

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



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

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Tema: “Innovación en el sistema de gestión por procesos del GAD Municipal de
Tulcán y su incidencia en el servicio público”**

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del

título de Licenciada en Administración Pública

AUTORA: Malte Benavides Noelia Fernanda

TUTOR: MSc. Coral Erazo Joffre Mike

Tulcán, 2025

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Malte Benavides Noelia Fernanda con el número de cédula 0401999362 respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Innovación en el sistema de gestión por procesos del GAD Municipal de Tulcán y su incidencia en el servicio público"

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, marzo de 2025

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, Malte Benavides Noelia Fernanda con cédula de identidad número 0401999362 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Malte Benavides Noelia Fernanda

AUTORA

Tulcán, marzo de 2025

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo Malte Benavides Noelia Fernanda declaro ser autora de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Innovación en el sistema de gestión por procesos del GAD Municipal de Tulcán y su incidencia en el servicio público" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Malte Benavides Noelia Fernanda

AUTORA

Tulcán, marzo de 2025

Agradecimiento.

Agradezco a Dios por permitirme llegar a cumplir esta etapa, por demostrarme que todo es posible y a la vez por acompañarme en cada paso que he dado para alcanzarla.

A mis padres y hermanos quienes me han enseñado que por cada caída existe una razón para levantarse, por ser mi soporte durante este arduo camino y al mismo tiempo por brindarme todos los medios necesarios hasta el día de hoy.

A mi compañera de trabajo por contagiarme su energía y por la paciencia en el paso a paso que hemos dado durante la construcción de este trabajo de investigación.

Mil e infinitas gracias a mi tutor Msc. Mike Coral por ser un guía extraordinario, responsable, paciente y dedicado.

Finalmente, a la prestigiosa Universidad Politécnica Estatal del Carchi quien me dio la oportunidad de formar parte de ella.

Noelia Malte

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón este trabajo a mi preciosa hija Valentina quien se convirtió en mi motor diario y motivo para salir adelante, por brindarme todo su amor, llenando mi vida de alegría y felicidad con su hermosa compañía.

A mis queridos padres Fernando y Rocío por apoyarme y nunca dejarme sola en las buenas y en las malas, por brindarme sus consejos y amor infinito cuando más lo necesite. Dios les pague, por tanto.

A mis mejores amigos y compañeros de vida Katy y Luis por ser unos excelentes hermanos con los que Dios me pudo bendecir. A mi hermosa Zoe por que junto con su hermana iluminan todos mis días. Los amo con todo mi corazón.

A mis ángeles que me acompañan día a día desde el cielo. Los quiero y los extraño mucho.

Noelia Malte

ÍNDICE

RESUMEN	13
INTRODUCCIÓN	15
I PROBLEMA	17
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.1 JUSTIFICACIÓN	19
1.4 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	20
1.4.1 Objetivo General	20
1.4.2 Objetivos Específicos	20
1.4.3 Preguntas de Investigación	20
II FUNDAMENTACIÓN TEORICA	21
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	21
2.2 MARCO TEÓRICO	22
2.2.1 Elementos teóricos.....	22
Teoría de Sistémicas	24
2.2.2 Variable independiente.....	27
2.2.2.1 Gestión por procesos	27
2.2.2.2 Objetivos de gestión por procesos.....	28
2.2.2.3 Características de un proceso	28
2.2.2.4 Elementos	28
2.2.2.6 Cadena de valor.....	29
2.2.2.7 Mapa de procesos.....	30
2.2.2.8 Diagrama de flujo de procesos.....	30
2.2.2.9 Innovación organizacional	31
2.2.2.10 Innovación de procesos	31
2.2.2.11 Innovación en el Sector Público.....	31

2.2.3 Variable independiente.....	34
2.2.3.1 Servicio Público	34
2.2.3.2 Objetivo del Servicio Público.....	34
2.2.3.3 Características	35
2.2.3.4 Elementos Constitutivos:.....	35
2.2.3.5 Dimensiones del Modelo Servqual.....	36
2.2.3.6 Calidad del servicio público.....	36
2.2.3.7 Valor Público.....	37
2.3 MARCO LEGAL	37
2.3.1 Constitución de la República del Ecuador.....	37
2.3.3 Ley Orgánica de Participación Ciudadana.....	40
2.3.4 Norma Técnica de Diseño de Reglamentos O Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional Por Procesos	40
III METODOLOGÍA.....	42
3.1 ENFOQUE METODOLOGICO	42
3.1.1 Enfoque	42
3.1.2 Tipo de investigación	42
3.2 HIPOTÉSIS.....	43
3.3 OPERACIONALIZACIÓN VARIABLES.....	44
3.3.1 Operacionalización de variables.....	44
3.4 METODOS UTILIZADOS	46
3.5. ANALISIS ESTADISTICO	48
3.5.1 Población y Muestra	48
3.5.2. Instrumentos de investigación	50
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	51
4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	51
4.1.2 Dimensiones de la gestión por procesos	51
4.1.3 Dimensiones del Servicio Público.....	68

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
5.1 CONCLUSIONES	82
5.2 RECOMENDACIONES.....	82
IV REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
Bibliografía.....	84
VII ANEXOS.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sistemas de Gestión por Procesos	27
Tabla 2. Operacionalización de variables	44
Tabla 3. Operacionalización de variables del servicio público.....	45
Tabla 4. Recopilación de datos de encuesta.....	50
Tabla 5. Sectores que se han desarrollado por la aplicación de políticas públicas	53
Tabla 6.¿ Cuáles de los siguientes proyectos considera usted que debería tener mayor impulso por parte del GADMT ?	55
Tabla 7. De los productos comunicacionales brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Tulcán	57
Tabla 8. La cooperación internacional recibida por el GADMT debería ir orientada principalmente a:	60
Tabla 9. Obras públicas que se encaminan a satisfacer las necesidades de la ciudadanía.....	62
Tabla 10. Proyectos que mejoran sostenibilidad económica de los comerciantes	65
Tabla 11. Impuestos recaudados por el GADMT	68
Tabla 12. Servicios que brinda el GADMT y requieren innovarse.....	70
Tabla 13. Medios de información que han presentado mejoramiento continuo.....	72
Tabla 14. Cuáles de las siguientes alternativas considera usted que los funcionarios públicos de GADMT tiene mayor dificultad al momento de otorgar un servicio	73
Tabla 15. Características que deben mejorar para el desempeño de sus funciones	75
Tabla 16. Atención otorgada por el GADMT ha presentado falencias como	78

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión realizada por el GADMT	52
Figura 2. Grupos vulnerables se han beneficiado por la gestión del GADMT	54
Figura 3. Áreas que se han innovado continuamente	56
Figura 4. ¿Qué debería promover el GADMT en cuanto a participación ciudadana?	59
Figura. 5 Lugares inseguros de la ciudad de Tulcán	61
Figura 7. El sistema de manejo de residuos sólidos.....	64
Figura 8. Alternativas de movilidad y transporte	66
Figura. 9 De los bienes muebles e inmuebles pertenecientes al GADMT	67
Figura 10. Servicios considerados que han presentado mejoramiento progresivo.....	69
Figura 11. Según su criterio. Servicios que debería perfeccionar el GADMT para así poder infundir confianza en los ciudadanos	74
Figura 12. El GADMT atiende las peticiones del ciudadano de acuerdo en el horario establecido	77
Figura 13. De los elementos del GADMT, ¿Cuál considera que se debe remodelar para mejorar el desempeño de actividades del servicio público?.....	79
Figura 14. Qué aspectos cree que se debe implementar en el GADMT	81

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC	92
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas	93
Anexo 3. Modelo de Encuesta.....	95
Anexo 4. Modelo de Entrevista	98
Anexo 5. Solicitud de Información al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán.....	102

RESUMEN

La presente investigación se enfoca en analizar la innovación del sistema de gestión por procesos del GADMT y su incidencia en el servicio público. Con respecto a la base teórica se encuentran conceptos básicos enfocados en las variables, como variable independiente gestión por procesos y como dependiente el servicio público. En la metodología se emplea el enfoque mixto ya que contiene información cuantitativa y cualitativa mediante el uso de las técnicas de encuesta aplicada a los ciudadanos de Tulcán y la entrevista realizada a los funcionarios de la institución. En cuanto a los resultados, se ven reflejados en las nueve dimensiones aplicadas, en la variable independiente se analizan los procesos gobernantes, sustantivos, adjetivos de asesoría y de apoyo generando como resultado la débil y limitada aplicación de la gestión por procesos, y en lo que comprende la variable dependiente se encuentran dimensiones que describen la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, cada una de las dimensiones planteadas fueron elementos necesarios para la sustentación de la discusión de la investigación. En conclusión, las debilidades presentadas en la gestión del GAD Municipal de Tulcán se deben a la limitada aplicación de los procesos y mejora continua en la institución pública.

Palabras clave: Gestión por procesos, servicio público, mejora continua

ABSTRACT

This research focuses on analyzing the innovation of the GADMT process management system and its impact on public service for the period 2019-2021. Considering the theoretical basis, there are basic concepts related to variables: as an independent variable, process management, and public service as a dependent variable. Additionally, the methodology employs a mixed approach since it incorporates quantitative and qualitative information through the use of survey techniques applied to the citizens of Tulcán and the interview with officials of the institution. A comprehensive analysis of the nine dimensions reflects the results. Moreover, an analysis of the independent variable consists of the governing processes, substantive, advisory, and support adjectives, which result in a weak and limited application of process management. Otherwise, the dependent variable contains dimensions related to reliability, sensitivity, security, empathy, and tangible components. Therefore, each of the dimensions raised was necessary to support the discussion of the research. In conclusion, the weaknesses within the management of the Municipal GAD of Tulcán are primarily attributable to the limited application of processes and the absence of continuous improvement in the public institution.

Keywords: Process management, public service, continuous improvement

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo investigativo se analiza la innovación del sistema de gestión por procesos del GADMT y su incidencia en el servicio público, se determina variables que comprenden dimensiones donde se refleja el caso de estudio, la importancia de estudiar este tema radica en cumplir con objetivos que ayudan a diagnosticar y determinar la innovación administrativa en la institución. Algunos autores recomiendan analizar los procesos del sistema de gestión porque es un método de gerencia pública, que implica decidir con respecto a los efectos que genera el acto gubernamental es por ello que los países más desarrollados la han utilizado últimamente con el fin de perfeccionar la capacidad de realizar adecuadamente una función mediante políticas públicas.

En el capítulo I: se establece el planteamiento del problema, donde se describe la causa del porque se estudia el tema de la investigación, de igual manera se realiza la justificación detallando la importancia de conocer la función del sistema de gestión por procesos y su aplicación en instituciones públicas y como repercute en los servicios públicos en caso de mantener un débil funcionamiento del sistema dentro de la organización, y se cierra el capítulo con los objetivos y preguntas de investigación.

En el capítulo II; se introduce antecedentes investigativos y principales aportes según autores, además se desarrolla el marco teórico que abarca aspectos relevantes los cuales generan profundidad del tema, teniendo en cuenta teorías como la nueva gestión, teoría del servicio público y las telecomunicaciones y teoría de sistemas también se define el marco conceptual en base a la gestión por procesos, objetivos y principales características de las dimensiones expuestas en el caso de estudio y se concluye este capítulo mediante conceptos que constituyen el marco legal.

