla 2. Población de los mercados de Tulcán

Mercado	Población
Comerciantes del Mercado del Sur	272
Comerciantes del Mercado San Miguel	840
Comerciantes del Mercado Plaza Central	161
Comerciantes del Super mercado Eloy Alfaro "Cepia"	119
Comerciantes del Centro Comercial Popular	900
Total	2292

Fuente: Elaboración propia

3.5.1.2. Muestra

Salazar y Del Castillo (2018) manifiestan que "la muestra es un conjunto de elementos seleccionados de una población de acuerdo a un plan de acción previamente establecido (muestreo), para obtener conclusiones que pueden ser extensivas hacia toda la población"

Para el cálculo de la muestra se procederá a utilizar la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Datos

n: Tamaño de la muestra = 330

N: Población = 2292

z: Nivel de Confianza = 95% (1.96)

e: error de la estimación = 0.05

p= probabilidad de éxito: (0.5)

q= probabilidad de fracaso: (0.5)

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

$$n = \frac{2292 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(2292 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{2201.2368}{6.6879}$$

$$n = 330$$

Para nuestra investigación se realizó el cálculo de la muestra teniendo en cuenta a la población que es el total de los comerciantes de los mercados que es de 2292, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% teniendo como resultado del cálculo de la muestra un total de 330 comerciantes para encuestar.

3.5.1.2.1. Muestreo Aleatorio Simple

“El muestreo aleatorio simple es un subconjunto de una muestra elegida de una población más grande, en este tipo de muestreo cada individuo se elige al azar y tiene la misma probabilidad de ser elegido en cualquier etapa del proceso”. (Ortega, 2018) En la presente investigación se aplica las encuestas a los comerciantes de los mercados al azar sin tener preferencia por ningún comerciante, esto favorece al obtener la información y con ello se pueda dar respuesta a lo planteado en la investigación.

3.5.1.2.2. Muestreo por conglomerados

Para Mugira (2020) El muestreo por conglomerados, también conocido como muestreo por racimos, es un procedimiento de muestreo probabilístico en que los elementos de la población son seleccionados al azar en forma natural por agrupaciones. Los elementos del muestreo se seleccionan de la población de

manera individual, uno a la vez. (p.4) Para la investigación se toma en cuenta el muestreo por conglomerados lo que se realiza al obtener cinco mercados con este tipo de muestro, se permite realizar una distribución del total de encuestas de que se va a realizar, dato obtenido del cálculo de la muestra dividido para los cinco mercados de la ciudad, en nuestro caso se calculó y se obtuvo que en cada mercado se debería realizar 66 encuestas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

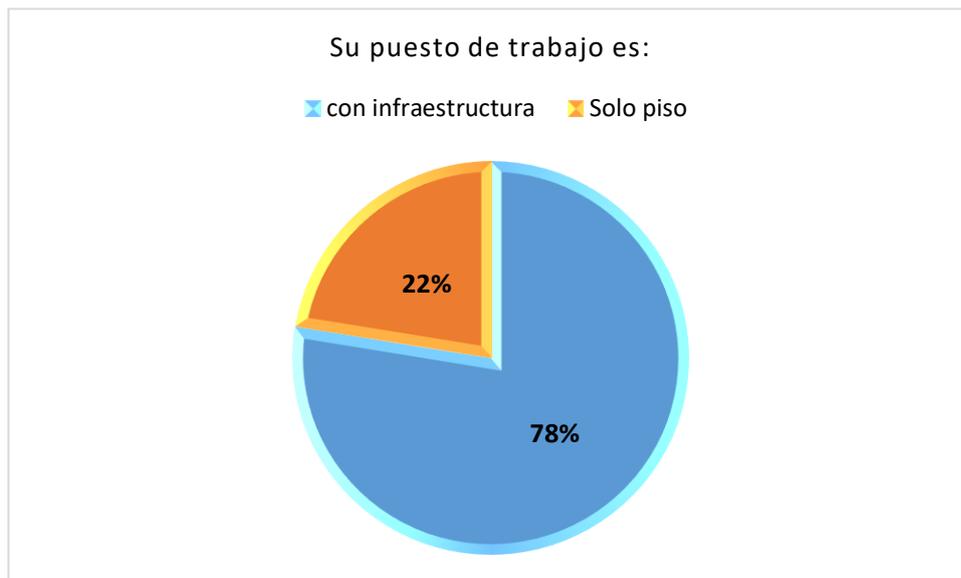
Resultados y Discusión

1. Mantenimiento de los mercados

El mantenimiento de los mercados es una facultad que tienen los comerciantes de modo que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal pone a disposición estos espacios que sean adecuados y ocupados por los ciudadanos para la compra y venta de productos, por lo tanto la opinión de los comerciantes sobre su puesto de trabajo de acuerdo con la encuesta realizada en los mercados de la ciudad de Tulcán, se deduce que aproximadamente 8 de cada 10 comerciantes cuentan con un espacio con infraestructura al interior y exterior de los mercados, mientras que 2 de cada 10 encuestados mencionan que el puesto de trabajo que tienen ellos no cuenta con infraestructura y solo ocupan un determinado espacio de suelo para poder comercializar los productos (Ver figura 1).

Arboleda, Baño y Villacrés (2016) mencionan que "La infraestructura de un mercado incide en el bienestar del vendedor, el consumidor y sus actores sin descuidar la parte de innovación tecnológica en el desarrollo de sus actividades productivas" tanto los vendedores como los compradores pretenden que los productos que se estén comercializando se encuentren en un ambiente adecuado y bien presentado para la conformidad de quienes compran los productos.

Figura 1. Puesto de trabajo



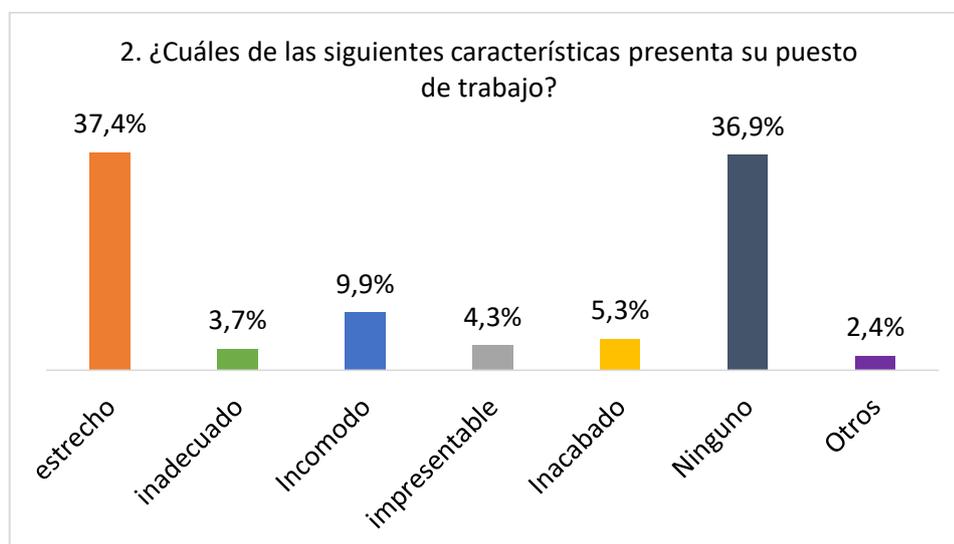
Fuente: Investigación de Campo

De acuerdo con los administradores de los mercados al momento de la distribución de los puestos de trabajo dentro de los mercados ellos realizan un análisis sobre el giro de negocio que se va a implementar, es decir que se destinan puestos de trabajo dependiendo el sector comercial con el fin de que pueda realizar la exhibición de sus productos y posterior comercialización de los mismos, reconociendo que el sector de frutas y verduras cuenta con un espacio estrecho. Al adquirir un puesto de trabajo se debe tener en cuenta la documentación necesaria para que se pueda acceder al mismo, en el caso de que existan varios postulantes para la misma vacante del lugar de trabajo el administrador, juntamente con las y los presidentes de las asociaciones y los postulantes proceden a realizar un sorteo para adquirir el puesto del mercado.

Teniendo en cuenta que los mercados de la ciudad de Tulcán cuentan en su gran mayoría de sector de frutas y verduras se ha obtenido que aproximadamente 4 de cada 10 encuestados mencionan que las características que tiene su puesto de trabajo son estrechos porque no pueden exhibir sus productos, sin embargo, aproximadamente 4 de cada 10 comerciantes mencionan que ninguna de las respuestas es acorde a las características de su puesto del mercado (Ver figura 2). Según Kotler (2019) el mercado es el lugar o espacio físico apto que facilita las condiciones para el intercambio de satisfacciones; el ambiente social lo integran los oferentes y demandantes de los bienes y servicios que entran en una relación

comercial con el fin de buscar la satisfacción de las necesidades. (p.44) por ello los comerciantes requieren de un espacio adecuado y presentable para poder comercializar sus productos.

Figura 2. Características del puesto de trabajo



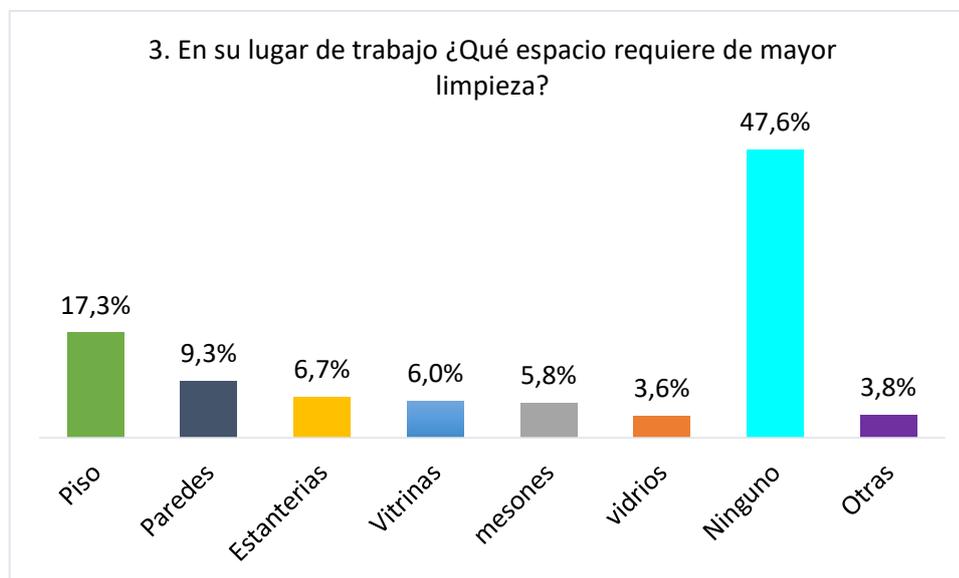
Fuente: Investigación de Campo

En los mercados de la ciudad de Tulcán se maneja de distintas maneras la limpieza de estos establecimientos es así que según los administradores de cada mercado mencionan que es gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado juntamente con el ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria) implementar personal de aseo porque cada mercado cuenta con un máximo de 3 personas que envía el departamento de medio ambiente para que realice la limpieza de pasillos, gradas, paredes, garaje y vidrios de los mercados, en distintos horarios teniendo en cuenta que siempre el mercado deberá permanecer limpio con la supervisión de cada uno de los administradores.

Además, teniendo mingas con todos los comerciantes para la limpieza y desinfección de todas las instalaciones, el proceso es efectuado por personal capacitado en el área, la minga se ejecuta con labores de aseo en los puestos de trabajo, retiro de desechos sólidos, desinfección de pasillos, limpieza de áreas comunes, cumpliendo con las normas de higiene que deben reflejar los centros municipales de abastos Macas (2020) a ello se puede añadir que aproximadamente 5 de cada 10 encuestados mencionan que dentro de su puesto de trabajo ningún espacio requiere de mayor limpieza por lo contrario ellos

realizan la limpieza de todo su puesto por igual manteniendo su lugar adecuado para la presentación a sus clientes (Ver figura 3).

Figura 3. Limpieza del lugar de trabajo



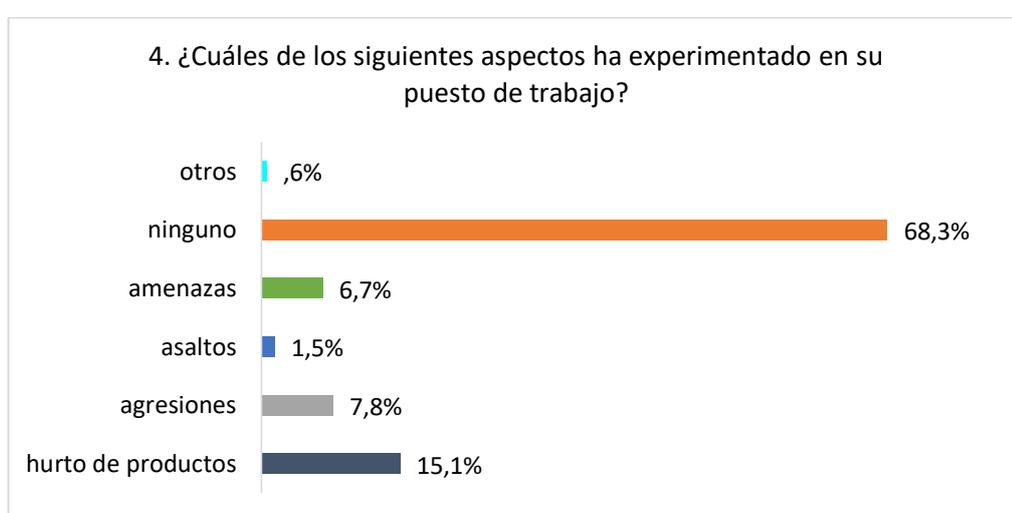
Fuente: Investigación de Campo

Los administradores de los mercados señalan que por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán en el ámbito de control y seguridad se gestiona para contar con la presencia de agentes de control en los mercados municipales de la ciudad, cuentan con la presencia de 1 a 3 agentes de control por mercado teniendo distintas rutas para que puedan realzar el control y vigilancia de todo el mercado en los horarios establecidos para los agentes, sin embargo se menciona que para la seguridad los comerciantes cuentan con alarmas de pánico y cámaras de seguridad en caso de ocurrir algún evento adverso y también se cuenta con los chats de todos los comerciantes del mercado, administrador del mercado y Policía Nacional.