En el capítulo III: se define y aplica la metodología empleando el diseño de investigación descriptiva y explicativa, mediante la utilización del enfoque mixto se utiliza el método cualitativo para describir cualidades de los diferentes aspectos que constituyen el tema investigativo y también el método cuantitativo que permite desarrollar los resultados del presente trabajo, finalmente se hace el análisis de

población y muestra utilizando técnicas como la encuesta y entrevista para así obtener datos importantes que facilitan el cumplimiento de los objetivos.

En el capítulo IV: se genera resultados y discusión mediante un análisis estadístico donde se puede apreciar los diferentes criterios de ciudadanos y autoridades del municipio de Tulcán, llegando así a obtener resultados para generar información con respecto a la gestión desarrollada por el GADMT y determinar las deficiencias que presentan los servicios públicos, finalmente se realiza conclusiones que permiten lograr con el cumplimiento de objetivos del trabajo de tesis.

Capítulo V: En este capítulo se redactan las conclusiones y recomendaciones que surgieron tras llevar a cabo la investigación, análisis estadístico e interpretación del tema estudiado, siendo estas de apoyo en lo que confiere a la obtención de conocimiento por parte de funcionarios del GADMT y criterios por parte de la ciudadanía.

Capítulo VI: En este capítulo se encuentran las referencias bibliográficas utilizadas en el transcurso de la investigación, entre ellas están libros, artículos científicos, tesis publicadas, sitios web directa o indirectamente relacionados con el tema de estudio.

Capítulo VII: Los anexos forman parte de este apartado, puesto que es necesario mostrar evidencia real de la recopilación de fotografías y datos primarios obtenidos de los ciudadanos y funcionarios públicos del GADMT que colaboraron para llevar a cabo el estudio, así como también es importante presentar los documentos facilitados y requeridos por la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC).

I PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión por procesos es una forma inteligente de mezclarse con la competitividad e innovación organizacional, estableciendo para ello estrategias con base a diferentes dinámicas proactivas que enriquecen la administración, a finales del siglo XX se empieza a utilizar la administración por procesos, como un resultado de la necesidad de excelencia de las organizaciones y así generar calidad en el servicio público. (Bravo, 2011)

Según Salimbeni,(2019), en el mundo se establece que la gestión por procesos en la administración es un elemento clave para coordinar los objetivos organizacionales en las entidades públicas, se gestionan según el ritmo de la política lo cual no sólo sucede únicamente en los altos cargos administrativos, de igual manera ocurre en los mandos medios, la estructura organizacional se desarrolla conforme los tiempos políticos.En Latinoamérica la gestión por procesos radica en el hecho de que las organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos la mayoría de las organizaciones que toman conciencia de esto reaccionan ante la ineficiencia que conllevan las organizaciones departamentales teniendo en cuenta su establecimiento en Europa y Estados Unidos, la gestión por procesos fue creada en los años inmediatamente posteriores a la segunda guerra mundial, pero la creación de estructuras administrativas a partir de un proceso que data de 2003.

Sin embargo la gestión por procesos en Ecuador, el enfoque de procesos se considera en la actualidad como una de las líneas fundamentales a seguir a la hora de gestionar eficientemente las actividades de valor en la empresa; la gestión por procesos radica en el hecho de que las organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos, el análisis y la simplificación de los procesos es una idea que acompaña a la condición organizativa que comienza con la promulgación de leyes orgánicas, el abordaje del proceso de organización y gestión a través del proceso de la administración pública del Ecuador, recién a mediados del 2006 el SENRES (Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones

del Sector Público) elaboró un reglamento de gestión y da a conocer la norma técnica de diseño de reglamentos de organismos.

Por otra parte la Constitución de la República del 2008 menciona que la formulación, ejecución, evaluación y gestión de las políticas públicas y de los servicios públicos por parte de las instituciones deben integrar sistemas que midan la satisfacción de las personas e implementar atención y reparación, en otras palabras los servicios públicos deben estar orientados al ciudadano y las instituciones públicas deben evaluar resultados, la administración nacional ha decidido aplicar un modelo de organización y gestión a través del proceso de implementación de mecanismos que permitan al sector público actuar como actor y diseñar bienes y servicios públicos que satisfagan las necesidades de sus ciudadanos, alentar a los gobiernos a que brinden a los ciudadanos un flujo de información transparente y confiable, al mismo tiempo que les permita exigir responsabilidades a las entidades públicas.

En el informe de rendición de cuentas del GAD Municipal Tulcán del año 2019 se menciona que:

El Gobierno Autónomo Descentralizado presenta algunas falencias en la administración de la institución, con respecto a la débil gestión de procesos gobernantes no se genera cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales presentado problemas estructurales, inadecuado manejo de los recursos, procesos inconclusos, planes y proyectos que no se han concretado, tuberías de agua potable y alcantarillado envejecidos, vías en mal estado, parques y monumentos abandonados causando limitada mejora continua en el servicio público.(p.5)

Tomando como referencia lo citado, la presente investigación se centra en el análisis y estudio de la gestión por procesos en la ejecución de planes y proyectos para la prestación de los servicios públicos considerando el periodo 2019-2021, donde se determina la problemática presentada en el GAD Municipal de Tulcán, la limitada gestión en el gobierno descentralizado, por otra parte falencias como el incumplimiento de metas y objetivos, la limitada demanda de necesidades satisfechas y escasa innovación de los sistemas de gestión que conforman la institución, lo cual genera una insuficiente administración.

De acuerdo a lo que menciona Castañeda (2019) agrega que:

Para desarrollar una administración pública eficiente y eficaz, es importante partir de la comprensión de los asuntos públicos que deben ser abordados por los países, gobiernos y en especial por las instituciones públicas, para enfrentar esta situación principalmente en beneficio de la sociedad, los intereses de los ciudadanos que sufren los problemas públicos requieren una atención especial a su desarrollo y enfoque de la gestión de bienes y servicios públicos.

Tomando como referencia lo citado, se puede decir que la realización de actividades llevadas a cabo por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, requiere un constante monitoreo y evaluación de los procedimientos, por eso se debe aplicar el sistema de gestión por procesos para de esta manera mejorar el desarrollo de la innovación en la entidad pública.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La ineficiencia en la innovación del sistema de gestión por procesos del GAD Tulcán repercute en el servicio público?

1.1 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo puesto en estudio es necesario realizarse porque mediante la investigación de lo que comprende la innovación en el sistema de gestión por procesos del GADMT y su incidencia en el servicio público se puede obtener conocimiento e indagar la problemática planteada, donde se determina causas que provocan debilidad en la gestión identificando falencias que se generan al momento de brindar servicios públicos en la organización y conocer la importancia de aplicar el sistema de procesos en la administración institucional dentro de su funcionamiento y la gerencia pública, que actividades desarrolla, que mecanismos utiliza y como se desarrollan los procesos para brindar un bien o servicio a la ciudadanía.

El propósito de analizar los servicios públicos que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán es para comprender la incidencia del sistema de gestión por procesos en la entidad pública, a partir de la determinación de los asuntos públicos que se hacen en beneficio de la sociedad y requieren una atención especial, partiendo de la obtención de resultados generar recomendaciones para mejorar la gestión.

Así mismo el resultado que arroje el caso de estudio fortalecerá la gestión que maneje el GAD Municipal de Tulcán y de igual forma se fomenta al individuo a involucrarse en temas afines, además de que será una base de información para estudiantes de la carrera de administración pública y adicionalmente el estudio servirá de referente para futuros investigadores.

1.4 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Analizar la innovación de los sistemas de gestión por procesos del GAD Municipal de Tulcán y su incidencia en el servicio público

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el sistema de gestión por procesos en el GAD Tulcán para mejorar las actividades desarrolladas en las diferentes unidades administrativas
- Describir los servicios públicos generados por el GAD Tulcán para satisfacer las necesidades del ciudadano
- Determinar la incidencia de la innovación de los sistemas de gestión por procesos del GAD Tulcán en el servicio público

1.4.3 Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es la importancia del sistema de gestión por procesos en el GAD Tulcán para mejorar las actividades desarrolladas en las diferentes unidades administrativas?
- ¿Qué características presentan los servicios públicos generados por el GAD Tulcán para satisfacer las necesidades del ciudadano?
- ¿Cómo se determina la incidencia de la innovación en los sistemas de gestión por procesos del GAD Tulcán en servicio público?

II FUNDAMENTACIÓN TEORICA

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Los antecedentes investigativos que se presentan a continuación aportaran al desarrollo de esta investigación. Un primer antecedente corresponde a Agustín Salazar Sánchez, (2019) del Artículo científico "Incidencia de los procesos de gestión en los organismos gubernamentales", en el cual se menciona lo siguiente: La gestión por procesos se ha investigado por el dominio dentro de las mejoras sustanciales en las organizaciones, haciendo frente a nuevos desafíos de desarrollo y transiciones constantes a fin de obtener cambios en su entorno, con el objetivo de obtener la satisfacción de los usuarios, teniendo como componente esencial a la innovación y calidad, en el transcurso de perfeccionar las instituciones gubernamentales, se ha empezado desde el levantamiento de un enfoque administrativo que visibilice progresivamente el desarrollo: en un principio se adaptó los valores de la gestión pública que se basa en una idea económica de las "tres e" eficiencia, eficacia y economía.

La innovación en la gestión por procesos ha sido un progreso totalmente notorio dentro de la administración pública aportando un nivel agregado en el sistema desde que se inicia un proceso, su transformación y emanación logrando satisfacer las necesidades de los usuarios a la vez permite dinamizar, organizar y mejorar los procesos optimizando los recursos de las instituciones donde se obtiene como resultado beneficios para la ciudadanía y para la entidad que lo realiza.

En cuanto a la gestión de los procesos en las organizaciones públicas y el enfoque en la coordinación e integralidad estatal, se hizo referencia al estudio de Gustavo Baldía, (2022). El desempeño de los procesos no solo corresponde a la burocracia estatal, porque los procesos finalizan sorprendiendo sobre los "beneficios" que encaminan la operatividad de la comunidad y del mismo modo, perjudica la calidad de los bienes, servicios, participación y ordenación, tanto como la pertinencia y accesibilidad. De la misma razón, los procesos son centro estable de modificación o reestructuración con el objetivo de reducir y digitalizar, la ciencia recrea un papel principal en ese sentido, en vista de que sostiene a los cambios planteados, las organizaciones estatales se ponen en juego en el ámbito de políticas públicas específicas, las que de

por sí se reconocen excepto en casos muy particulares la intervención de varios organismos (capacidades relacionales).

Es necesario incorporar la gestión por procesos en las entidades gubernamentales ya que se realiza un cambio en todos sus límites y se observa desde una perspectiva vertical que permite tener elementos relevantes como la interacción de los ciudadanos en la implementación de bienes y servicios, ya que la función principal de la gestión por procesos se basa en identificar los requerimientos y necesidades de los ciudadanos.

Carlos Marchan (2011), en su Artículo "Modelo de Organización y Gestión por Procesos" menciona lo siguiente: El hecho de que las instituciones públicas justifican su creación y actuación generando bienes y servicios públicos que se canalizan para satisfacer los requerimientos de los/as ciudadanos, conduce a que las misiones de las organizaciones del sector público se definan en el marco legal que las crea desde la perspectiva de su valor agregado o contribución a los/as ciudadanos/as o usuarios externos de sus servicios. De manera que la necesidad de evaluar el cumplimiento y resultados de la misión de las instituciones públicas sería el mejor sustento para exigir que su organización y gestión se orienten a generar los bienes y servicios públicos que satisfagan las expectativas de demandas de los ciudadanos.

2.2 MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación se ha realizado una recopilación de datos de acuerdo a el tema a desarrollarse encontrado importantes autores que han aportado de forma significativa a este tema.

2.2.1 Elementos teóricos

La Nueva Gestión y su teoría de la organización

En América Latina y en todo el mundo el cambio social se ha convertido en un tema político importante, la NGP tiene su origen en Nueva Zelanda, Australia, Reino Unido, Canadá, Suecia y Estados Unidos, su objetivo es crear países más eficientes. Por lo tanto existe la necesidad de utilizar los principios de economía, eficiencia y eficacia para el gobierno, donde pueda satisfacer las necesidades de los ciudadanos a un bajo costo, tiene las siguientes características, se enfoca en la competencia entre proveedores y proveedores de servicios, incluye un énfasis en la eficiencia, eficacia y

calidad para lograr metas y objetivos, para mantener el sistema de gestión y la gestión de procesos.

La NGP, en la teoría organizacional, propone una buena forma de organizar la gobernanza, lo que significa que las organizaciones y las personas deben ser juzgadas en función de sus resultados y desempeño. El argumento principal es que el gobierno no solo debe pensar en gastar dinero e implementar cambios, sino que es muy importante para dar resultados en salud pública.

Desde una perspectiva organizacional, la NGP respalda la necesidad de control sobre las instituciones públicas, no sobre las autoridades o los líderes gubernamentales para determinar que es bueno o malo para las personas, sino que las personas (como ciudadanos) saben exactamente lo que quieren. Por lo tanto, se puede decir que el nuevo gobierno apoya la participación de los ciudadanos después del cambio del programa del gobierno anterior a través de métodos de mercado. Sin embargo, los gestores públicos comienzan a desarrollar un programa basado en la medición de resultados, y luego los ciudadanos pueden ver qué es lo mejor para ellos y participar en el desarrollo del programa de gobierno.

El objetivo del nuevo sistema de gobierno es cambiar el sistema de gobierno para que no sea una empresa, sino un negocio. La administración pública, como prestadora de servicios a los ciudadanos, no podrá absolverse de la responsabilidad de prestar servicios eficientes y eficaces dentro de la economía, sin embargo, no generará lucro ya que esta es una obligación importante la empresa quiere seguir siendo competitiva en el mercado y de trabajar en las organizaciones de servicio social y las organizaciones de servicio social a nivel nacional, para fortalecer el trabajo social y los temas laborales en el área de salud pública del empleador de un modelo de buen trabajo social y esto sucede en las instituciones públicas en el sistema de gobierno.

Según Erbenz (2018), el Ecuador del siglo XXI quiere reconstruirse y en este proceso y quizás entre los capítulos importantes, encuentra una nueva forma de organización territorial que permite el desarrollo primero del país y así obliga a una nueva presencia se hace inmediata en nuestro mundo. Por lo tanto, recomendamos que los miembros de la Conferencia comiencen como una obligación de las organizaciones existentes al final con su calidad de gestión, los principios de la Nueva Gestión Pública (NGP) y

la gestión ya que según nuestro método tal integración puede garantizar por otra parte el éxito económico y un alto nivel de actividad humana.

Y por otro lado equilibrar el uso de los fondos públicos, para que esto obligue a que el uso de los fondos públicos sea transparente y así eliminar el despilfarro y luchar contra la corrupción. Sin embargo, quiere dirigir las acciones de la administración pública a los ciudadanos que utilizan los servicios humanos y por otro lado que los gobiernos incluyan las habilidades y valores de la administración en su sistema de atención y programas de alto desempeño y gestión de información.

Teoría de Sistémicas

Se conoce como teoría de sistemas o teoría general de sistemas al estudio de sistemas completos desde una perspectiva central de la disciplina es decir abarca diferentes aspectos, su finalidad es ver diferentes cosas y características conocidas del sistema, es decir cualquier cosa bien definida que tiene partes interconectadas y relacionadas tiene un todo que es mayor que la suma de sus partes. La teoría de sistemas no es el primer esfuerzo humano por desarrollar un sistema general de realidad, pero surgió en el siglo XX como un intento de dar nueva vida al sistema que se aproximaba. Ludwig con Bertalanffy,(1986) afirma que la teoría general de sistemas comprende propiedades de los sistemas que no pueden describirse significativamente en términos de sus elementos separados, la comprensión de los sistemas sólo ocurre cuando se estudian globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus partes, una de las primeras contribuciones a este campo fue la teoría general del sistema ya que este modelo tuvo un gran impacto en la perspectiva científica y como puede verse sigue siendo una guía valiosa en el análisis de sistemas y otros grupos de personas. Se conoce como teoría a un conjunto de diferentes actividades que tienen como objetivo estudiar los procesos que describen sistemas es decir cosas formadas por partes conectadas y relacionadas.

De acuerdo a lo citado anteriormente como lo menciona Ludwig con Bertalanffy uno de los conceptos que contribuyen a este sistema es el concepto del mismo sistema, el cual influye en el proceso del sistema este concepto debe leerse porque sugiere un trabajo disciplinario encaminado al logro de metas, creando relaciones perfectas en el sistema organizacional. Los programas se definen por sus métodos como las relacionadas entre componentes y procesos, por ejemplo, en el sistema humano las partes del sistema comparten un mismo objetivo, la característica principal que

distingue al sistema es si está abierto o cerrado a la influencia del medio ambiente sobre el entorno en que se sitúan.

Por lo tanto, la teoría general de sistemas representa un cambio de paradigma en el sentido de que reconoce la imposibilidad de comprender un sistema sin examinarlo como un todo, no como un conjunto de partes separadas lo que lleva a diferentes perspectivas prácticas en diferentes campos del conocimiento es decir entre ellos relacionados con la gestión organizacional, que ha visto el desarrollo del pensamiento relacionado con el comportamiento organizacional. Definir una empresa como un sistema inmerso en un entorno con muchos actores que interactúan constantemente para crear un entorno, y dentro de él también existe una dinámica entre los factores que componen la empresa y el significado del proceso de la misma es interesante conocer en una manera diferente, el sistema de gestión comienza desde el punto de vista del sistema y crea un método sistemático y métodos para administrar el sistema de la organización.

La Teoría del Servicio Público y las Telecomunicaciones

Según Roberto Camargo (2013) La teoría del servicio público tuvo sus orígenes en Francia en la segunda mitad del siglo XIX y desde su surgimiento hasta la actualidad ha tenido una importante influencia, su investigación y conocimiento son de gran importancia ya que se encuentra relacionada con el nacimiento del derecho administrativo, considerado el derecho de los servicios públicos por León Duguit, también a los principios especiales y autónomos de ese nuevo ordenamiento jurídico sus procedimientos y los asuntos de su jurisdicción o en sentido más amplio del derecho común predominantes hasta antes de su surgimiento, cuyo propósito era regular los asuntos de los servicios públicos.

La teoría del servicio público es también una teoría del Estado y del Derecho, que implica actividades llevadas a cabo por los organismos del Estado o bajo el control y la regulación de este cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de una colectividad garantizando la igualdad entre los ciudadanos, que cambia la concepción en aspectos fundamentales como la naturaleza del Estado para que deje de ser un poder de mando y se convierta en una cooperación nacional que asegure el cumplimiento de los servicios públicos y sancione las reglas del derecho. Es decir que los gobiernos sean representantes de un poder social que manda en nombre del cual ellos gerencian los servicios públicos, y sean los hombres los destinatarios de sus

deberes y los gobernantes sus servidores no sus amos. Igualmente cambia la concepción sobre la propiedad que debe cumplir funciones sociales en una sociedad solidaria en vez de ser el derecho sagrado e intangible que postula la concepción propietarista e individualista del capitalismo.

En el campo de las telecomunicaciones se polemiza sobre su naturaleza sobre la aplicación y vigencia de la teoría del servicio público o su reemplazo por la teoría de los servicios económicos de interés general Baubby (2010), asuntos que tienen impacto sobre su regulación su control y vigilancia y sobre los principios que deben orientar la prestación de esos servicios. Se afirma que las telecomunicaciones constituyen una cuestión estratégica y de soberanía nacional, fundamental en el desarrollo económico y social. Son servicios públicos en virtud de estar vinculadas a la satisfacción de necesidades generales y/o esenciales de la población como tales deben tener un régimen jurídico especial (de derecho público), la participación activa del Estado en la propiedad y en la prestación del servicio, orientadas por los principios de solidaridad y redistribución del ingreso, con precios regulados y con subsidios de oferta a los sectores de menores recursos económicos.

En relación con la prestación de servicios el Estado debe cumplir las funciones de dirigir la economía, participar directamente en los procesos de producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios, construir la infraestructura física y social orientar la planificación socioeconómica con la finalidad del bienestar social y garantizar las libertades públicas y los derechos ciudadano como partidarios del predomino de las instituciones.

En el campo de los estudios sobre el desarrollo existe una importante corriente del pensamiento que destaca el papel esencial desempeñado por el Estado en los procesos exitosos de industrialización, este enfoque puede encontrarse tanto en el pensamiento marxista como en algunas corrientes liberales, y se nutre de las experiencias de los países industrializados avanzados y de los menos desarrollados. Se opone radicalmente a la concepción neoclásica, de acuerdo con la cual el Estado esencial es el Estado mínimo restringido, ante todo, sino por completo a proteger los derechos individuales y la propiedad de las personas.

2.2.2 Variable independiente

2.2.2.1 Gestión por procesos

La gestión no es más que una herramienta que permite a las organizaciones lograr mejores resultados de forma sistemática, la gestión se compone de pasos o métodos que se utilizan para garantizar que la organización realice las actividades necesarias para lograr sus objetivos, sistema de gestión por lo tanto ayuda a la organización a crear métodos, actividades, herramientas, que permiten a la gestión motivar para obtener los buenos resultados deseados lo mismo para conseguir las metas establecidas (Sanz, 2016)

La planificación estratégica es uno de los métodos más avanzados de gestión empresarial ya que permite dotar a la estrategia de la empresa de un conjunto de procesos clave, entendemos que una actividad debe definirse como actividad importante si está relacionada con la estrategia de la empresa, se refiere al éxito más importante de la empresa y una de sus ventajas competitivas. Se basa en el desempeño del equipo que la gestión conjunta sea real medida en que los procesos sean flexibles, transversales a los departamentos de la empresa, contribuirá a la unidad de la organización.

La gestión por procesos es la forma de gestionar toda la organización basada en procedimientos entendiéndola como un conjunto de herramientas y actividades relacionadas que convierten los insumos en resultados agregados para el cliente, lo cual implica reorganizar los flujos de trabajo en toda la organización para brindar un servicio y una solución únicos con el objetivo de aumentar la satisfacción del ciudadano y aliviar la carga sobre los recursos humanos, lo que requiere la participación de todo el personal.