Los comerciantes de los mercados de la ciudad de Tulcán mencionan que aproximadamente 7 de cada 10 comerciantes no han experimentado ninguna situación adversa dentro de los mercados, sin embargo, aproximadamente 2 de cada 10 comerciantes han experimentado el hurto de productos por las personas extrañas que cuando no se les regala los productos por medio de intimidaciones les roban sus productos (Ver figura 4). Según Navas (2021) "la seguridad en los centros de distribución o centros de abastecimiento se deben fortalecer para

garantizará la integridad de los distribuidores, comerciantes y de quienes acuden a realizar la compra de productos y alimentos a estos establecimientos" (p.13). Es importante que siempre exista seguridad en los mercados de abastecimiento pues por estos espacios transcurren varias personas y se requiere tener el control de dentro de los mercados para que los comerciantes al momento de dejar su mercadería en horarios que no hay atención puedan tener certeza de la seguridad de sus productos y al acudir los consumidores sientan tranquilidad al realizar sus compras.

Figura 4. Aspectos que ha experimentado el comerciante.



Fuente: Investigación de Campo

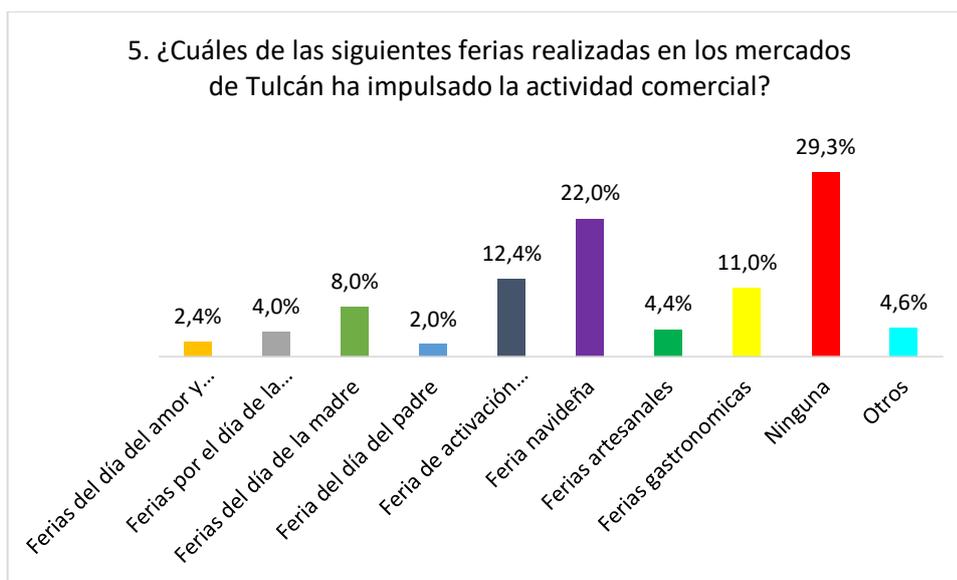
2. Dimensión Activación económica

En los mercados de Tulcán aproximadamente 3 de cada 10 comerciantes encuestados mencionan que ninguna feria realizada por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán ha impulsado la actividad comercial mencionando que estas se realizan fuera del establecimiento y existen otros puestos en las ferias y que los comerciantes de los mercados no salen a estas ferias y la ciudadanía no entra a comprar a los mercados, de la misma manera 2 de cada 10 comerciantes manifiestan que la feria navideña ha sido la que ha impulsado mayormente la actividad comercial en la mayoría de los giros de negocio (Ver figura 5).

Los administradores de los mercados mencionan que uno de los proyectos que se realiza para la activación comercial de los mercados de Tulcán por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado son las ferias en los mercados resaltando

que son una herramienta importante puesto que a los ciudadanos les llama la atención teniendo en cuenta que las ferias se las realiza en los exteriores de los mercados y las ferias que mayor cobertura tienen son las ferias gastronómicas, navideñas, culturales y de activación comercial, teniendo en cuenta que muchas de las veces esto no trae beneficio y optan por las promociones y el buen servicio al cliente, además como administradores han presenciado mayor afluencia de consumidores durante estos eventos. Al mismo tiempo se dice que las ferias sirven como una herramienta de marketing especializada, diseñada para acelerar la creación de relaciones y ventas al vincular compradores, vendedores y otras partes interesadas, estos eventos permiten a los vendedores estimular y atraer todos los sentidos de sus potenciales compradores al exhibir sus productos o servicios destacando sus ventajas competitivas. (Olsen, 2021, p. 28)

Figura 5. Ferias de activación comercial



Fuente: Investigación de Campo

3. Dimensión Administrativa

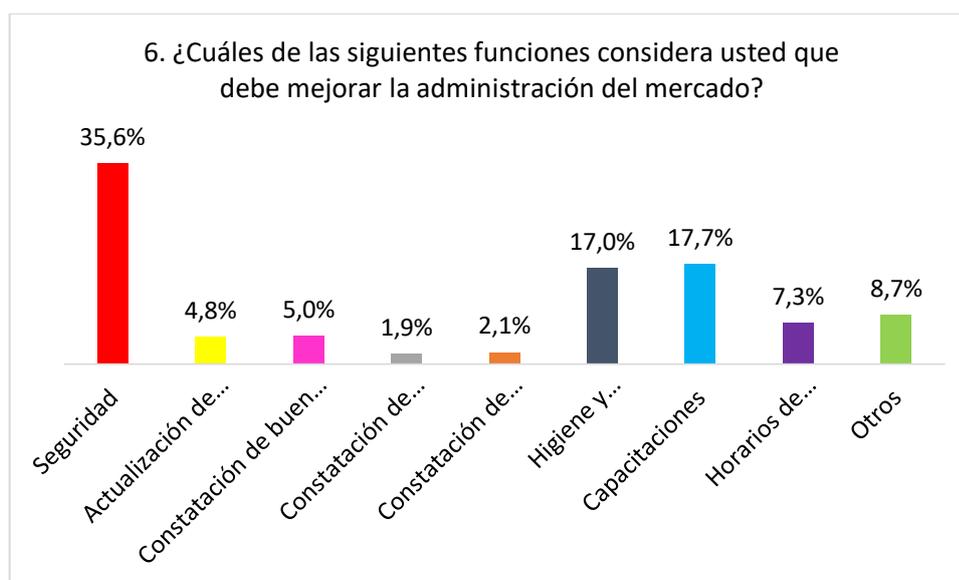
Los administradores de los mercados tienen sus funciones en cada uno de los establecimientos en los cuales son encargados del control, gestión de la obra anual, mantenimiento de la infraestructura, seguridad, capacitaciones, hacer cumplir la normativa, catastro actualizado juntamente con los pagos, son algunas de las funciones que mencionan que cumplen trabajando juntamente con las asociaciones para que el control y el convivencia del mercado sea de calidad,

además agregan que cumplen funciones fuera de una normativa y más humana cuando los comerciantes tienen problemas personales.

Existen algunas de las funciones que cumplen los administradores de los mercados aproximadamente 4 de cada 10 comerciantes de los mercados consideran que la administración de los mercados debería mejorar la seguridad en el interior y exterior de los mercados por el tema de la inseguridad que pasa no solo nuestra ciudad sino el país, por otro lado aproximadamente 2 de cada 10 comerciantes consideran que la higiene y mantenimiento juntamente con las capacitaciones son importantes para los comerciantes esto con el fin de que el mercado se encuentre en óptimas condiciones y puedan tener capacitaciones relevantes para ellos poder mejorar en el buen servicio al cliente (Ver figura 6).

Para Soriano (2023) los administradores de los mercados planifican, dirigen o coordinan las políticas y programas de un mercado, desarrollan estrategias de fijación de precios con el objetivo de maximizar la rentabilidad o su nivel de participación en el mercado y de garantizar al mismo tiempo la satisfacción de los clientes, es importante que se tenga la presencia y el servicio de los administradores de los mercados quienes son los encargados de que los mercados de la ciudad tengan las comodidades para poder atender a la ciudadanía que se da cita a los establecimientos.

Figura 6. Funciones de la administración del mercado

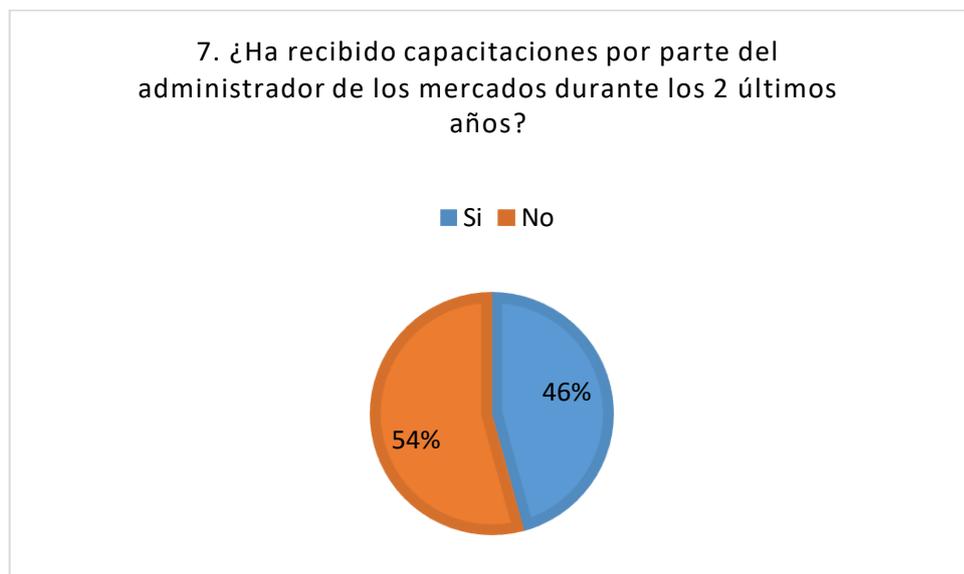


Fuente: Investigación de Campo

Es importante que los comerciantes de los mercados puedan recibir capacitaciones siempre que estas tengan relevancia con los giros de negocios como para su cuidado y seguridad, aproximadamente 5 de cada 10 comerciantes mencionan que han recibido capacitaciones muchos de ellos mencionan que no son brindadas por el administrador sino por instituciones o personas que tienen conocimiento neto del tema a tratar, sin embargo 5 de cada 10 comerciantes mencionan que no han sido capacitados (Ver figura 7).

De acuerdo con lo que mencionan los administradores de los mercados existen varios convenios con instituciones públicas las cuales brindan capacitaciones a los comerciantes y que esto se da siempre que se lo solicite el administrador del mercado, esto requiere preparación del capacitador y del lugar donde se va a realizar. Según Benalcazár (2021) los mercados municipales deben garantizar el abastecimiento permanente y continuo de productos agroalimentarios a los ciudadanos, permitiendo el consumo de alimentos higiénicamente manipulados y ambientalmente tratados. Además, pretende mejorar la atención al cliente por medio de talleres de capacitación y la campaña para que los comerciantes terminen sus estudios escolares.

Figura 7. Capacitaciones del administrador del mercado



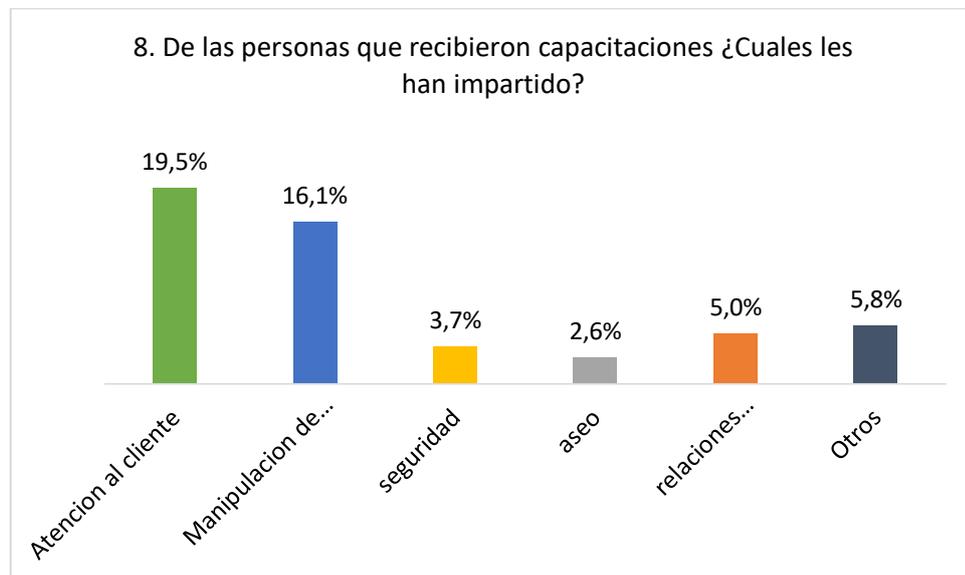
Fuente: Investigación de Campo

En el Distrito Metropolitano de Quito Benalcazár (2021) menciona que es importante que siempre los comerciantes estén capacitados por lo cual más de

100 comerciantes de los mercados de Quito fueron capacitados sobre higiene, el correcto manejo sanitario y expendio de productos cárnicos dentro de estos. Además, recibieron información sobre las obligaciones, sanciones y responsabilidades que cada uno. Los administradores de los mercados mencionan que las capacitaciones que se han realizado con los comerciantes juntamente con las instituciones que se tiene los convenios son de atención al cliente, manipulación de alimentos (Agro calidad y UPEC), relaciones interpersonales, higiene, seguridad (Policía Nacional), entre otras.