Tabla 1. Sistemas de gestión por procesos

Sistemas de Gestión		
	Responsabilidades (quien)	
Objetivos	Recursos (con qué)	Resultados
(qué se quiere lograr)	Metodologías (cómo)	(qué se logra)
	Programas (cuándo)	

Nota: Elaboración propia, con información de Jaime Beltrán Sanz en guía para una

gestión basada en proceso. (Sanz, 2016)

2.2.2.2 Objetivos de gestión por procesos

El proceso de gestión se puede considerar como una forma de gestionar toda la organización basada en el proceso que se define como una secuencia de eventos con el objetivo de crear más valor que contribuir al resultado que también permita satisfacer las necesidades del pueblo.

El proceso de gestión es el proceso de ejecutar o dirigir una organización que se enfoca en agregar valor al cliente y a las partes interesadas, todas las actividades de la institución desde la planificación de compras hasta el manejo de quejas pueden considerarse como pasos que la organización necesita para funcionar exitosamente, identificar y gestionar muchos procesos interconectados e interactivos, la identificación y gestión sistemática de los procesos ocurren en una organización especialmente la interacción entre ellos, se conoce como control de procedimientos de la gestión.

2.2.2.3 Características de un proceso

Para observar la complejidad del proceso primero nos enfocamos en sus componentes principales las instituciones educativas pueden ser vistas como un conjunto de procesos que tienen un principio y un final, definiremos actividad como actividades intencionales que sirven al fin educativo del área y contribuyen al desarrollo buscando la mejora y la calidad, el proceso tiene algunas características importantes:

Alinean las metas y expectativas con las necesidades de los ciudadanos, muestran cómo se organiza el flujo de información, documentos y objetos. Muestran las relaciones con los destinatarios proveedores y entre diferentes departamentos u otras organizaciones, mostrando cómo se hace el trabajo. Por regla general son sencillos y cubren varias áreas funcionales de las organizaciones que tienen un principio y un final definidos.

2.2.2.4 Elementos

Recursos adecuados para el correcto desarrollo de las actividades pero no cambios durante la misma, por ejemplo los empleados calificados tienen el nivel necesario de autoridad para ejercer el hardware y software adecuados, documentación e información completa sobre que corregir, cómo y cuándo transferir los resultados al siguiente eslabón del proceso, sistema de control cuenta con un conjunto de

indicadores y medidas de éxito operativo y seguimiento a nivel para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

2.2.2.5 Dimensiones de la Gestión por procesos

Para crear un sistema de medición del sistema se considera:

Procesos Gobernantes Son quienes brindan orientación y planificación estratégica para la dirección y control de la organización son guiados por la junta directiva y la alta dirección de la organización con el fin de seguir las metas y estrategias de la organización, los procesos de gestión son comunes a todos los organismos centrales, organizaciones y organismos.

Procesos Adjetivos Son útiles en el desarrollo de tareas relacionadas con grandes aplicaciones, son responsables de proporcionar personal calificado reducir los riesgos operativos, mantener la calidad de los materiales, equipos y suministros, mantener la calidad de los materiales, equipos y suministros, mantener los estándares operativos y mejorar los recursos. Además, incluye proveedores de servicios legales, contables, financieros de comunicación y de gestión de sistemas, los valores adjetivos son los mismos para todas las organizaciones centrales, agencias y dependientes del gobierno para el trabajo administrativo.

Procesos Sustantivos. - Son los encargados de brindar los servicios y productos que la agencia brinda a sus clientes, los principales procesos están enfocados en el cumplimiento de la misión de la agencia. El proceso interno es específico para cada una de las instituciones centrales, organismos de gobierno para la labor administrativa de acuerdo a su área de trabajo.

2.2.2.6 Cadena de valor

La cadena de valor enumera la cantidad de actividades requeridas para administrar el producto o servicio desde el inicio, lo que muestra el proceso central de implementación y compromiso incluso con los clientes finales y su análisis final después de su uso. Así se gestionan los procesos, el diseño, la producción, la comercialización, la organización y los servicios de soporte, hasta estar cerca del cliente final, los procesos que componen la cadena de valor controlan el entendimiento dentro de la misma empresa o al mismo tiempo fuera de las empresas, al mismo nivel, o en diferentes áreas más amplias.

La vinculación de estos patrones de consumo o la cadena de valor ayuda a los expertos en desarrollo a crear tantas cadenas de valor como sea posible, donde los participantes obtengan la producción de productos de alta calidad, aumentando la base de puestos de trabajo se utiliza como una herramienta de gestión que ayuda a ver el crecimiento de la empresa. La transformación comienza con las materias primas y avanza hasta la división del producto final analizando las actividades de creación de valor.

2.2.2.7 Mapa de procesos

Todas las organizaciones se componen de múltiples actividades que permiten el gentil funcionamiento de la compañía, es global que estas actividades estén agrupadas en bloques según sea el ecuánime a conservarse con su consecución es decir en las empresas existe una lista de actividades organizadas para comportarse un proceso y éste a su vez se complementa con otros procesos para prestar los servicios. El plano de procesos al plano que existen cortejo entre las actividades empresariales, existe cortejo entre los procesos siendo la determinación de esta interrelación el plano de procesos de la organización, el plano de procesos permite actuar los procesos y sus interrelaciones que consiste en identificar los procesos del engendro y emparentar unos procesos con otros según su distribución de ejecución, de forma estructurada.

2.2.2.8 Diagrama de flujo de procesos

Este es un tipo de flujo que aclara la relación entre las cosas básicas que se suelen usar en el mantenimiento, que puede ser una forma de mejorar o cambiar una nueva dependiendo de su uso. Este es un grupo de símbolos que se utilizan para describir el proceso técnico en detalle y al mismo tiempo describen los datos que producen al dibujar.

El propósito principal de un diagrama de flujo es representar y visualizar el proceso para que sea fácil y rápido de entender, con un diagrama de flujo del programa es fácil realizar actualizaciones busca duplicados y elimina todo tipo de ineficiencias que te impiden alcanzar tus objetivos. Una vez que se completa el proceso de flujo es muy necesario asignar las tareas de los trabajadores a cada sección. Por ello, también puede utilizarse como ayuda formativa para explicar a los nuevos empleados cómo funciona la empresa.

2.2.2.9 Innovación organizacional

El desarrollo organizacional se conoce como la mejora de procesos, tecnologías y métodos para prevenir errores. Este es un cambio que puede generar muchas diferencias, pero en general conduce a resultados muy efectivos en la resolución de la tarea, y se hacen frente a la necesidad de nuevas formas de resolver problemas para hacer un abordaje hacia los grandes desafíos que se generan en la sociedad.

2.2.2.10 Innovación de procesos

La innovación es un concepto muy relacionado con el sector empresarial, la innovación es la mejora de los existentes, la provisión de nuevos productos que satisfagan las necesidades de los clientes o incluso la producción de nuevos productos para triunfar en el mercado, el nombre de la empresa se cambia continuamente, lo que da la oportunidad de que las empresas se vean obligadas a cambiar para mejorar su contenido, de acuerdo con las necesidades de los clientes. Por lo tanto, el buen manejo del proceso de innovación implica la facilidad de lograr cambios internos para mejorar la organización.

El método de operación se define como el hecho o método de operación se define como el hecho o método de identificar ineficiencias y errores que afectan el proceso operativo, la innovación en forma de negocio comienza con la teoría del desarrollo económico de Joseph Schumpeter, que establece que la actividad innovadora tiene un incremento significativo en el crecimiento económico a través de la destrucción de la producción

2.2.2.11 Innovación en el Sector Público

La administración pública logra el liderazgo en innovación a través de una mejor prestación de servicios, gestión humana y corporativa, y capacidad. Por ello, la innovación social se entiende como el cambio de nuevas ideas y habilidades en la gestión social con el fin de crear valor social. El Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) tiene por objeto designar como servidores públicos que con su actuación garanticen los derechos y libertades de las personas, la implicación de estos empleados especialmente los directores, en la innovación y el cambio el estudio del origen de la exposición pone en peligro la administración con el objetivo del cambio.

De acuerdo a la innovación que se realiza en el sector privado esta tiene como objetivo la competencia y al mismo tiempo el crecimiento económico, la innovación trata de implementar políticas gubernamentales que atiendan las necesidades de los ciudadanos y la salud en la prestación del servicio, por tanto, el objetivo es crear un nuevo sistema abierto que proporcione a los ciudadanos servicios de calidad, eficientes, eficaces y seguros. Por tanto, existe la necesidad de participar en una estructura que permita incentivar el uso de los ciudadanos para trabajar en el sector público, para considerar a las personas como agentes de cambio.

¿Cómo se aplica el sistema de gestión por procesos?

El Sistema de Gestión por Procesos está relacionada con la gestión integrada de todos los procesos de la organización, es una disciplina de gestión que se aplica mediante las mejores prácticas sobre cómo gestionar la institución, desde una perspectiva organizacional, la gestión no es más que una herramienta que permite a las organizaciones lograr mejores resultados de forma sistemática, la gestión se compone de pasos o métodos que se utilizan para garantizar que la organización realice las actividades necesarias para lograr sus objetivos, el sistema de gestión por lo tanto, ayuda a la organización a crear métodos, actividades o herramientas, que permiten a la gestión obtener los buenos resultados deseados, lo cual facilita conseguir metas establecidas (Sanz, 2016)

La gestión por procesos es la forma de gestionar toda la organización basada en procedimientos, entendiéndola como un conjunto de herramientas y actividades relacionadas entre sí, que mediante la utilización de los recursos permite brindar bienes y servicios al ciudadano, lo cual implica reorganizar los procesos en toda la organización para el desarrollo de un servicio y una solución con el objetivo de aumentar la satisfacción de las personas y aliviar la carga sobre los recursos humanos, lo que requiere para mejorar la calidad y procurar la satisfacción de necesidades.

¿Cómo se relaciona la teoría de sistemas con la gestión por procesos?

Se conoce como teoría de sistemas o teoría general de sistemas al estudio de sistemas completos desde una perspectiva central de la disciplina, es decir, abarca diferentes aspectos, su finalidad es ver diferentes cosas y características conocidas de sistema, es decir, cualquier cosa bien definida que tiene partes interconectadas y relacionadas, y tiene un todo que es mayor que la suma de sus partes. La teoría de sistemas no es el primer esfuerzo humano por desarrollar un sistema general de

realidad, pero surgió en el siglo XX como un intento de dar nueva vida al sistema que se aproximaba.

La teoría general de sistemas comprende propiedades de los sistemas que no pueden describirse significativamente en términos de sus elementos separados, la comprensión de los sistemas sólo ocurre cuando se estudian globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus partes, una de las primeras contribuciones a este campo fue la teoría general del sistema ya que este modelo tuvo un gran impacto en la perspectiva científica y, como puede verse, sigue siendo una guía valiosa en el análisis de sistemas y otros grupos de personas, se conoce como "teoría a un conjunto de diferentes actividades que tienen como objetivo estudiar los procesos que describen sistemas, es decir cosas formadas por partes conectadas y relacionadas

A través del mejoramiento, actualización, innovación de los procesos permitirá agilizar el servicio, se puede definir un sistema como un conjunto de procesos que interactúan y se relacionan para alcanzar objetivos definidos, a su vez, los procesos son formados por un conjunto de tareas ejecutadas de forma ordenada, esta teoría permite que las instituciones vean cada uno de sus departamentos como un solo ente relacionado para resolver de una mejor forma sus problemas a través de procedimientos. En este sentido, su estudio es de gran importancia para la comprensión de muchos de los fenómenos que ocurren en las organizaciones y en los demás ámbitos que atienden demandas sociales.