La opinión de los comerciantes de los mercados menciona que aproximadamente 2 de cada 10 comerciantes han sido capacitados en atención al cliente y manipulación de alimentos (Ver figura 8). Sin embargo, existen otros temas importantes que también son capacitados, pero a ello los comerciantes mencionan que las capacitaciones que se dan deberían ser por giro de negocio teniendo en cuenta que no todos comercializan los mismos productos.

Figura 8. Capacitaciones impartidas por el administrador del mercado



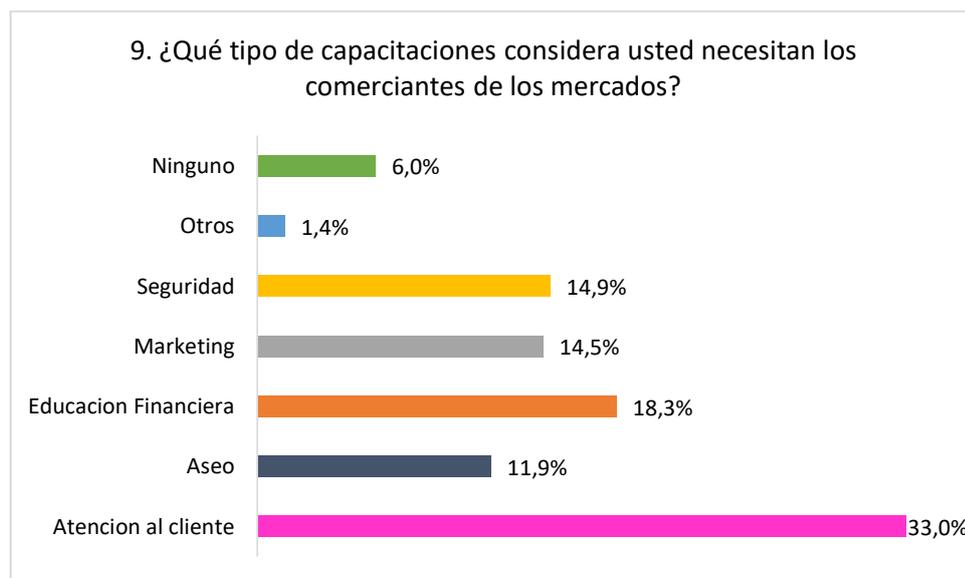
Fuente: Investigación de Campo

“La capacitación en ventas es una forma esencial para ayudar a los vendedores a convertirse en comerciantes más eficaces, puesto que mejorará el rendimiento lo que resultará en mayores ganancias para la empresa” (Polverini, 2023, p. 147). Las capacitaciones es una de las funciones de los administradores de los mercados y los comerciantes son quienes se benefician, sin embargo, los

comerciantes de los mercados mencionan que aproximadamente 3 de cada 10 comerciantes consideran que necesitan capacitaciones de atención al cliente, además aproximadamente 2 de cada 10 comerciantes requieren capacitaciones de educación financiera (Ver figura 9).

Los administradores de los mercados consideran que con las alianzas o convenios que tienen dentro del municipio son necesarios e importantes para este tipo de capacitaciones teniendo en cuenta que los fines son sin lucro y más bien brindar capacitaciones y educación a distintos comerciantes que en algunos temas desconocen por completo el manejo del mismo, la Ing. Amanda Caicedo menciona que el municipio sigue en búsqueda de instituciones que puedan aportar con estas capacitaciones para los comerciantes.

Figura 9. Capacitaciones que necesitan los comerciantes de los mercados



Fuente: Investigación de Campo

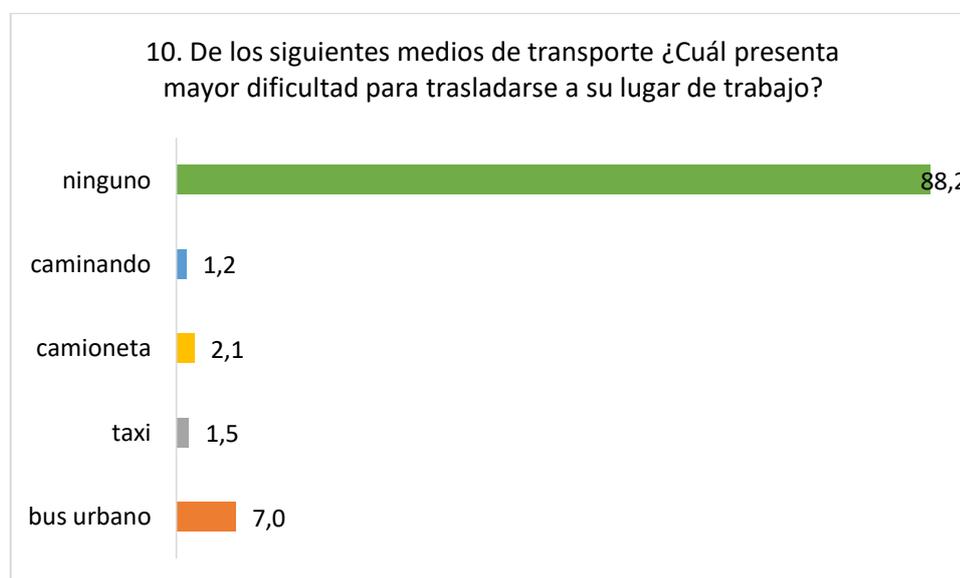
4. Dimensión Bienestar social

Para los administradores de los mercados el transporte que usan los comerciantes es los buses urbanos y vehículos particulares sin tener dificultad de traslado de sus hogares al mercado y mencionan que no es competencia del Gobierno Autónomo Descentralizado dar el servicio de transporte a los comerciantes y no consideran que sea una necesidad que presenten los comerciantes, ellos vienen de distintas partes de la ciudad y de otras provincias de nuestro país para poder

comercializar sus productos pero tampoco ha sido un requerimiento de los comerciantes que el Gobierno Autónomo Descentralizado facilite el transporte. Además, el Lic. Ulises Delgado administrador del mercado San Miguel menciona que las comerciantes del mercado a su cargo no tienen inconvenientes puesto que existe el convenio con la compañía de taxis y camionetas en el exterior del mercado que se les facilita poder obtener el servicio de transporte.

De acuerdo con la encuesta realizada aproximadamente 9 de cada 10 comerciantes mencionan que no tienen ninguna dificultad para poder trasladarse de sus hogares al mercado y viceversa, estos usan distintos medios de transporte para poder movilizarse (Ver figura 10). El traslado de los comerciantes hacia los mercados es un costo irreversible de transporte, este condicionamiento es mayor cuando se trata del traslado de los productos que se van a comercializar en el caso de frutas y hortalizas por la rápida pérdida de la calidad reduce el tiempo de negociación y se ocasionarían pérdidas, al contrario de poder tener un automóvil que pueda transportar los productos en menor tiempo y que estos no se maltraten para así poder generar ganancias. (Lizarazo, 2019, p. 39)

Figura 10. Medios de transporte



Fuente: Investigación de Campo

La convivencia dentro del mercado es muy importante porque dentro de él existe un equipo de trabajo quienes conforman la administración, personal de aseo, agentes de control y comerciantes los cuales siempre deben trabajar por el bien

común y no por el bien individual de los comerciantes por eso aproximadamente 8 de cada 10 comerciantes mencionan que no tienen dificultad de comunicación con quienes conforman el mercado sin embargo aproximadamente 1 de cada 10 comerciantes mencionan que tienen dificultad de comunicación con agentes de control, compañeros de trabajo, administrador del mercado o clientes, teniendo en cuenta que esto se da en casos que el comerciante o el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado no cumpla con sus obligaciones (Ver figura 11).

Como manifiestan los administradores de los mercados siempre en estos establecimientos va existir pequeños conflictos entre comerciantes, al ser un mercado estamos hablando de la competencia y esto se da cuando un comerciante sobrepasa el espacio destinado para él y toma del espacio del comerciante vecino generando disgustos entre ellos porque o pueden exhibir los productos que cada comerciantes tiene pero de manera general la convivencia si es buena y siempre están comunicándose entre quienes conforman el mercado. Según Sevilla (2021) la importancia que tienen los mercados como espacios para la buena convivencia de los ciudadanos porque en este lugar se vive la esencia y los orígenes de la ciudad a través del trato de sus caseras, sus productos únicos y platos típicos que se comercializa. (p.12)

Figura 11. Comunicación de los comerciantes

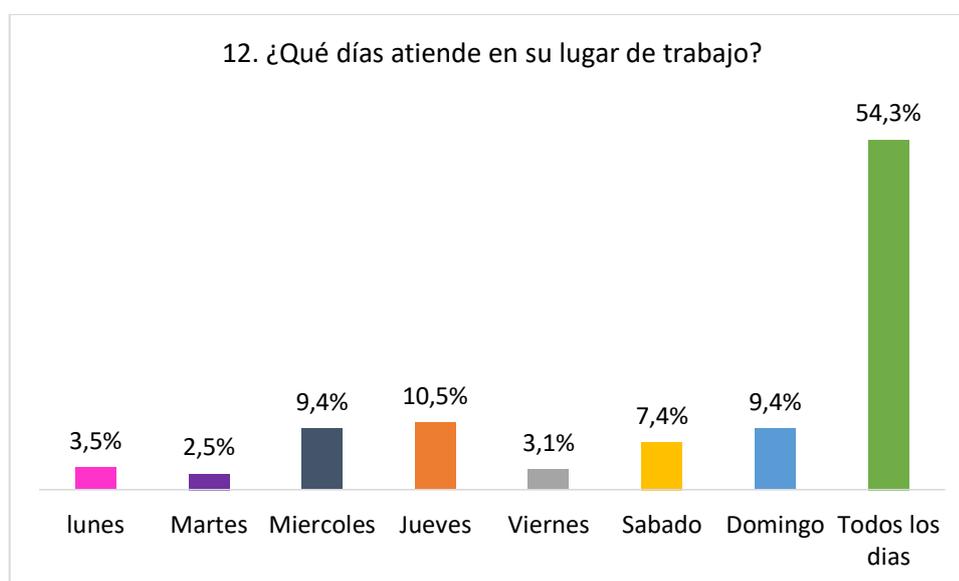


Fuente: Investigación de Campo

Según los administradores los comerciantes de los mercado pueden laborar todos los días como mencionan las ordenanzas y el reglamento con el que se rigen teniendo en cuenta que existen puestos de trabajo tanto fijos como eventuales suelen tener variación en los días de atención teniendo en cuenta que todos los puestos fijos de los 5 mercados laboran todos los días, sin embargo, en el mercado del Sur los puestos eventuales comercializan sus productos los días miércoles, jueves, sábados y domingos. También en el mercado San Miguel, en el supermercado Cepia y en el Centro Comercial Popular los puestos eventuales trabajan días de feria que son jueves y domingo, además, en el mercado Plaza central se trabaja los puestos eventuales miércoles, jueves y domingo teniendo cada quien sus puestos establecidos en los lugares dentro de los mercados.