¿Cómo se relaciona con la teoría de la NGP con la gestión por procesos?

La NGP, es la teoría organizacional, que propone una buena forma de organizar la gobernanza, lo que significa que las organizaciones y las personas deben ser juzgadas en función de sus resultados y desempeño que realizan, el argumento principal es que el gobierno no solo debe pensar en gastar dinero e implementar cambios, sino que es muy importante para generar resultados eficientes. La NGP respalda la necesidad de control sobre las instituciones públicas, no sobre las autoridades (o los líderes gubernamentales) para determinar qué es bueno o malo para las personas, sino que las personas como ciudadanos saben exactamente lo que quieren. Por lo tanto, se puede decir que el nuevo gobierno apoya la participación de los ciudadanos después del cambio del programa del gobierno anterior a través de métodos de mercado. Sin embargo, los gestores públicos comienzan a desarrollar un

programa basado en la medición de resultados, y luego los ciudadanos pueden ver qué es lo mejor para ellos y participar en el desarrollo del programa de gobierno

La Nueva Gestión Pública en relación con la gestión por procesos gobernantes, sustantivos, adjetivos de asesoría y de apoyo busca estructurar el funcionamiento de una administración de forma eficiente y eficaz, así como crear valor, generando respuesta a las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible. Además, también hay que señalar que fomenta los procesos de gestión mediante mecanismos de participación, para lograrlo, se favorece la implementación de mecanismos de competencia que abran el abanico de opciones al alcance de un usuario y al tiempo que ayuden a promover el desarrollo de servicios públicos de mayor calidad.

2.2.3 Variable independiente

2.2.3.1 Servicio Público

El servicio público puede explicarse como una técnica destinada a la subvención para remunerar una urgencia de composición general, bajo un régimen sumarial especial desorbitado del recto privado, si tal la reconoce la ley como ministerio subvención y la desempeña sin rodeos la administración o indirectamente los particulares en quienes delega su ejecución, el recto funcionario se entiende por subvención un ministerio técnico prestado a la disposición pública. Es requerido para que se considere subvención que la compañía pública lo haya centralizado y que lo entienda sin rodeos, para remunerar posesiones generales y que consiguiente los funcionarios y empleados respectivos sean nombrados por la cátedra subvención formen informativo de la compañía.

2.2.3.2 Objetivo del Servicio Público

El trabajo de gobierno y trabajo de gestión tiene como objetivo asegurar las capacidades, la tecnología y el desarrollo de los servidores públicos con el fin de continuar mejorando, la eficiencia la eficacia, la calidad, el desempeño del gobierno y sus instituciones mediante la creación, uso y desarrollo del talento humano, un sistema basado en la igualdad de derechos oportunidades y discriminación, Ley Orgánica del Servicio Público, (2010)

2.2.3.3 Características

Todo servicio público debe suministrarse con un criterio técnico gerencial y con cuidadosa apreciación a las funciones de la estimación funcionario científico: planificación, coordinación, dirección, prueba y evaluación, mano en su gestación orgánica como en el giro enseres y operativo. Debe funcionar de guisa permanente, es decir, de guisa rítmico y continua para que pueda enriquecer micción de las comunidades por sobre los haberes de quienes los prestan, la prestación del empleo subvención no pasivo importunar principalmente fines de lucro; se antepone el futuro del ayuntamiento a los fines de lucro ahorrativo de personas, organismos o entidades públicas o privadas que los proporcionan, generalmente les sirve un ente subvención, no obstante, su prestación puede ser hecha por particulares soez la autorización, prueba, vigilancia, y fiscalización del Estado, con ajustado sexo a la ordenación procesal pertinente.

- Todo servicio público debe suministrarse con un criterio técnico gerencial y con cuidadosa consideración a las funciones del proceso administrativo científico: planificación, coordinación, dirección, control y evaluación, tanto en su concepción orgánica como en el sentido material y operativo.
- Debe funcionar de manera permanente, es decir de manera regular y continua para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan.
- La prestación del servicio público no debe perseguir principalmente fines de lucro, se antepone el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de personas, organismos o entidades públicas o privadas que los proporcionan.
- Generalmente les sirve un organismo público pero su prestación puede ser hecho por particulares bajo la autorización, control, vigilancia, y fiscalización del Estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente.

2.2.3.4 Elementos Constitutivos:

Se limita al área de trabajo administrativo especialmente industria o negocio, evento o trabajo de gobierno, política a través de la cual se busca lograr los objetivos o funciones del gobierno en cuanto al bienestar y desarrollo del pueblo, esta labor la

realizan los organismos gubernamentales o sus representantes, quienes los controlan y administran.

Su finalidad es satisfacer a las personas que tienen necesidad de conectarse mediante el pago de prestaciones de calidad de forma regular y sistemática, lo que forma parte importante de la relación jurídica con el usuario. Este proceso está regulado por un ordenamiento jurídico que permite a quienes lo crean satisfacer las necesidades de la organización y debe dar a los usuarios un arma legal frente a posibles derrames legales.

2.2.3.5 Dimensiones del Modelo Servqual

El modelo Servqual combina cinco dimensiones para medir la calidad del servicio

Fiabilidad. Significa ser capaz de hacer fiel y perfectamente la obra prometida

Sensibilidad. Es decir, la empresa cumple sus promesas en términos de entrega, prestación de servicio y resolución de problemas y fijación de precios

Seguridad. Esta es la conciencia y el enfoque de los empleados y su capacidad para inspirar autoridad y confianza.

Empatía Se refiere al nivel de atención especial que las empresas brindan a sus clientes, debe transmitirse a través de un servicio individual o según el gusto del cliente

Elementos tangibles, Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

Planificación del servicio público

La planificación, presenta el marco de la rendición de cuentas, las organizaciones públicas y los gobiernos informan y asumen la responsabilidad por la cantidad de éxito alcanzado en el interés público, también se establecen definiciones de valor social a nivel del gobierno internacional y de las organizaciones, la información pública puede servir tanto de brújula como de mapa que permite encontrar relaciones entre instituciones, organizaciones y actores del desarrollo para lograr un posible desarrollo en el país o región.

2.2.3.6 Calidad del servicio público

La calidad del servicio público se refiere a la transformación de todo el sistema público a la mejora continua con el fin de mejorar las condiciones en que se prestan los servicios a los ciudadanos, donde se dice que los servicios públicos de alta calidad

son la mejor manera de construir una institución una sociedad buena y democrática, los ciudadanos quieren que el sistema esté cerca de sus solicitudes y necesidades, con funciones eficientes, eficaces y claras que faciliten el proceso.

Los servicios públicos de alta calidad son la mejor manera de construir una sociedad estable, honesta y democrática, los ciudadanos quieren un gobierno cercano a sus demandas y necesidades, con servicios eficientes, eficaces y transparentes que faciliten el proceso, la implementación de alta calidad requiere la integración de servicios. Todas las organizaciones teniendo en cuenta el tamaño, los efectos, los procesos y las estrategias de sus servicios, siempre y continúen brindando la misma atención.

2.2.3.7 Valor Público.

Incluye todas las cosas importantes que las personas y los grupos de voluntarios asocian con el país y la sociedad, además de su bienestar físico, y lo que quieren saber sobre una persona u organización, sociedad o política. El valor de la comunidad se crea a través de la prestación de servicios de calidad que aseguren la satisfacción del usuario. Los ciudadanos se benefician del uso privado de los servicios públicos de la misma manera que se benefician del uso de los servicios adquiridos del sector privado. En este sentido, la satisfacción del usuario es importante para el bienestar humano, y está claro que la satisfacción es superior a los servicios que valoran los usuarios.

2.3 MARCO LEGAL

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador

En el artículo 1 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), se menciona que, Ecuador es un lugar de derechos constitucionales y justicia, sociedad, democracia, independencia, autonomía, solidaridad, cultura, multiétnicidad e internacionalismo, está organizado en forma de república y se gobierna de manera descentralizada. La autonomía pertenece al pueblo cuya voluntad es la base del poder y se ejerce a través de los funcionarios y los medios de participación directa previstos en la Constitución. (p. 8)

Las ciudadanas y ciudadanos de manera individual y colectiva según el artículo 95 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), menciona que:

Tienen un papel importante en la toma de decisiones, la planificación, los asuntos gubernamentales y el control popular sobre las agencias y empresas gubernamentales y sus representantes para continuar fortaleciendo el poder de los ciudadanos. La participación se define por la igualdad, la autonomía, el diálogo público, el respeto a las diferencias, el control popular, la solidaridad y los principios éticos. La participación de los ciudadanos en todos los asuntos de interés público es un derecho que se ejerce a través de la representación, de forma directa y a través de métodos democráticos locales.

En el artículo 96 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), se menciona que todos los tipos de organizaciones públicas toman decisiones, y en todos los niveles de gobierno, las agencias gubernamentales y las empresas privadas brindan servicios gubernamentales que resultan en decisiones y políticas gubernamentales y la gestión pública se considera símbolo de control. Las organizaciones pueden trabajar en diferentes niveles para fortalecer el poder de los ciudadanos y sus formas de expresión, deben garantizar la democracia interna, la rotación de sus líderes y la rendición de cuentas.

Por otro lado, en el artículo 204 de la Constitución de la República del Ecuador, (2008) se establece que:

Las personas son los más importantes y los primeros jueces de las organizaciones públicas en ejercer su derecho a la participación, la transparencia y la gestión pública de las actividades que ayuden a la gestión de las organizaciones y organismos públicos, las personas que prestan servicios o realizan trabajos que son de interés para la comunidad y para asegurar su rendición de cuentas y transparencia, fomentar y promover la participación ciudadana, protección del uso y uso de los derechos, prevención y eliminación de la corrupción.

De esta forma, la Constitución Política de la República del Ecuador (2008) establece en su artículo 207 que, el Consejo de Participación Pública y Gestión Pública promueve el ejercicio de los derechos relacionados con la participación ciudadana, promueve y establece los procedimientos de gestión pública en temas relacionados con el interés público, y establece las instituciones que corrigen conforme a la Constitución y la ley, estructura compartida y dependiente del desempeño de sus funciones

De igual forma, el artículo 225 de la Constitución confirma que, como el público lo entiende, las organizaciones y quienes las apoyan, los políticos, las autoridades y el gobierno tienen el deber de ser transparentes y rendir cuentas. Las organizaciones democráticas, las organizaciones e instituciones creadas por la constitución o la ley sobre el uso del poder público, para prestar servicios públicos o para promover la actividad económica, para transferir al gobierno, una persona jurídica creada por la organización de gobierno conjunto.

Asimismo, el artículo 25 de la Constitución garantiza que los departamentos gubernamentales, sus agencias, administradores, empleados o funcionarios que trabajen para el gobierno, utilicen las funciones que les asignan la Constitución y las leyes. Tienen la obligación de organizar acciones para el logro de sus fines y para asegurar el debido uso y ejercicio de sus derechos constitucionales.