La opinión de los comerciantes es que aproximadamente 5 de cada 10 comerciantes trabajan todos los días en los mercados de la ciudad de Tulcán lo que mencionan que la mayoría de los encuestados tiene su puesto fijo y dan su atención en los puestos todos los días, además aproximadamente 1 de cada 10 comerciantes menciona que los días que más se tiende los puestos del mercado es los miércoles jueves y domingos es decir los días de feria (Ver figura 12). “Los mercados municipales podrán brindar atención todos los días de la semana siempre y cuando cumplan con lo establecido en el reglamento del mercado es decir que se dé cumplimiento a los horarios de atención por día “(Lizarazo, 2019, p. 67)

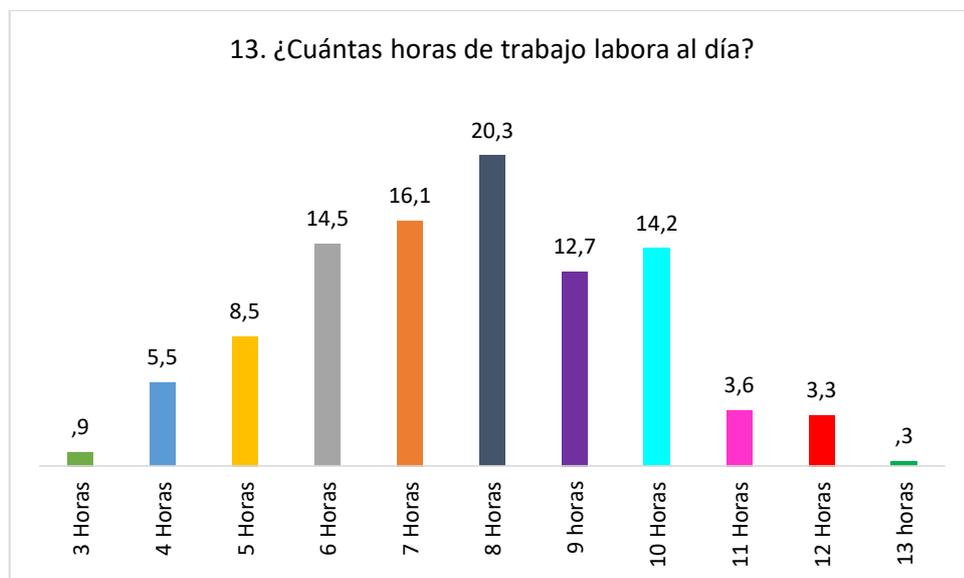
Figura 12. Días de Atención



Fuente: Investigación de Campo

Según los administradores de los mercados mencionan que los puestos en su mayoría son puestos fijos por este motivo los comerciantes laboran alrededor de 8 horas, pero existen comerciantes que trabajan menos horas por distintos factores estos son por las bajas ventas, enfermedades o en algunos casos por la situación climática, en el caso de los puestos eventuales exceden los horarios entre 10 a 12 horas. Según la opinión ciudadana aproximadamente 2 de cada 10 comerciantes trabajan de 7 a 8 horas diarias en sus puestos de trabajo con el fin de obtener las ventas esperadas, en algunos casos han mencionado que existen días que no obtienen ninguna venta, pero ellos optan por ser perseverantes. Además, aproximadamente 1 de cada 10 comerciantes mencionan que trabajan entre 6 a 10 horas esto teniendo en cuenta los horarios que tienen establecidos tanto en ordenanza como en el reglamento de cada mercado (Ver figura 13).

Figura 13. Horas laborables



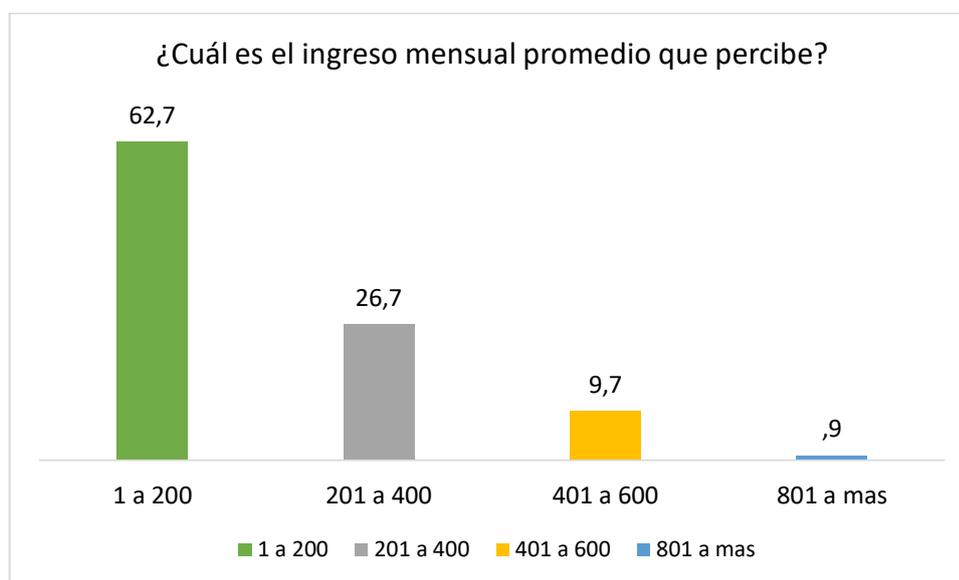
Fuente: Investigación de Campo

Los ingresos que obtienen los comerciantes de los mercados tienen que ver con distintos factores mencionan los administradores de los mercados que se toma en cuenta aspectos como los días laborados, las horas que labora, la atención que brinda a los clientes son algunos factores mencionando que no pueden decir a ciencia cierta lo que ganan los comerciantes, sin embargo ellos han podido evidenciar que en los mercados de abastecimiento de alimentación el sector que

mayor ingresos percibe es cárnicos y en el mercado de ropa menciona la Ing. Amanda Caicedo que ellos tienen mayor ingreso por temporada.

Según la opinión de los comerciantes de los mercados mencionan que aproximadamente 6 de cada 10 comerciantes perciben un mensual de 1 a 200 USD ellos mencionan que hay días que se vende y otros no, además al no tener un capital alto tienen que con los ingresos que tienen volver a comprar productos. Además, aproximadamente 3 de cada 10 comerciantes mencionan que los ingresos que perciben son de 201 a 400 USD por motivo que existen giros de negocios que tienen mayor acogida de ventas o son quienes entregan los productos al por mayor (Ver figura 14).

Figura 14. Ingreso que perciben



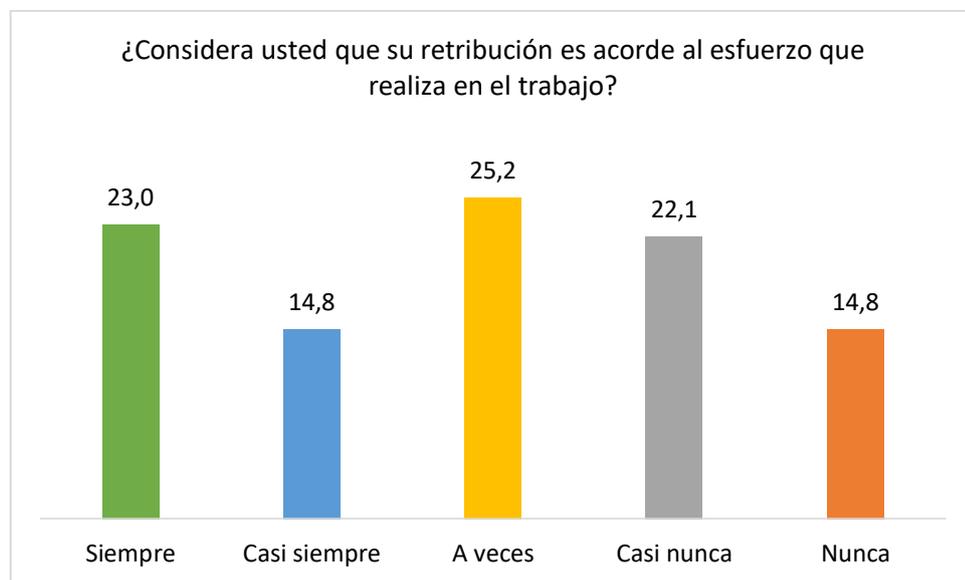
Fuente: Investigación de Campo

Los comerciantes de los mercados mencionan que aproximadamente 3 de cada 10 comerciantes consideran que la retribución que perciben a veces es acorde al esfuerzo que ellos realizan teniendo todas las actividades que realizan para el comercio de sus productos, aproximadamente 2 de cada 10 comerciantes mencionan que la retribución que perciben siempre es acorde al esfuerzo que realizan ellos mismo, porque son quienes deben encargarse del llamar la atención del cliente o hacer que este ya no vuelva a comprarles (Ver figura 15).

Los administradores de los mercados mencionan que la retribución que los comerciantes obtienen siempre es acorde al esfuerzo que ellos realicen teniendo

en cuenta que solamente los comerciantes se encargan de que el cliente sea bien atendido, que los productos puedan exhibirse y ofrecer calidad en sus productos, el aseo, entre otros factores que el comerciante necesita para que el cliente pueda comprar sus productos y que estos vuelvan para que el comerciante obtenga su retribución esperada. Según Medina (2022) "Establece que la retribución es variable en base a los resultados que se alcanzan y para ello es necesario un sistema de medición de resultados. De este modo se podrán cuantificar las remuneraciones reales en función de cada objetivo".

Figura 15. Retribución acorde al esfuerzo de los comerciantes



Fuente: Investigación de Campo

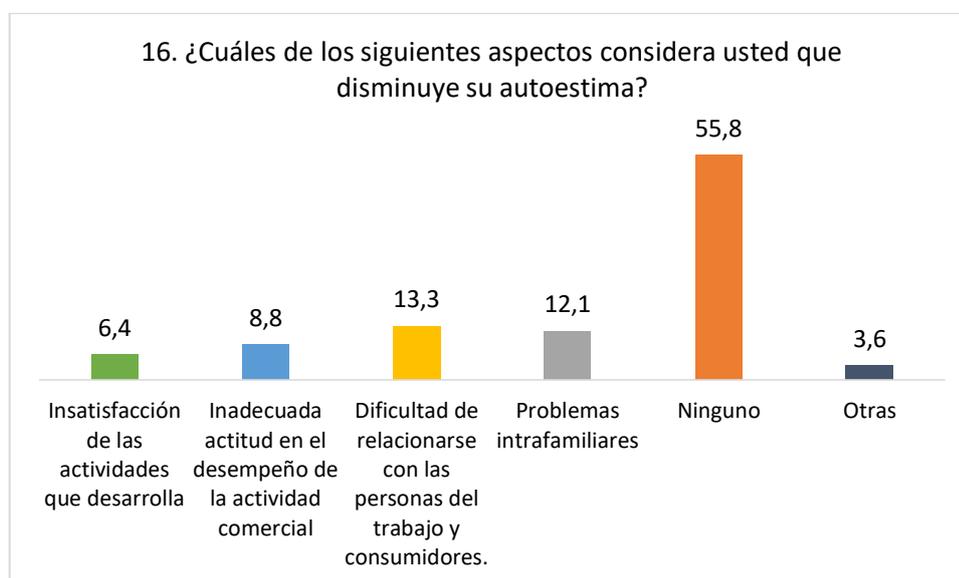
5. Dimensión Bienestar emocional

Existen varios aspectos que pueden disminuir la autoestima de una persona, pero esto no es en todas las personas, cada una de ellas presentan varios episodios en su día a día ya sean positivos o negativos, pero esto también es como la persona pueda sobrellevar el episodio que se le presente, aproximadamente 6 de cada 10 personas mencionan que ningún aspecto disminuye la autoestima de los comerciantes (Ver figura 16). Además, aproximadamente 1 de cada 10 comerciantes mencionan que los aspectos que disminuyen su autoestima es la dificultad de relacionarse con las personas del trabajo y consumidores como también los problemas intrafamiliares.

El administrador del mercado Plaza Central menciona que ha atendido un caso de bajo autoestima, una persona del mercado quiso llegar hasta la muerte por problemas personales, pero con ayuda de profesionales en psicología, con el dialogo e incluyendo en varias actividades a esta persona se ha podido mejorar la autoestima del mismo. Sin embargo, en los demás mercados no se ha evidenciado algún aspecto que disminuya la autoestima rotundamente del comerciante existen días en los que el comerciante por las bajas ventas baja su autoestima o cuando hay problemas dentro del mercado, pero son casos que en el mismo instante se pueden dar solución y estos son por el espacio del puesto en su mayoría de casos.

El grado de autoestima es resultado de la evaluación que realizamos proviene de la comparación entre la imagen que tenemos de nosotros mismos en situaciones reales y la imagen ideal, es decir como querríamos ser, la mayor parte de las veces las personas con autoestima baja ven la parte negativa de su personalidad de una manera exagerada y tienen una visión de sus rasgos positivos muy negativa. (Bastidas, 2016, p. 324)

Figura 16. Aspectos que disminuyen la autoestima de los comerciantes



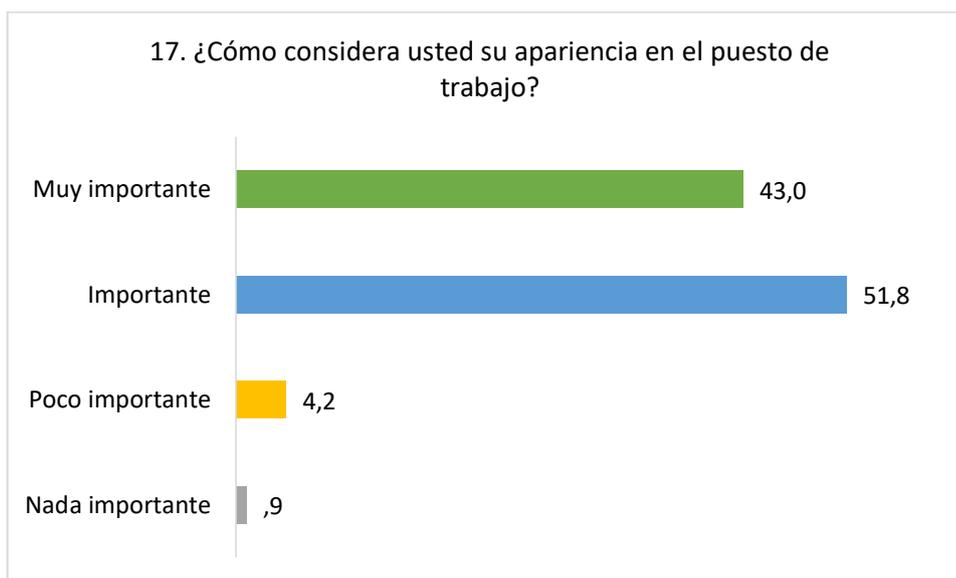
Fuente: Investigación de Campo

Según los administradores de los mercados dentro del establecimiento los comerciantes cuidan mucho lo que es la apariencia al atender a los clientes, ellos cuidan del aseo personal, su vestimenta, el espacio donde ellos laboran lo

mantiene limpio, teniendo en cuenta que existen sectores que requieren la utilización de las manos estas pueden estar un poco sucias o manchadas del mismo producto que ofrecen por ejemplo en lo que es verduras los comerciantes desgranar o pelar algunos productos y esto no les permite estar todo el tiempo con sus manos limpias sin embargo considera que los comerciantes si mantienen su apariencia bien presentada al momento de atender a sus clientes.