De acuerdo al Código Orgánico De Organización Territorial

El artículo 137 del Código Orgánico de Organización Territorial del COOTAD establece que la facultad de prestar servicios públicos en todos los niveles la ejercen las autoridades locales de acuerdo con su mandato, de conformidad con las leyes nacionales y los lineamientos establecidos por las autoridades. Los servicios públicos rurales deben organizarse con la autonomía del municipio y brindarlos a la comunidad, los gobiernos locales para planificar e implementar el sistema integrado de agua potable pública en sus áreas, y coordinarse con los gobiernos locales y regionales para conservar y administrar el agua potable pública. y así organizar acuerdos organizativos.

2.3.2 Ley Orgánica Del Servicio Publico

El artículo 1 de la Ley Orgánica de la Función Pública Ley Orgánica establece que esta ley enfatiza la calidad, la calidez, la competencia, la continuidad, la descentralización, la eficacia, la justicia, la igualdad, el liderazgo, la integridad, la oportunidad, la participación, la racionalidad, la responsabilidad, la unión, la apertura, la igualdad, basado en principios. género y mundo, desarrollo cultural y social, igualdad y no discriminación.

El Artículo 2 de la Ley Orgánica del Servicio Público (2010) menciona que: El trabajo social y la gestión de los servicios sociales hacen más eficaz y eficiente a los trabajadores sociales a través de la formación, colaborando con la mejora del

sistema de gestión de los recursos humanos, mejorando la salud y la productividad por la igualdad de oportunidades y la discriminación. (p.5)

2.3.3 Ley Orgánica de Participación Ciudadana

El artículo 29 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2010) establece que la participación y la construcción del poder de gobierno es el resultado del comportamiento individual, así como de la participación de los ciudadanos, quienes juegan un papel fundamental en la toma de decisiones, y decisiones, planificación y dirección de eventos, en la dirección de los asuntos públicos en todos los niveles, los servicios y organismos gubernamentales, así como las personas u organismos privados que administren fondos públicos, presten servicios o realicen actividades de interés público en el país o en ese ambiente. el mundo.

2.3.4 Norma Técnica de Diseño de Reglamentos O Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional Por Procesos.

Art 12.- Cadena de Valor Institucional.

La cadena de valor de una institución es una representación esquemática de los movimientos estratégicos más importantes de una institución. Se basa en la observación de la ejecución de los principales productos sin necesariamente reemplazarlos por unidades de gestión, pero al mismo tiempo puede reconocer el valor agregados de las macro actividades que posibilitan el cumplimiento de la misión de la organización.

En primer lugar, las carteras de productos básicos deben estructurarse y clasificarse de acuerdo con su contribución al logro de la misión de la organización. De esta manera se alcanzan los distintos grupos de productos, a través de los cuales se establece el nombre de la macro actividad y reemplaza por una misión organizacional. Esto incluye un enfoque sistemática, secuencial, orden lógico y visión del cliente externo.

Art 13. – Diseño de la estructura orgánica.

Para aplicar el plan a las estructuras orgánicas se considera el análisis de los siguientes componentes.

1.Unidad administrativa, una estructura organizativa formada por direcciones y departamentos denominados unidades administrativas, identificación y organización

requiere que las necesidades de la organización estén sustentadas en la misión, visión y entregables organizacionales y asegurar que estas unidades estén claramente definidas a través de informes técnicos.

2. Nivel jerárquico, la jerarquía de gestión indica el nivel de elogio otorgado a las estructuras para garantizar la personalización del producto y perseguir ese objetivo.

Artículo 14 Diseño de procesos, los procesos dentro de una agencia se agrupan según su grado de contribución y valor agregado al logro de la visión de la agencia y se determina el siguiente proceso de gobernanza, también conocido como gobernador o gestión Estratégica, regulación o control.

Procesos habilitantes, se clasifican en procesos habilitantes de asesoría de los procesos habilitantes de apoyo, Son responsables de brinden productos de asesoría y apoyo logístico para generar el portafolio de productos institucionales demandados por los procesos gobernantes, agregados de valor y por ellos mismos.

Procesos agregadores de valor también se denomina línea de producción primaria específica, instalación de fabricación, institución, principal, importante o sustancial, responsable de crear un portafolio de productos y servicios que se alineen con la misión y objetivos estratégicos de la institución.

Artículo 19 Mejora de los procedimientos, cuyo objeto es conseguir que la organización elimine errores, minimice los retrasos, maximice el uso de los recursos, se adapte a las necesidades del cliente y asegura procesos de fácil comprensión.

Fases de Mejora

1. Organización de la Mejora, Desarrollo del Equipo de Mejora, Compromiso Institucional.
2. Proceso de compactación. Visión estratégica institucional, conocimiento institucional.
3. Agregar valor al proceso simplificando las tareas administrativas, permisos y trámites, y reduciendo la complejidad de los procesos y tareas modernice y mejore la eficiencia y eficacia de sus procesos y tiempo.
4. Mediciones y controles, indicadores que pueden medir el nivel de cumplimiento de las tareas.

5. Mejora continua, medidas en toda la organización para aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos, con el objetivo de crear valor para el ciudadano.

Art 16. – Objetivo del manual de proceso, su finalidad es ayudar a la gestión de las instituciones públicas, organizaciones, asociaciones y empresas sobre la base de una carta que respalda la gestión de datos, documentos que crean y aseguran el funcionamiento e implementación de los sistemas de medición y control de la organización en todo su sentido y la satisfacción del ciudadano.

III METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE METODOLOGICO

3.1.1 Enfoque

Se empleó el enfoque mixto en el proceso de recopilar, analizar y combinar datos cuantitativos y cualitativos en el mismo estudio o serie de estudios para abordar el enfoque y justificarlo, este trabajo de investigación se basó en un enfoque mixto, debido a que se utilizan métodos cualitativos, se describe las cualidades de la innovación en la gestión por procesos, se describe los servicios públicos y así se consideran las condiciones del trabajo de investigación y se denomina calidad que ofrece la institución, se generan los resultados producidos por el GADMT y se desarrollan respuesta a las preguntas de investigación que permitan una mejor comprensión e interpretación del tema.

Al mismo tiempo, utilizamos métodos cuantitativos y expresiones numéricas para evaluar los resultados, en general se puede utilizar para medir el grado de innovación gerencial que debe proporcionar el proceso del GADMT. El servicio también evalúa los proyectos implementados por las instituciones y mide su estado actual, esto es para tratar de obtener un resultado final verdadero y preciso de lo que está sucediendo en torno a lo que se realiza con el tema de investigación.

3.1.2 Tipo de investigación

Investigación Descriptiva

Se desarrolla una descripción del fenómeno estudiado a partir de sus características, describir en este caso es sinónimo de medir, miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o

fenómeno bajo análisis. La investigación descriptiva se encarga de identificar las características de la población objeto de estudio, esta metodología se enfoca más en el "que" que en el "por que" de lo que se investiga. En otras palabras, su objetivo es explicar la naturaleza de los segmentos demográficos sin centrarse en por qué ocurren fenómenos particulares. Se utilizó este tipo de investigación porque, como su nombre lo indica, describe y desarrolla hechos que son relevantes para el tema a investigar, al mismo tiempo que realiza su análisis e identifica los elementos clave involucrados para garantizar que las variables se les estudia con el fin de lograr un cierto nivel de innovación en sistema de gestión por procesos y su incidencia en el servicio público del GADMT.

Investigación Explicativa

La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones de causa-efecto, en este sentido los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis, sus resultados y conclusiones que constituyen el nivel más profundo de conocimientos. Mediante este tipo de investigación que se requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, trata de responder el porqué del objeto que se investiga, mediante la recolección de información de fuentes.

Se utilizó este tipo de investigación ya que se da respuesta a preguntas de investigación, así como también a los objetivos planteados para la elaboración del tema a investigar, explicando cada uno de ellos en el transcurso de la elaboración del trabajo y de la misma manera exponiendo las causas del mismo.

3.2 HIPOTÉISIS

H0.- Innovación en el sistema de gestión por procesos no incide en el servicio público

H1.- Innovación en el sistema de gestión por procesos incide en el servicio público

3.3 OPERACIONALIZACIÓN VARIABLES

3.3.1 Operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización de variables

	Dimensiones	Indicadores
VARIABLE INDEPENDIENTE	Procesos Gobernantes	<ul style="list-style-type: none">• Consejo Municipal• Alcaldía
	Procesos Asesoría	<ul style="list-style-type: none">• Gestión Procuraduría Sindica• Gestión de Comunicación e Imagen Institucional• Gestión de Planificación• Gestión de Participación Ciudadana• Gestión de Cooperación Internacional
	Procesos Sustantivos	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de Desarrollo Económico Sostenible• Gestión de Cultura, Educación, Deporte y Recreación• Gestión y Control.
	Procesos de Apoyo	<ul style="list-style-type: none">• Gestión Administrativa• Gestión Financiera• Gestión de Secretaria

Nota: Tomando en base a la información del manual de procesos (2023) del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán

Tabla 3. Operacionalización de variables del servicio público

VARIABLE DEPENDIENTE	Dimensión	Indicador
Servicio Público	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo determinado • Interés en resolver el problema
	Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Información de servicios a la ciudadanía. • Prestación de servicio a la ciudadanía
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Infundir confianza • Capacidad de responder preguntas
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualiza • Horarios de atención conveniente
Elementos Tangibles		<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Equipos Tecnológicos

Nota: Tomando en cuenta el Modelo SERVQUAL del servicio público

3.4 METODOS UTILIZADOS

Para el presente objeto de estudio se aplicarán dos metodologías: Deductivo y Analítico

3.4.1 Métodos

Método Deductivo:

Los métodos deductivos consisten en una serie de reglas y procesos que derivan resultados de hipótesis o conclusiones finales de enunciados hipotéticos llamados premisas, inevitablemente se dan resultados y la forma más alta de ley deductiva es la ley axioma. Dado que los métodos deductivos suelen progresar de lo general a lo específico, y utiliza herramientas científicas para encontrar enunciados específicos que pretende inferir. Las suposiciones consisten en axiomas, por lo que las hipótesis son deductivas si consisten en proposiciones que no se pueden probar o si la primera premisa en una hipótesis comprobable entre tareas filosóficas y científicas deductivas, los métodos deductivos pueden promover una mejor comprensión.

Se hace uso del método deductivo debido a que se emplea un razonamiento que parte de lo general a lo particular, es así que se desarrolla un análisis de términos generales que comprenden la innovación en sistemas de gestión a nivel internacional, luego se procede a realizar el análisis en Ecuador y posterior al estudio que abarca información más profunda se investiga la gestión por procesos en los gobiernos autónomos descentralizados como en el caso de estudio del GAD del Municipio de Tulcán analizando así su incidencia en el servicio público, estudiando los problemas generales que existen para la realización de proyectos hasta obtener datos que permitan de manera específica entender la gestión aplicada en dicha institución.

Método Analítico

Los métodos analíticos se entienden como procedimientos para acceder a la lógica del discurso de un individuo o grupo, la orientación analítica en la gestión de recursos humanos, por tanto, no se basa en la aplicación de teorías específicas, sino en la aplicación de métodos. Esta es la actitud sustentada en la tarea analítica y consta de tres acciones, escuchar, analizar, intervenir y participar, no es el orden cronológico para hacerlos, pero convergen en la acción, por lo que separación es solo un recurso para facilitar la comprensión.