En la encuesta realizada los comerciantes manifiestan que aproximadamente 5 de cada 10 comerciantes consideran que su apariencia es importante al momento de atender a los clientes lo que se refiere a la presentación y también el buen servicio al cliente. Así mismo, aproximadamente 4 de cada 10 comerciantes consideran que su apariencia al atender a los clientes es muy importante pues desde este punto se puede ver el cuidado personal, de productos y esto lo cuidan porque es para sentirse bien ellos mismo (Ver figura 17). Escobar (2021) menciona que la apariencia personal, es la suma de rasgos físicos, particularidades, actitudes que transmite una persona y que los demás captan, constituye la carta de presentación de cada persona, es decir es la primera impresión visual e impacto verbal que permite abrir o cerrar puertas hacia nuevas oportunidades, dependiendo si ésta es positiva o no. (p. 14)

Figura 17. Apariencia del comerciante

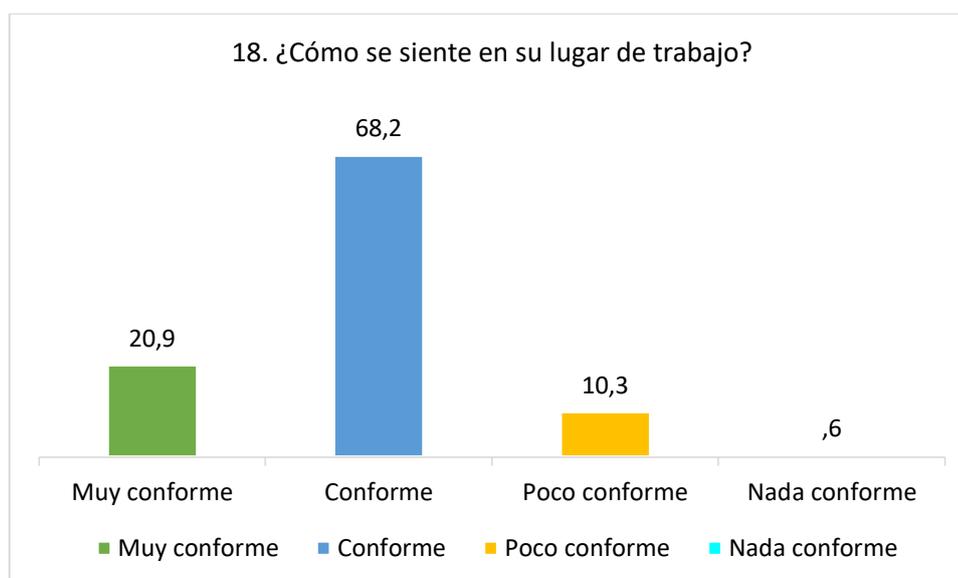


Fuente: Investigación de Campo

El sentir de cada persona es muy diverso para esto influyen varios factores, en la encuesta realizada aproximadamente 7 de cada 10 comerciantes mencionan que se sienten conformes en su lugar de trabajo, mencionan que esta es su fuente de ingresos para poder satisfacer sus necesidades, por otra parte, existen comerciantes que manifiestan que se sienten conformes porque esto les ayuda a mantenerse distraídos con el fin de no caer en depresión o bajar su autoestima por algún problema personal. al mismo tiempo aproximadamente 2 de cada 10 comerciantes se sienten muy conformes porque ya llevan algún tiempo en los mercados y esto hace que fomenten amistades, comercialicen sus productos y se sientan a gusto en los establecimientos (Ver figura 18).

Para Roman (2017) "Estar conforme implica que alguien se siente bien y satisfecha con lo que tiene y no siente la necesidad inmediata de ir más allá. Se reconoce con facilidad a una persona conforme porque disfruta de su zona de confort" (p.38). Los administradores de los mercados mencionan que existen varias expectativas de los arrendatarios razón por la que una persona no va a sentir un 100% de conformidad con lo que tiene, sin embargo, mencionan que los comerciantes se sienten a gusto en los mercados y ellos lo demuestran yendo todos los días a trabajar, atendiendo de una manera amable a los clientes y el tratando de mejorar cada día en el compañerismo.

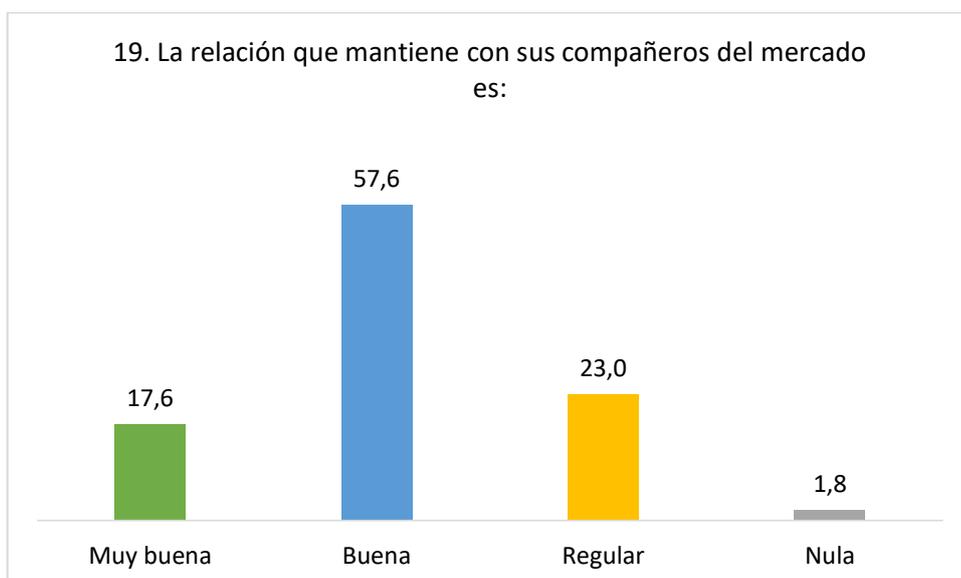
Figura 18. Lugar de trabajo



Fuente: Investigación de Campo

Al hablar de mercados estamos haciendo referencia a competencia en el sector comercio es decir de productos que se comercializa dentro de un establecimiento, aquí se presentan distintos escenarios por los administradores de los mercados mencionan que en los mercados la convivencia entre compañeros del mercado es buena siempre teniendo disgustos entre ellos pero no son problemas de mayor relevancia, sin embargo, la Ing. Amanda Caicedo menciona que los problemas que se dan en su mercado a cargo es por el espacio y suelen haber los disgustos y chismes entre comerciantes pero que esto se lo sabe sobre llevar pero ella considera que la relación que tienen entre compañeros es regular. Según la encuesta realizada aproximadamente 6 de cada 10 comerciantes mencionan que la relación que mantienen con sus compañeros del mercado es buena debido a que, si tienen buena relación con los compañeros del sector donde cada uno se encuentra ubicado, además, aproximadamente 2 de cada 10 comerciantes mencionan que la relación que tienen entre compañeros es regular porque hay diferencias entre comerciantes y evitan llevarse (Ver figura 19). Las relaciones interpersonales en el trabajo son esenciales para el logro de los objetivos, combinando capacidades y recursos individuales; es indispensable conservar y promover relaciones interpersonales saludables que permitan establecer un excelente clima laboral y con ello incrementar la productividad. (Moreno, 2018, p. 13-33)

Figura 19. Relación entre compañeros del mercado



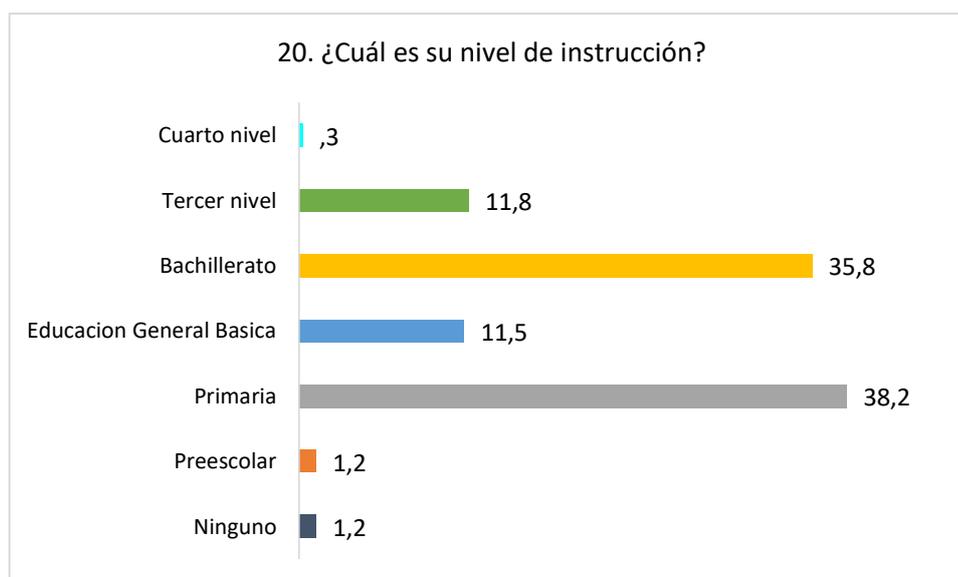
Fuente: Investigación de Campo

6. Dimensión Bienestar físico

La educación es un derecho primordial para todos, sin embargo, aún existen personas que no tienen la oportunidad de educarse o no han podido culminar sus estudios es así que aproximadamente 4 de cada 10 comerciantes manifiestan solo han logrado culminar la primaria y algunos de ellos han terminado hasta 4to o 5to grado así mismo comerciantes que han alcanzado el bachillerato. Además, 1 de cada 10 personas expresan que han podido alcanzar la Educación General Básica como la educación de Tercer nivel sin ninguna dificultad (Ver figura 20).

La percepción que tienen los administradores de los mercados es de que los comerciantes de manera general tienen estudios primarios tomando en cuenta que la mayoría de comerciantes superan los 50 años de edad y las personas de antes no culminaban sus estudios por problemas económicos y requerían trabajar, además, se cuenta con un buen porcentaje de comerciantes que han culminado el bachillerato y un escaso porcentaje que tiene un nivel de instrucción de cuarto nivel y mencionan que estos niveles no son suficientes para los comerciantes porque las personas nunca acabamos de aprender y esto lo hacemos todos los días.

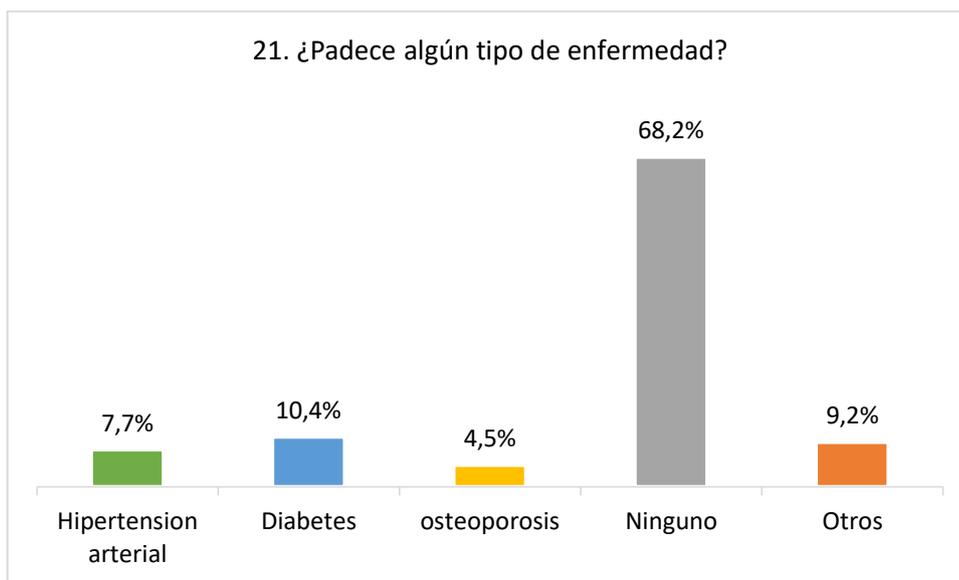
Figura 20. Nivel de instrucción



Fuente: Investigación de Campo

Las enfermedades en una persona son inevitables, Anrango (2020) la enfermedad se define como cualquier estado en el que haya un deterioro de la salud del organismo humano. Las enfermedades crónicas son condiciones de larga duración y, por lo general, de progresión lenta. No existe una cifra consenso para delimitar esta definición, pero por lo general se considera crónico un cuadro que tiene una duración mayor de 3-6 meses, de alta prevalencia y no curable. (p.87) En las encuestas realizadas se menciona como parte de la calidad de vida de los comerciantes la salud aproximadamente 7 de cada 10 comerciantes no padecen de ninguna enfermedad crónica, además, mencionan que 1 de cada 10 comerciantes mencionan que sufren distintas enfermedades como hipertensión arterial, diabetes, osteoporosis, entre otras (Ver figura 21).