El método analítico, por tanto, es un método de investigación que consiste en analizar el todo y descomponerlo en partes o elementos con el fin de observar su causa, esencia y efecto, denominado análisis, observación, investigación de hechos en este momento se utilizará para hacer una síntesis de los elementos principales, incluyendo el tema de estudio y posteriormente para hacer un análisis más completo de la gestión de proyectos y los servicios que brinda el GAD.

Método Sintético

El enfoque de análisis-síntesis se refiere a dos procesos intelectuales inversos que trabajan al unísono: el análisis y la síntesis, el análisis es un proceso lógico que divide mentalmente un todo en sus partes y propiedades y sus muchas relaciones, propiedades y componentes, esto permite estudiar el comportamiento de cada parte, porque la síntesis es una operación inversa que crea mentalmente una unión o combinación de partes previamente analizadas y permite descubrir relaciones y propiedades generales entre los elementos de la realidad. El trabajo se basa en generalizaciones de ciertas características definidas en el análisis que deben contener solo lo necesario para entender el contenido sintético

Mediante el método sintético se analizó términos generales y se procedió a descomponerlo en partes o elementos con el fin de observar su causa, esencia y efecto, denominado análisis, observación, para investigar hechos y realizar una síntesis de los elementos principales, enfocando el tema de estudio, y posteriormente se hace un análisis más completo de la gestión de proyectos y los servicios que brinda GAD.

3.4.2 Técnicas

Para la obtención de información pertinente se hace uso de las encuesta y entrevista que implica solicitar información relacionado con la innovación de la gestión por procesos y su incidencia en el servicio público, en este caso se aplicara a los ciudadanos de Tulcán.

3.4.2.2 Encuesta

Mediante la aplicación de un cuestionario dirigido a una determinada parte de la población se realiza las encuestas de opinión que facilitan información sobre las opiniones, actitudes y comportamiento de los ciudadanos, los sondeos de opinión se aplican a la necesidad de contratar hipótesis o buscar soluciones para encontrar

problemas y de la manera más metódica posible identificar e interpretar un conjunto de testimonios que sirvan al propósito declarado.

3.4.2. 4Entrevista

Encaminadas a obtener diversos criterios y juicios de valor respecto a la aplicación del sistema de gestión por procesos, preguntas diseñadas para obtener diferentes juicios de valor de acuerdo a los principales funcionarios de las direcciones administrativas pertenecientes a la institución del GADMT y así considerar la prestación de servicios públicos.

3.5. ANALISIS ESTADISTICO

Mediante la utilización del análisis estadístico se recopiló datos con la finalidad de obtener resultados de acuerdo a los objetivos planteados en el presente trabajo investigación, después de realizar la recopilación de datos correspondiente de acuerdo a la institución del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán se logra una mejor comprensión del Sistema de Gestión por procesos , dicha institución donde se desarrolla la entrevista, de tal manera se logró obtener datos donde se da a conocer mejor el tema de trabajo investigativo ,tomando en cuenta la opinión de los servidores públicos y así explicar mejor cual es la función del sistema de gestión que el GADMT, que permite acercarnos más con la problemática.

Se realiza la recolección de datos, mediante la utilización de encuestas dirigidas a los funcionarios y ciudadanos, con el fin de analizar la realidad desde estas dos perspectivas, permitiendo llegar a conclusiones importantes a través del análisis de resultados, por lo cual se utilizó el software Excel para la tabulación, como también técnicas de tablas y gráficos para analizar de manera descriptiva y crítica los resultados más relevantes de la investigación

3.5.1 Población y Muestra

3.5.1.1 Población

Una población de estudio es un conjunto de casos definido, limitado y accesible que forma la referencia para la selección de la muestra y cumple con un conjunto de criterios predeterminados, también puede referirse a animales, muestras biológicas, registros, registros, hospitales, objetos, familias, organizaciones etc, para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término general como universo de estudio. Para el desarrollo del trabajo la población comprende a un determinado grupo de los

ciudadanos de la ciudad de Tulcán y los principales funcionarios encargados de la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, debido a que ellos serán las personas encargadas de ayudarnos para la información sobre como la gestión de la institución

3.5.1.2 Muestra

Tamayo (2006), define la muestra como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada"

FÓRMULA

N = Población

Z^2 = Nivel de confianza del 95%

σ^2 = Varianza

e^2 = Error de estimación

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

Remplazando la fórmula tenemos:

$$n = \frac{(86498)(0.05)^2 * (1.96)^2}{(86.498-1)(0.05)^2 + (0.05)^2(1.96)^2}$$

$$n = \frac{(86498)(0.25)(3.84)}{(86497)(0.25) + (0.25)(3.84)}$$

$$n = \frac{83038.08}{21625.21}$$

$$n = 383(\text{unidades de análisis})$$

Tabla 4. Recopilación de datos de encuesta

Lugar Geográfico	Número de Encuestados
Sector Norte	128
Sector Centro	128
Sector Sur	127
Total Ciudad Tulcán	383

Nota: Obtenido del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Tulcán, distribución de número de encuestas

El resultado de la muestra para la encuesta respectiva está dirigida a 383 personas. (habitantes de la ciudad de Tulcán)

Entonces, una vez aplicada la fórmula, se llegó a determinar que, de la población proyectada equivalente a 86498 habitantes, el número total de encuestas a aplicar equivale a 383.

3.5.2. Instrumentos de investigación

2.5.2.1. Cuestionario

El cuestionario se lo aplica por medio de un banco de preguntas las cuales se las realizó a las personas de la ciudad de Tulcán para obtener información acerca de cómo incide la gestión por procesos del GADMT en el servicio público.

2.5.2.2. Formulario

El formulario se estructura mediante preguntas abiertas que son aplicadas para que los funcionarios del GADMT tengan la posibilidad de opinar con respecto a la incidencia de la innovación en el sistema de gestión por procesos en la prestación de servicios públicos y de tal manera permitió diagnosticar la gestión municipal.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.2 Dimensiones de la gestión por procesos

La gestión por procesos es una forma de dirigir a las organizaciones basándose en procesos por tanto la opinión del ciudadano satisfecho con el desarrollo de la gestión de acuerdo a la encuesta realizada en la ciudad de Tulcán, se establece que 4 de cada 10 ciudadanos consideran que la gestión del GADMT es muy buena, enfatizando en que el sistema de gestión se ha manejado con responsabilidad logrando alcanzar objetivos que son necesarios para generar una adecuada administración (Ver figura 1).

Según el Ing. Andrés Montalvo, la gestión que se desarrolla por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán es muy buena debido al sistema de gestión está enfocado básicamente en la normativa establecida por la LOSEP, el Código de trabajo y las regulaciones que haga la Contraloría General del Estado con respecto a los tramites que se realicen ya sean administrativos, trámites correspondientes a sanciones, movimientos de personal siempre enmarcados en lo que se establece en la Ley. De igual manera, el Ing. Francisco Méndez menciona que la gestión por procesos desde una visión interna se desarrolla de la mejor manera considerando que el GADMT realiza una excelente gestión, ya que si se aplica y se ejecuta los procesos.

Según Martínez (2014) la gestión de procesos se puede conceptualizar como un método para controlar toda una organización basada en procesos. Un proceso se define como un conjunto de actividades destinada a crear valor agregado a partir de insumos para lograr un resultado, se define como el enfoque de trabajo en el que se persigue la mejora continua de las actividades de una organización basada en procesos. Un proceso se define como lograr un resultado, se define como el enfoque de trabajo en el que se persigue la mejora continua de las actividades de la organización a través de la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.

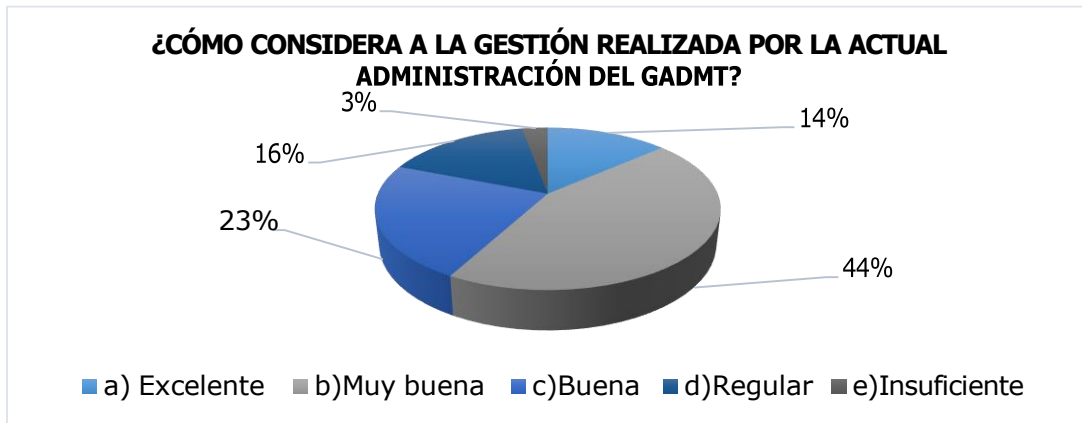


Figura 1. Gestión realizada por el GADMT

Nota: Investigación de campo (2023)

De acuerdo a la intervención del Director de Talento Humano menciona que realmente lo que se ha visto últimamente es que la ciudad de Tulcán prácticamente ha dado un cambio total en lo que se refiere a infraestructura vial conforme a la política emanada por el máximo personero municipal que dentro de su plan de gobierno estableció diferentes planes y programas que permiten el desarrollo comercial de la ciudad, así mismo el Técnico de la Dirección de Planificación Estratégica opina que de los sectores que se ha desarrollado por la aplicación de políticas públicas dentro de los sectores de la producción es el comercio ya que Tulcán tiene una incidencia más en lo comercial por su localización.

De los sectores de la ciudad de Tulcán que se han desarrollado por la aplicación de políticas públicas con el fin de satisfacer las necesidades del ciudadano, mediante la gestión por procesos se ha generado planes, programas y proyectos, según la opinión del ciudadano se considera que el principal sector que ha presentado mejora continua es el sector de comercio, de acuerdo a la investigación realizada se puede establecer que 4 de cada 10 ciudadanos según su punto de vista las políticas públicas desarrolladas por la gestión del GADMT son efectivas, puesto que si se ha generado la realización de actividades encaminadas a brindar bienestar a los ciudadanos (Ver tabla 5).

Para Gómez R (2012), En teoría, la política pública debe estar dirigida a temas de interés público, y los objetivos de la política públicas se reconocen como problemáticos y sujetos a regulación. Intereses comunes, sujetos de política expresados como problemas grupales que afectan simultáneamente los intereses de

otros y considerados de interés público en este sentido expresados formalmente como puedan hacerlo problemas existentes o necesidades no resueltas.