Figura 21. Enfermedades

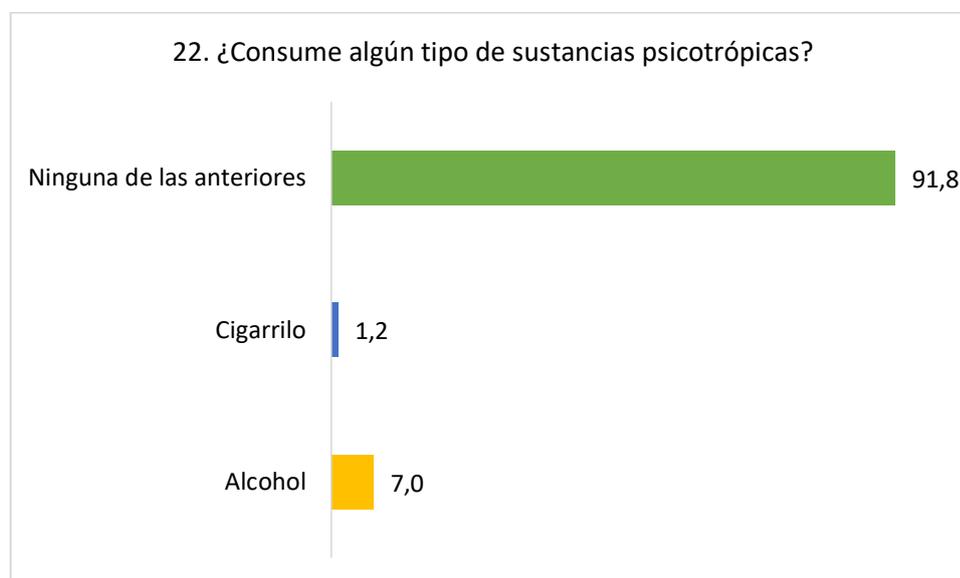


Fuente: Investigación de Campo

Hernandez (2021) menciona que “Las sustancias psicoactivas constituyen un obstáculo notable para la sociedad en términos de salud en particular, el tabaco y el alcohol se encuentran entre las principales causas de muerte y discapacidad en los países desarrollados” (p.369) la importancia de saber las consecuencias que trae el consumo de estas sustancias ha hecho tomar conciencia a las personas, según la encuesta realizada a los comerciantes de los mercados mencionan que aproximadamente 9 de cada 10 comerciantes no consumen ninguna sustancia psicotrópica, sin embargo, 1 de cada 10 comerciantes consumen sustancias

como cigarrillo y alcohol esto es un nivel muy bajo ya que esto perjudica a la salud (Ver figura 22).

Figura 22. Sustancias psicotrópicas

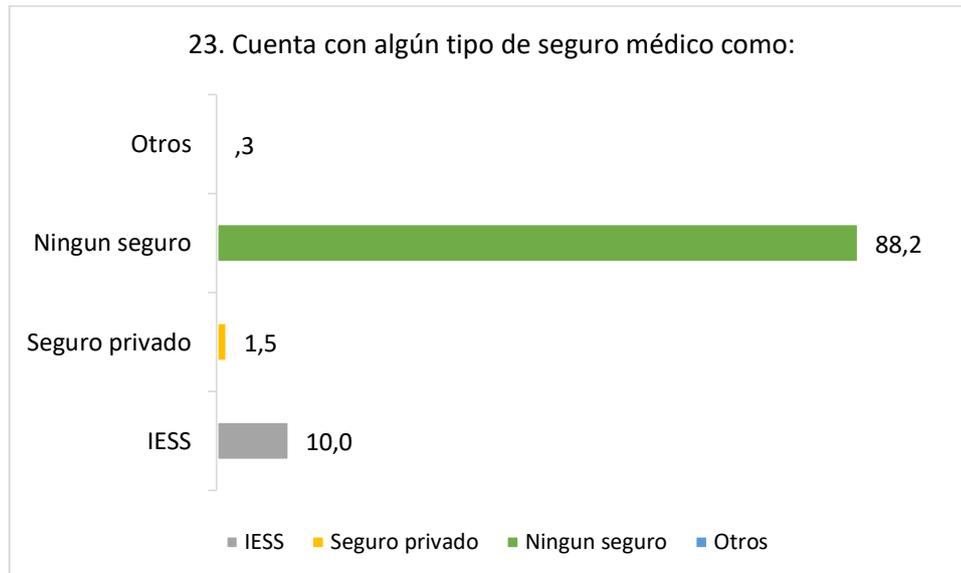


Fuente: Investigación de Campo

Los administradores del mercado mencionan que cada comerciante vela por su seguro, el Gobierno Autónomo Descentralizado no otorga ningún tipo de seguro para los comerciantes siendo esta responsabilidad de cada uno de ellos si aportan o no a un seguro ya sea público o sea privado. El seguro para el cuidado de la salud ayuda a la gente a protegerse contra los elevados costos médicos, esto es un contrato entre la persona y la compañía de seguros en donde la persona compra un plan y la compañía accede a cubrir parte de los gastos médicos. (Chavez, 2021)

Según la encuesta realizada en los mercaos hemos obtenido que aproximadamente 9 de cada 10 comerciantes no cuentan con un seguro médico porque este debe tener sus aportaciones y muchos de los comerciantes han manifestado que no cuentan con el dinero para aportar pues lo que obtienen de ingresos les alcanza solo para lo básico. Así mismo, aproximadamente 1 de cada 10 comerciantes mencionan que tiene seguro del IESS que es costado por ellos mismos (Ver figura 23).

Figura 23. Seguro medico

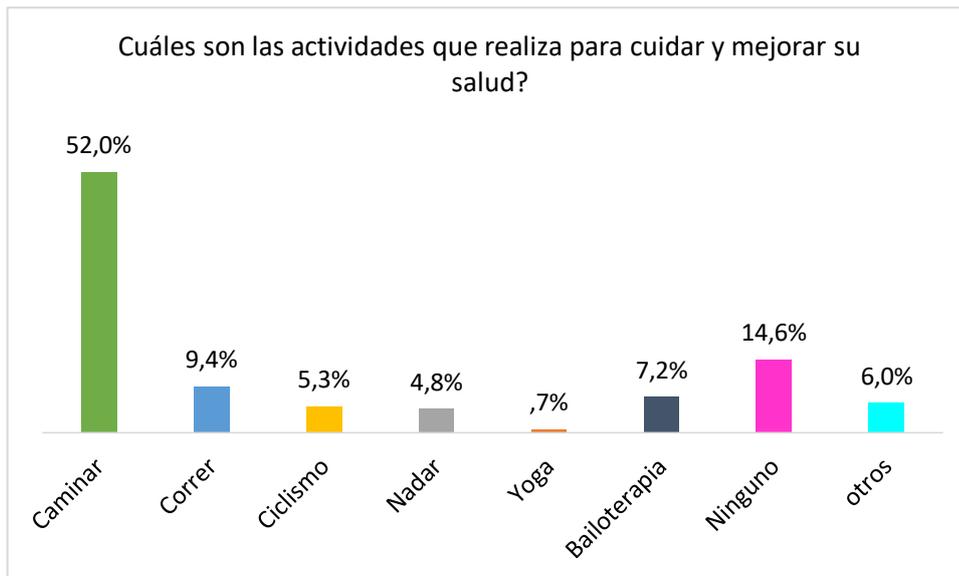


Fuente: Investigación de Campo

Para Chacha (2022) menciona que “Hacer actividad física regularmente puede ayudarte a mantener fuertes tus habilidades para pensar, aprender y tener buen juicio con el pasar de los años, también puede reducir tu riesgo de depresión y ansiedad” (p.12) Los administradores de los mercados mencionan que al en años atrás solían realizar por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado actividades físicas como las Bailoterapia en los espacios de los mercados pero los comerciantes a tener largas jornadas de trabajo no acudían para ello se ha propuesto otra alternativa de las brigadas de salud juntamente con la parte medica del Patronato de Amparo Social que es también parte de la municipalidad pero también con esto no se ha tenido mayor importancia por parte de los comerciantes sin embargo se ha propuesto tener estas brigadas en los mercados con el fin de que los comerciantes se hagan atender y puedan descartar algún problema de salud.

Según la encuesta realizada aproximadamente 5 de cada 10 comerciantes optan por la actividad de caminar para cuidar y mejorar su salud, esto lo hacen al ir al mercado y al regresar a sus domicilios, pero también aproximada mente 1 de cada 10 comerciantes no realizan actividades físicas para mejorar su salud esto quiere decir que no existe una preocupación o un compromiso por los comerciantes de realizar actividades que cuiden de su salud (Ver figura 24).

Figura 24. Actividades para cuidar su salud

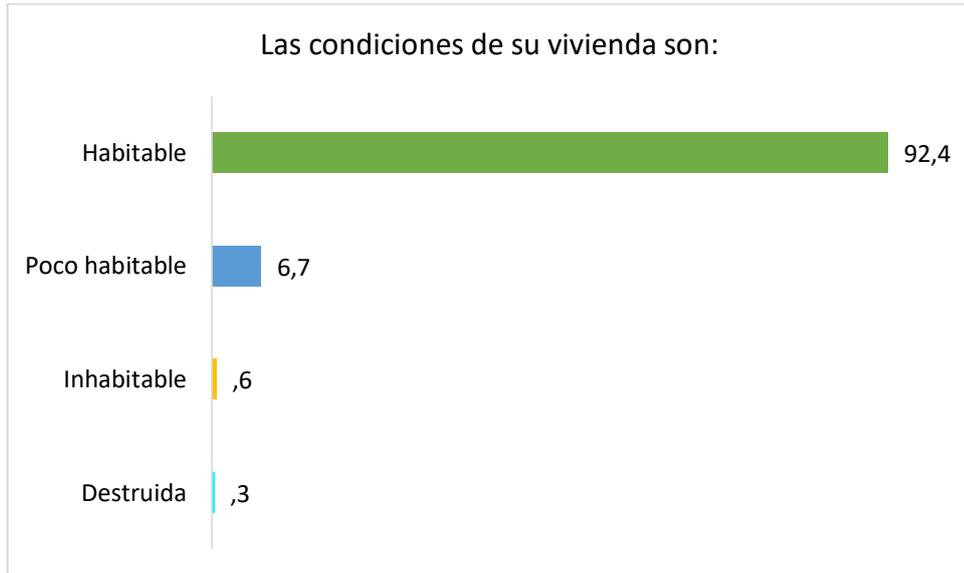


Fuente: Investigación de Campo

Es un derecho de todos los ecuatorianos el tener una vivienda esto con el fin de garantizar seguridad y estabilidad de una persona, los administradores de los mercados mencionan que no pueden o no han visualizado el estado de las viviendas de todos los comerciantes sin embargo mencionan que de lo que ellos han podido visualizar los comerciantes tienen una vivienda habitable con todos los servicios necesarios.

Martinez (2020) manifiesta que la vivienda debe tener condiciones que garantizan la seguridad física de sus habitantes y les proporcionan un espacio habitable suficiente, así como protección contra el frío, la humedad, el calor, la lluvia, el viento u otros riesgos para la salud y peligros estructurales. En la encuesta realizada aproximadamente 9 de cada 10 comerciantes cuentan con una vivienda habitable presentándose en buenas condiciones, sin embargo, aproximadamente 1 de cada 10 comerciantes menciona que sus viviendas son poco habitables por daños estructurales (Ver figura 25).

Figura 25. Condiciones de vivienda



Fuente: Investigación de Campo

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La débil gestión realizada por la Dirección de Inclusión Económica y Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán se presenta por una infraestructura que limita la administración del lugar, bajo nivel de seguridad, limitadas capacitaciones, bajos niveles de higiene y mantenimiento de los mercados, escasa indumentaria para las labores diarias, desatención a la calidad de servicio del comerciante y estado del producto, incidiendo en la comercialización y venta de los productos.
- El bajo nivel de calidad de vida de los comerciantes de los mercados de Tulcán, se debe a escaso nivel de ingresos económicos, baja retribución por el esfuerzo realizado en los mercados, débil nivel de instrucción y desatención en la adquisición de seguros médicos lo que provoca un limitado bienestar del comerciante.
- La débil administración de los mercados ha generado una disminución en la actividad de los comerciantes, afectando en sus ingresos dando lugar a una disminución en el bienestar del comerciante.

5.2. RECOMENDACIONES

- El Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán debe aprobar la ordenanza que permitirá regular el funcionamiento de los mercados del Sur y del Centro Comercial Popular, así como también diseñar e implementar un modelo de gestión donde los comerciantes puedan ser parte de las decisiones que se tomen en beneficio de los mercados, a través de la Dirección Administrativa y la Dirección de Inclusión Económica y Social.
- Se sugiere un programa de asistencia médica que establezca planes de prevención e intervención de enfermedades para que los comerciantes puedan lograr una calidad de vida estable con la ayuda de los administradores de los mercados y la Unidad de Salud ocupacional.

- El Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán debe implementar un plan de marketing para fortalecer el comercio en los mercados de la ciudad, lo cual ayudara a que los comerciantes tengan mayor ingreso y puedan mejorar su calidad de vida con la ayuda de Talento Humano y la Dirección de comunicación.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Salazar y Del Castillo. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>
- Adrianzén, Carranza, Barrantes & Bravo. (12 de Octubre de 2022). *La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz*. Obtenido de Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3724/5618#:~:text=La%20Nueva%20gesti%C3%B3n%20P%C3%ABlica%20abre,en%20el%20ejercicio%20de%20sus>
- Anrango, S. (2020). *LAS 10 ENFERMEDADES CRÓNICAS MÁS COMUNES*. Obtenido de VivoLabs: <https://vivolabs.es/las-10-enfermedades-cronicas-mas-comunes/>
- Arboleda, Baño & Villacrés. (9 de 11 de 2016). *Incidencia de la infraestructura sobre la satisfacción de los clientes y vendedores en la Empresa Municipal Mercado de Productores Agrícolas San Pedro de Riobamba (EMMPA)*. Obtenido de Redalyc: [chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428006.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428006.pdf)
- Ardila, R. (2017). *Calidad de vida: una definición integradora*. Obtenido de Revista Latinoamericana de Psicología, vol. 35: [chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf)
- Ballinas, M. (4 de junio de 2020). *Que es calidad de vida y el indice de desarrollo humano*. Obtenido de Brainly: <https://brainly.lat/tarea/17912485>
- Bankinter. (17 de junio de 2022). *Bankinter*. Obtenido de Blog de Economía y Finanzas Bankinter: <https://www.bankinter.com/blog/economia/paises-mejor-calidad-vida>

Bastidas, B. (7 de marzo de 2016). *6 CARACTERÍSTICAS DE LA BAJA AUTOESTIMA*. Obtenido de ATLAS Psicólogos tres cantos: <https://atlaspsicologostrescantos.com/6-caracteristicas-de-la-baja-autoestima/>

Benalcazár, P. (12 de octubre de 2021). *Capacitación y educación para los comerciantes del mercado Mayorista*. Obtenido de Quito Informa: <http://www.quitoinforma.gob.ec/2021/10/12/capacitacion-y-educacion-para-los-comerciantes-del-mercado-mayorista/>

Cajal, A. (2017). *Investigación de Campo*. Obtenido de <file:///Downloads/Investigaci%C3%B3n%20de%20Campo.pdf>

Cárdenas, E. (2021). *Influencia de la Gestión Pública Municipal en el Desarrollo Económico Local del Distrito de Curahuasi Periodo 2020-2021*. Obtenido de ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73722/C%C3%A1rdenas_LEV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (1998). *Una Nueva Gestión Pública para América Latina*. Obtenido de CLAD: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Una-Nueva-Gestion-Publica-para-America-Latina.pdf>

CEPAL. (29 de abril de 2021). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. Obtenido de Panorama Social de América Latina: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47718/1/S2100655_es.pdf

Chacha, M. (14 de enero de 2022). *Los beneficios de la actividad física*. Obtenido de Physical Activity: <https://www.cdc.gov/physicalactivity/basics/spanish/los-beneficios-de-la-actividad-fisica.htm#:~:text=Hacer%20actividad%20f%C3%ADsica%20regularmente%20puede,que%20ayudarte%20a%20dormir%20mejor.>

- Chamorro, S. (30 de abril de 2020). *Calidad de vida*. Obtenido de Brainly: <https://brainly.lat/tarea/15689719>
- Chavez, I. (2 de abril de 2021). *Seguro de salud*. Obtenido de MedlinePlus: <https://medlineplus.gov/spanish/healthinsurance.html>
- Coba, G. (14 de Septiembre de 2022). *La calidad de vida de los ecuatorianos retrocede una década*. Obtenido de PRIMICIAS: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/calidad-vida-ecuatorianos-retroceso-decada/#:~:text=Ecuador%20obtuvo%20un%20puntaje%20de,similar%20a%20la%20de%202011.>
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Corrales, A. (2018). *Los 5 cambios que propone la Nueva Gestión Pública*. Obtenido de Univesidad Continental Blog Escuela de Posgrado: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/estos-son-los-5-cambios-que-propone-la-nueva-gestion-publica>
- Delgado, L. (3 de agosto de 2022). *Gestión Pública: ¿Qué es? ¿Cómo funciona?* Obtenido de Pensemos: <https://gestion.pensemos.com/gestion-publica-que-es-como-funciona>
- Escobar, A. (2021). *Descubre como mejorar tu apariencia personal y profesional*. Obtenido de PlushLamour : <https://plushlamour.com.ar/articulo/descubre-como-mejorar-tu-apariencia-personal-y-profesional/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20apariencia%20personal,y%20que%20los%20dem%C3%A1s%20captan.>
- Escuela de Posgrado. (24 de septiembre de 2018). *Gestión pública: 3 claves para consolidar el orden público*. Obtenido de Postgrado UTP:

<https://www.postgradoutp.edu.pe/blog/a/gestion-publica-3-claves-para-consolidar-el-orden-publico/>

Etecé. (5 de agosto de 2021). *Editorial Enciclopedia Concepto*. Obtenido de Concepto de la encuesta.

Galván, A. (2019). ¿QUE ES CALIDAD DE VIDA? Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa2/n2/m2.html>

Garrido, J. (2017). *La Nueva Gestión Pública: el nuevo modelo de administración pública*. Obtenido de Universidad Nacional de Educación a Distancia, Junta de Comunidades de CastillaLa Mancha: chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://acmspublicaciones.revistabarataria.es/wp-content/uploads/2017/05/51.2012.Garrido.Tiempos.678_687.c.pdf

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán. (15 de enero de 2021). *exposición de motivos - Municipio de Tulcán*. Obtenido de <https://www.gmtulcan.gob.ec/documentos/ordenanzas/2021/2%20ORDENANZA%20QUE%20DECLARA%20LA%20ZONA%20INDUSTRIAL%20Y%20LOGISTICA%20DEL%20PROYECTO%20POLO%20DE%20DESARROLLO.pdf>

Gomez, L. (23 de marzo de 2020). *Definición de Calidad de Vida*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/calidad-de-vida.php>

Gonzales, J. (21 de junio de 2016). *FLACSO ECUADOR*. Obtenido de La nueva gestión pública y sus limitaciones: file:///C:/Users/USER/Downloads/agora_james_1.pdf

Guzmán & Menz. (Noviembre de 2020). *Post-Burocracia Weberiana o Post-Nueva Gestión Pública: Principales Elementos*. Obtenido de Flacso-Chile: chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://flacsochile.org/doc/2020/Doc_Electronico_Post_Nueva_Gestion_Publica_noviembre_2020.pdf

Hernández, R. (2016). *Metodología de la Investigación. 6ta Edición Sampieri*. Soriano, RR. *Guía para realizar investigaciones sociales*. México DF: McGraW-Hill Education.

- Hernandez, V. (2021). *Sustancias psicoactivas tabaco, alcohol y sustancias ilegales*. Obtenido de GreenFacts: <https://www.greenfacts.org/es/sustancias-psicoactivas/index.htm>
- INEC. (2022). *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. Obtenido de PRIMICIAS: chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Inflacion/2022/Diciembre_2022/Bolet%C3%ADn_t%C3%A9cnico_12-2022-IPC.pdf
- Kotler, P. (2019). *Mercado*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/https://librosaccesoabierto.utp.edu.co/index.php/editorial-uptc/catalog/download/48/78/2862?inline=1#:~:text=Todo%20mercado%20consta%20de%20cuatro,en%20el%20funcionamiento%20del%20mercado>.
- Lizarazo, J. (2019). *SITUACIÓN Y PERSPECTIVAS DE LOS MERCADOS MAYORISTAS*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/http://repiica.iica.int/docs/B0209e/B0209e.pdf>
- Macas, D. (11 de agosto de 2020). *Limpieza integral en el Mercado de Mi Ciudad*. Obtenido de Alcaldía: <https://www.machala.gob.ec/news/limpieza-integral-en-el-mercado-de-mi-ciudad/>
- Martinez, M. (2020). *Elementos de una vivienda adecuada*. Obtenido de ONU Habitat: <https://onuhabitat.org.mx/index.php/elementos-de-una-vivienda-adecuada#:~:text=Son%20las%20condiciones%20que%20garantizan,la%20salud%20y%20peligros%20estructurales>.
- Medina, M. (23 de junio de 2022). *Tipos de retribución: cómo benefician a tu equipo + Vídeo*. Obtenido de Factorial: <https://factorialhr.es/blog/tipos-retribucion-variable-flexible-fija/>

- Montaño, J. (1 de octubre de 2020). *Investigación Transversal: Características, Metodología, Ventajas*. Obtenido de <file:///Downloads/Investigaci%C3%B3n%20Transversal.pdf>
- Moreno & Ximénez. (2018). *Evaluación de la calidad de vida*. Obtenido de https://www.infogerontologia.com/documents/burnout/articulos_uam/calidaddevida.pdf
- Moreno, S. (2018). *Relaciones interpersonales en el clima laboral*. Obtenido de Méderi: <https://www.mederi.com.co/content/relaciones-interpersonales-en-el-clima-laboral#:~:text=Las%20relaciones%20interpersonales%20en%20el,y%20con%20ello%20incrementar%20la>
- Muguira, A. (2020). *Muestreo por conglomerados: Un tipo de muestreo probabilístico*. Obtenido de Questionpro: <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conglomerados/>
- Muguira, A. (2021). *¿Qué es una entrevista? Todo lo que debes saber al respecto*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-entrevista/>
- Navas, C. (13 de Noviembre de 2021). *Más seguridad para los mercados de Quito*. Obtenido de Ministerio de Gobierno: <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/mas-seguridad-para-los-mercados-de-quito/>
- Olsen, H. (2021). *Ferías de negocios: las ventajas de participar*. Obtenido de Connect americas: <https://connectamericas.com/es/content/ferias-de-negocios-las-ventajas-de-participar>
- Ortega, C. (2018). *¿Qué es un cuestionario?* Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-un-cuestionario/>
- Paella y Martins. (2013). *Investigación de Campo: Características, Tipos, Técnicas y Etapas*. Obtenido de <file:///Downloads/Investigaci%C3%B3n%20de%20Campo.pdf>

- Polverini, W. (16 de febrero de 2023). *Vendedores*. Obtenido de <https://www.zenvia.com/es/blog/capacitacion-en-ventas-para-tus-vendedores/#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20en%20ventas%20es,mayores%20ganancias%20para%20la%20empresa>.
- Prieto, B. (15 de diciembre de 2017). *El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
- Ramirez, Calderon y Mejia. (7 de octubre de 2020). *Análisis de la reactivación económica post COVID en el Mercado de la Concepción*. Obtenido de Escuela Superior Politécnica de Chimborazo: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1894/html>
- Roman, J. (2017). *LA DIFERENCIA ENTRE ESTAR FELIZ, ALEGRE O CONFORME*. Obtenido de Galenus: <https://www.galenusrevista.com/?La-diferencia-entre-estar-feliz-alegre-o-conforme>
- Roth, A. (enero-junio de 2019). *Las políticas públicas y la gestión pública: un análisis desde la teoría y la práctica*. Obtenido de Revista internacional de administración: <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/1207/1125>
- Salas, D. (4 de junio de 2019). *El enfoque mixto de investigación: algunas características*. Obtenido de Investigalia.: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion/>
- Sampieri, R. H. (1997). *www.uca.ac.cr*. Obtenido de *www.uca.ac.cr*: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Santa, Camargo, Fajardo & Macias. (09 de Diciembre de 2021). *Responsabilidad Social Pública para contribuir a la consolidación de los Objetivos del Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <file:///Downloads/Dialnet-ResponsabilidadSocialPublicaParaContribuirALaConso-8352842.pdf>

- Sevilla, R. (1 de junio de 2021). *Los mercados son ideales para la buena convivencia ciudadana*. Obtenido de <https://roquesevilla.com/media/los-mercados-son-ideales-para-la-buena-convivencia-ciudadana/>
- Soriano, B. (13 de febrero de 2023). *Gerentes de Mercadeo*. Obtenido de Mi Próximo Paso: <https://www.miproximopaso.org/profile/summary/11-2021.00#:~:text=Estos%20gerentes%20dirigen%20equipos%20que,crear%20nuevos%20productos%20o%20servicios>
- Sosa & Rey. (2019). *Principios y valores en la gestion y en la administracion publica*. Obtenido de Dialnet: <file:///Downloads/Dialnet-PrincipiosYValoresEnLaGestionYEnLaAdministracionPu-8121581.pdf>
- Teran, Estrada & Tarapues. (8 de marzo de 2017). *ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE VIDA EN LA PROVINCIA DEL CARCHI Y SUS CANTONES*. Obtenido de Sembrador CITT – UPEC: file:///C:/Users/crist/Downloads/sandrapozo,+Gestor_a+de+la+revista,+1.+AN%C3%8D_LISIS+DE+LA+CALIDAD+DE+VIDA+EN+LA+PROVINCIA+DEL+CARCHI+Y+SUS+CANTONES.pdf
- Urzúa y Caqueo. (2018). *Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>
- Verdugo, S. (2018). *PARADIGMA DE CALIDAD DE VIDA*. Obtenido de Innovacion para la inclusion social: [http://emausinclue.com/project/calidad-de-vida/#:~:text=Bienestar%20material%20\(BM\)%3A,posibilidad%20de%20acceder%20a%20caprichos](http://emausinclue.com/project/calidad-de-vida/#:~:text=Bienestar%20material%20(BM)%3A,posibilidad%20de%20acceder%20a%20caprichos).
- Westricher, G. (1 de julio de 2020). *Calidad de vida*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/calidad-de-vida.html>

VII. 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

ESTUDIANTE:	REVELO MONTENEGRO DIANA CAROLINA	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401657457
PERIODO ACADÉMICO:	2023 A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. LUIS HERNÁN VILLARREAL ÁVILA	DOCENTE TUTOR:	MSC. MIKE JOFFRE CORAL ERAZO
DOCENTE:	MSC. ALIDA KARINA POZO ALVEAR		
TEMA DEL TIC:	"La gestión pública y su incidencia en la calidad de vida de los comerciantes de Tulcán"		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9.33	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9.33	
3	METODOLOGÍA	9.33	Indicar la población en la presentación.
4	RESULTADOS	9.33	
5	DISCUSIÓN	9.33	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9.33	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9.33	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9.33	Mejorar la redacción, eliminar el "nos"; revisión general de la redacción y nomar APA.

Obteniendo una nota de: 9.33 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 jueves, 29 de junio de 2023


MSC. LUIS HERNÁN VILLARREAL ÁVILA
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. ALIDA KARINA POZO ALVEAR
DOCENTE


MSC. MIKE JOFFRE CORAL ERAZO
DOCENTE TUTOR

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Diana Carolina Revelo Montenegro				
DATE: 10 de julio de 2023				
TOPIC: "La gestión pública y su incidencia en la calidad de vida de los comerciantes En Tulcán"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9,5		



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

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Diana Carolina Revelo Montenegro

Fecha de recepción del abstract: 10 de julio de 2023

Fecha de entrega del informe: 10 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 Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Encuesta aplicada a los comerciantes de los mercados de la ciudad de Tulcán.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Saludos, la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, se encuentra realizando una investigación **sobre La gestión pública y su incidencia en la calidad de vida de los comerciantes de Tulcán**, por lo que, requerimos de su valioso aporte, respondiendo las siguientes preguntas. Nos tomará unos pocos minutos, nuestro compromiso es que toda la información recopilada será trabajada bajo estricto criterio académico y garantizamos absoluta confidencialidad.

Gracias por su tiempo y colaboración

1. **Sexo:** Femenino Masculino

2. **Nacionalidad:** _____

3. **Ciudad de residencia:** _____

4. **Mercado al que pertenece:**

- 1. Supermercado Cepia
- 2. Mercado Popular
- 3. Plaza Central

- 4. Mercado San Miguel
- 5. Mercado del Sur

5. **Su puesto de trabajo es:** Eventual

Fijo

6. **Su local está inmerso en:**

- 1. Frutas
- 2. Verduras
- 3. Carne
- 4. Ropa
- 5. Comida

- 6. Jugos
- 7. Calzado
- 8. Baños
- 9. Víveres
- 10. Plantas

Otros Especifique: _____

Cuestionario:

1. **Su puesto de trabajo es:**

Con infraestructura Solo piso

2. **¿Cuáles de las siguientes características presenta su puesto de trabajo?**

- 1. Estrecho
- 2. Inadecuado
- 3. Incomodo
- 4. Impresentable
- 5. Inacabado
- 6. Ninguno
- 7. Otros ESPECIFICAR: _____

3. **En su lugar de trabajo ¿Qué espacio requiere de mayor limpieza?**

- 1. Piso
- 2. Paredes
- 3. Estanterías
- 4. Vitrinas
- 5. Mesones
- 6. Vidrios
- 7. Ninguno

8. Otros ESPECIFICAR: _____

¿Por qué?: _____

4. ¿Cuáles de los siguientes aspectos ha experimentado en su puesto de trabajo?

- 1. Hurto de productos
- 2. Agresiones
- 3. Asaltos
- 4. Amenazas
- 5. Ninguno

6. Otros ESPECIFICAR: _____

5. ¿Cuáles de las siguientes ferias realizadas en los mercados de Tulcán ha impulsado la actividad comercial?

- | | | | |
|---|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Ferias del día del amor y la amistad | <input type="checkbox"/> | 5. Feria activación comercial | <input type="checkbox"/> |
| 2. Ferias por el día de la mujer | <input type="checkbox"/> | 6. Feria navideña | <input type="checkbox"/> |
| 3. Ferias del día de la madre | <input type="checkbox"/> | 7. Ferias artesanales | <input type="checkbox"/> |
| 4. Feria del día del padre | <input type="checkbox"/> | 8. Ferias gastronómicas | <input type="checkbox"/> |

Otros ESPECIFICAR: _____

6. ¿Cuáles de las siguientes funciones considera usted que debe mejorar la administración del mercado?

- 1. Seguridad
- 2. Actualización de documentación y catastro
- 3. Constatación de buen servicio y atención al cliente
- 4. Constatación de productos en óptimas condiciones
- 5. Constatación de indumentaria adecuada para atender en los locales
- 6. Higiene y mantenimiento
- 7. Capacitaciones
- 8. Horarios de abastecimiento

9. Otros ESPECIFICAR: _____

7. ¿Ha recibido capacitaciones por parte de los administradores de los mercados durante los 2 últimos años?

Sí No

¿Cuáles?:

8. ¿Qué tipo de capacitaciones considera usted necesitan los comerciantes de los mercados?

- 1. Atención al cliente
- 2. Aseo
- 3. Educación financiera
- 4. Marketing
- 5. Seguridad

6. Otros ESPECIFICAR: _____

9. De los siguientes medios de transporte ¿Cuál presenta mayor dificultad para trasladarse a su lugar de trabajo?

- 1. Bus urbano
- 2. Taxi
- 3. Camioneta
- 4. Caminando
- 5. Ninguno
- 6. Otros ESPECIFICAR: _____

¿Cuáles dificultades se le presentan?

Especificar:

10. ¿Con cuáles de las siguientes personas mantiene mayor dificultad de comunicación?

- 1. Agentes de Control
- 2. Compañeros de trabajo
- 3. Administradores de mercados
- 4. Clientes
- 5. Ninguno
- 6. Otros ESPECIFICAR: _____

¿Por qué?

11. ¿Qué días atiende en su lugar de trabajo?

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
<input type="checkbox"/>						

12. ¿Cuántas horas de trabajo labora al día?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>									

13. ¿Cuál es el ingreso mensual promedio que percibe?

- a) 1-200
- b) 201-400
- c) 401-600
- d) 601-800
- e) 801 o más

14. ¿Considera usted que su retribución es acorde al esfuerzo que realiza en el trabajo?

- 1. Siempre
- 2. Casi siempre
- 3. A veces
- 4. Casi nunca
- 5. Nunca

15. ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera usted que disminuye su autoestima?

- 1. Insatisfacción de las actividades que desarrolla
- 2. Inadecuada actitud en el desempeño de la actividad comercial

- 3. Dificultad de relacionarse con las personas del trabajo y consumidores.
- 4. Problemas intrafamiliares
- 5. Ninguno
- 6. Otros ESPECIFICAR: _____

16. ¿Cómo considera usted su apariencia en el puesto de trabajo?

- 1. Nada importante
- 2. Poco importante
- 3. Importante
- 4. Muy importante

Explique ¿Por qué?:

17. ¿Cómo se siente en su lugar de trabajo?

- 1. Muy conforme
- 2. Conforme
- 3. Poco conforme
- 4. Nada conforme

Explique ¿Por qué?:

18. La relación que mantiene con sus compañeros del mercado es:

- 1. Muy buena
- 2. Buena
- 3. Regular
- 4. Nula

Explique ¿Por qué?:

19. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

- | | |
|--|--|
| 1. Ninguno <input type="checkbox"/> | 5. Bachillerato <input type="checkbox"/> |
| 2. Preescolar <input type="checkbox"/> | 6. Tercer nivel <input type="checkbox"/> |
| 3. Primaria <input type="checkbox"/> | 7. Cuarto nivel <input type="checkbox"/> |
| 4. Educación General Básica (BGU) <input type="checkbox"/> | |

20. ¿Padece algún tipo de enfermedad?

- | | |
|---|---|
| 1. Hipertensión arterial <input type="checkbox"/> | 5. Insuficiencia renal <input type="checkbox"/> |
| 2. Enfermedad cardiaca <input type="checkbox"/> | 6. Osteoporosis <input type="checkbox"/> |
| 3. Diabetes <input type="checkbox"/> | 7. Ninguno <input type="checkbox"/> |
| 4. Cáncer <input type="checkbox"/> | |
| 8. Otros ESPECIFICAR: _____ | |

21. ¿Consumo algún tipo de sustancias psicotrópicas?

- 1. Alcohol
- 2. Cigarrillo
- 3. Drogas

4. Ninguna de las anteriores

5. Otros ESPECIFICAR: _____

22. Cuenta con algún tipo de seguro médico como:

1. IESS

2. Seguros privados

3. Ningún seguro

4. Otros ESPECIFICAR: _____

23. ¿Cuáles son las actividades que realiza para cuidar y mejorar su salud?

1. Caminar

2. Correr

3. Ciclismo

4. Nadar

5. Yoga

6. Bailoterapia

7. Ninguno

Otros ESPECIFICAR: _____

24. Las condiciones de su vivienda son:

1. Destruida

2. Inhabitable

3. Poco habitable

4. Habitable

Explique ¿Por qué?:

¡GRACIAS POR SU ATENCION!

Anexo 4. Entrevista aplicada a los Administradores de los mercados



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Saludos, la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, se encuentra realizando una investigación sobre **La gestión pública y su incidencia en la calidad de vida de los comerciantes de Tulcán**, por lo que, requerimos de su valioso aporte, respondiendo las siguientes preguntas. Nos tomará unos pocos minutos, nuestro compromiso es que toda la información recopilada será trabajada bajo estricto criterio académico y garantizamos absoluta confidencialidad.

Gracias por su tiempo y colaboración

1. ¿Cómo considera usted el espacio destinado para los puestos del mercado?
2. ¿Cómo gestiona el GAD para que los mercados estén limpios?
 - 2.1. ¿Cuáles son los procedimientos de limpieza en el interior del mercado?
3. ¿Cómo implementa el GAD la seguridad en los mercados?
 - 3.1. ¿Cómo se maneja la seguridad en el interior del mercado?
4. ¿Qué actividades han impulsado la actividad comercial al interior del mercado?
5. ¿Qué funciones realiza como administrador del mercado?
 - 5.1. ¿Qué otra función cree usted que debería asumir?
 - 5.2. ¿Qué requerimientos se necesitaría para dar cumplimiento con estas funciones?
6. ¿Cuáles capacitaciones se ha brindado a los comerciantes del mercado?
 - ¿Por qué?
 - 6.1 ¿Qué aporte observa usted que tienen las capacitaciones para los comerciantes del mercado?
7. Desde su perspectiva ¿cómo se trasladan los comerciantes del mercado de su casa al mercado?
 - 7.1. ¿El GAD municipal proporciona algún servicio de transporte para el traslado de los comerciantes?

- 7.2. ¿Se ha propuesto algún apoyo para el traslado de los comerciantes por parte de la municipalidad?
8. ¿Cómo es la convivencia dentro del mercado?
 - 8.1. ¿Existe problemas de comunicación entre quienes conforman el mercado?
9. ¿La ocupación de los puestos del mercado es permanente? Si, No ¿Por qué?
10. ¿Considera que el trabajo que realizan los comerciantes está acorde a sus ingresos?
11. ¿Desde la administración del mercado se ha evidenciado algún aspecto que disminuya la autoestima de los comerciantes?
12. ¿Cómo observa la apariencia de los comerciantes en el momento de atender a los clientes?
13. ¿considera usted que los comerciantes del mercado se sienten conformes en el lugar de trabajo?
14. ¿Cómo considera usted la relación que mantienen entre compañeros del mercado?
15. Desde su perspectiva ¿Con que nivel de instrucción cuentan los comerciantes del mercado?
 - 15.1. ¿Considera que estos niveles de instrucción son suficientes?
16. ¿El GAD tiene algún sistema de salud dentro de los mercados?
17. ¿La gestión que realiza el Gobierno Autónomo descentralizado de Tulcán provee algún tipo de seguro para los comerciantes?
18. ¿El GAD municipal cuanta con algún programa de actividades para cuidado de salud de los comerciantes del mercado?
19. ¿Identifica usted las condiciones de vivienda en la que se encuentran los comerciantes?

Anexo 5. Evidencias de las encuestas y entrevistas aplicadas en los mercados de la ciudad de Tulcán.



Figura 26. Entrevista Ing. Héctor Narváez



Figura 27. Entrevista Ing. Amanda Caicedo



Figura 28. Entrevista Ing. Ulises Delgado



Figura 29. Entrevista Ing. Álvaro Cando



Figura 30. Encuesta a comerciantes



Figura 31. Encuesta a comerciantes