Tabla 5. Sectores que se han desarrollado por la aplicación de políticas públicas

Variable	Frecuencia	Porcentaje	
Sectores que se han desarrollado por la aplicación de políticas públicas en la ciudad de Tulcán.	a) Turismo	75	19%
	b) Comercio	169	44%
	c) Transporte	104	27%
	d) Sociocultural	35	9%
	Total	383	100%

Nota: Investigación de campo (2023) obtenida de la ciudadanía de Tulcán

Dado que los servicios públicos comienzan con los fondos estatales y es deber del estado asegurar un abastecimiento económico permanente y obligatorio y para la organización, el estado debe proporcionar financiamiento suficiente, oportuno y permanente para la operación y gestión del sistema de manera equitativa. Los organismos gubernamentales, que tienen que brindar el apoyo a una sociedad que ha alcanzado un buen nivel de vida, deben brindar atención y llenar los vacíos sociales, pero al mismo tiempo sensibilizar a esta sociedad, donde la sociedad puede actuar directamente y debe actuar de manera participativa. Los Estados concentraran todos sus esfuerzos en aquellas medidas sociales efectivas a fin de establecer mejores formas de vida y estrategias para reducir o eliminar las vulnerabilidades de los grupos prioritarios. (Garzón, 2017)

Dentro los grupos vulnerables que se han beneficiado por la gestión del GADMT se encuentran los siguientes: niños, adolescentes, mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes y adultos mayores, de los cuales 4 de cada 10 ciudadanos consideran que el grupo de adultos mayores es el que más se ha beneficiado por la gestión municipal debido a que ha sido tomado en cuenta para las actividades

desarrolladas por la institución, lo cual demuestra que existe planes y proyectos para generar bienestar a la ciudadanía en especial al adulto mayor (Ver figura 2).

De acuerdo al criterio del Dir. De Talento Humano, manifiesta que El GAD Municipal ha dado prioridad a todos los grupos vulnerables de la ciudad de Tulcán creando proyectos dirigidos a estas organizaciones y a las personas de movilidad humana se ofrece las casas de acogida las mismas que son administradas por el patronato municipal, así como también se presta atención de la junta cantonal de derechos que tiene sus políticas enfocadas en ayudar a todas las personas que se encuentran en vulnerabilidad, de igual manera el Técnico de la Dirección de Planificación Estratégica hace mención que de los grupos vulnerables el que se ha beneficiado en su mayoría son los niños, mediante la facilitación del transporte escolar, proyectos de acogimiento, desarrollo infantil y por otra parte también los adolescentes se han beneficiado de los planes realizados por el GADMT.

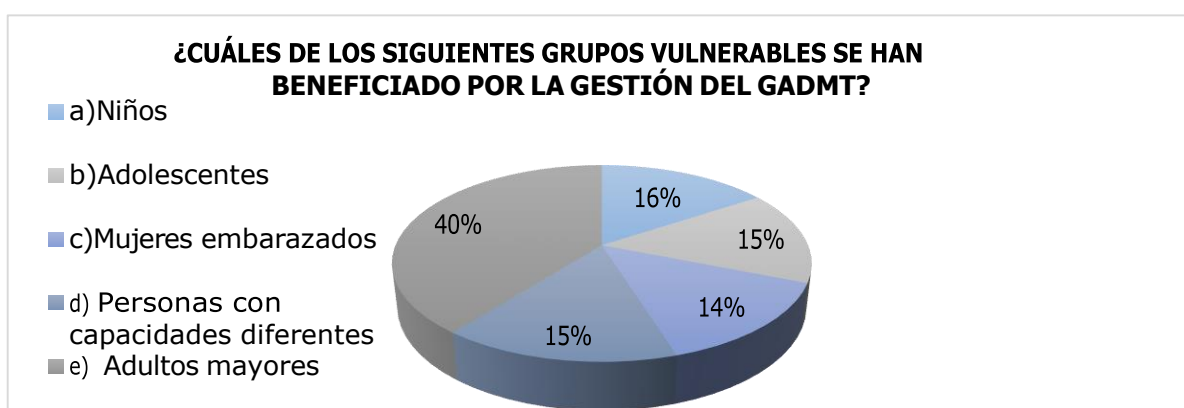


Figura 2. Grupos vulnerables se han beneficiado por la gestión del GADMT

Nota: Investigación de campo (2023)

De los proyectos realizados por la actual administración como albergue canino, alcantarillado, centro de innovación tecnológica, espacio para la mujer violentada y artes vivas, se puede decir que 5 de cada 10 personas están de acuerdo con que se impulse el desarrollo del proyecto de alcantarillado de la ciudad de Tulcán, y así contar con servicios eficientes de *alcantarillado* sanitario el cual constituye un *beneficio* que se traduce en la salud y el bienestar de los ciudadanos (Ver tabla 6).

Para Lewis. R 2006 la gestión de proyectos es la disciplina que guía e integra los procesos de planificar, captar, dinamizar, organizar talentos y administración recursos, con el fin de

culminar todo el trabajo requerido para desarrollar un proyecto y cumplir con el alcance,

dentro de límites de tiempo, y costos definidos; sin estrés y con un buen clima interpersonal. De tal manera que los procesos son un conjunto de acciones y actividades integradas cuya finalidad es generar la agrupación predefinida de productos, resultados o servicios.

De acuerdo a la intervención del Ing. Andrés Montalvo, manifiesta que todos los proyectos son muy necesarios, realmente dentro de la política que propuso el actual Alcalde esta la implementación de la clínica veterinaria donde asista todos los animalitos que son callejeros o que tienen problemas de salud serán atendidos por veterinarios, además se cuenta con un centro cultural que está en proceso de entrega a la ciudad mismo que ya está por concluir, también tenemos la casa del ciclista que se encuentra en la parroquia de Tufiño, y esos son algunas de los proyectos que estableció el Municipio. También el Ing. Francisco Méndez menciona que del proyecto desarrollados se debe impulsar al cumplimiento de las competencias municipales como son el servicio del agua potable y alcantarillado porque es un proyecto que genera beneficio a toda la población.

Tabla 6.¿ Cuáles de los siguientes proyectos considera usted que debería tener mayor impulso por parte del GADMT?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
a) Albergue canino	41	10%
b) Alcantarillado	200	52%
Proyectos c) Centro de innovación tecnológica	62	16%
d) Espacio para la mujer violentada	58	15%
e) Artes vivas	22	5%
Total	383	100%

Nota: Investigación de campo (2023) obtenida de la ciudadanía de Tulcán

De los áreas pertenecientes al GADMT como son la estructura organizacional, tecnología, talento humano, imagen corporativa y procesos, el área que más se ha innovado continuamente según la opinión de la ciudadanía es la tecnología puesto que 3 de cada 10 personas mencionan que la tecnología ha tenido mejoramiento para responder a problemas que se presentan debido a que esta herramienta es muy necesaria para brindar un mejor servicio al ciudadano, ya que es la aplicación de un conjunto de conocimientos y habilidades con el objetivo de facilitar los problemas de la sociedad hasta lograr satisfacerlas en un ámbito concreto (Ver figura 3).

Según Mallar Ángel (2010), "Un proceso implica claramente un conjunto de actividades realizadas en diferentes áreas de una organización y gestionadas de la mejor manera posible con fin de alcanzar los objetivos deseados y gestionar los procesos que aportan valor. Por lo tanto, crea un servicio que la empresa ofrece a los ciudadanos, puede ser un usuario interno o externo por lo que la gestión por procesos es una forma de organización donde se debe priorizar la visión del ciudadano sobre las actividades organizacionales.

De acuerdo a la intervención del Dir. de Talento Humano del GADMT, menciona que realmente no se han realizado muchos cambios de innovación pero si se ha venido haciendo seguimiento de procesos, un ejemplo es la tecnología de acuerdo a las políticas que establecieron los técnicos de las diferentes áreas, se ha dado un mejoramiento del equipo tecnológico, la incorporación de cámaras de seguridad a nivel cantonal, mejoras de los procesos de cobros de impuestos prediales con programas y sistemas establecidos justamente para esa área. Así mismo el Técnico de la Dirección de Planificación Estratégica menciona que el área tecnológica ya que el desarrollo tecnológico es acelerado y por lo tanto la institución debe encaminarse hacia una gestión municipal que este al avance de la tecnología.

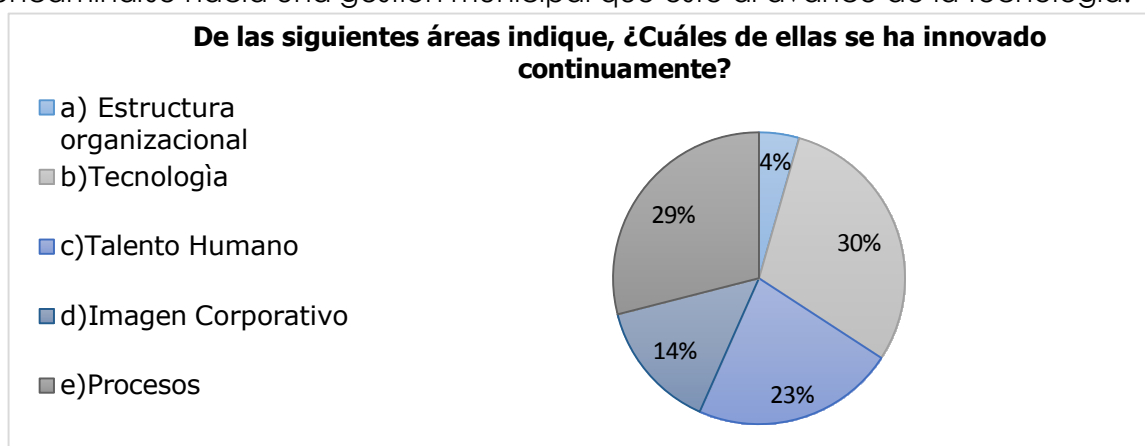


Figura 3. Áreas que se han innovado continuamente

De acuerdo al criterio de Andrés Montalvo, Director de Talento Humano, manifiesta que el área de comunicación social tiene bastante relación directa con todos los medios de comunicación de la localidad, mediante la cual emiten noticias que deben ser de conocimiento general como es el tema del agua potable, que por varias circunstancias hay una afectación que esta fuera del alcance de los técnicos y se debe hacer un corte del mismo, esto ha sido comunicado a través de todos los medios de difusión que tiene el cantón es por eso que puedo decir que tiene una vinculación realmente con todos los medios los cuales nos permite mantener informados a los ciudadanos y también Francisco Méndez Técnico de la Dirección de Planificación Estratégica agregó que en la actualidad se hace uso las redes sociales se transmite mediante esta herramienta y de igual manera también los otros servicios de comunicación los cuales se utiliza y permite informarse de la gestión municipal.

Fernández (2022) la imagen reputacional y la identidad corporativa de una empresa forma parte de los elementos diferenciadores de la comunicación de su organización. Por lo tanto, este enfoque ubica estratégicamente las comunicaciones organizacionales en los procedimientos que deben guiarse para administrar los recursos intangibles de una organización. Como tal, la comunicación da cabida a los procesos dinámicos entre individuos y/o grupos ayudando a crear un entendimiento mutuo un través del intercambio de información. La estructura de este proceso es una expresión de las relaciones entre los participantes.

5 de cada 10 personas consideran que las redes sociales son la herramienta más utilizada al momento de informarse sobre los asuntos que se realizan por parte de la institución municipal y de los planes y proyectos que se desarrollan mediante la gestión que realiza el GADMT, puesto que el fácil acceso a este medio de comunicación ha tenido mayor evolución en la actualidad, de tal manera que permite mantenerse informada a la ciudadanía (Ver tabla 7).

Tabla 7. De los productos comunicacionales brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Tulcán

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De los siguientes productos comunicacionales brindados por	a) Revistas	33 8%
	b) Pagina web institucional	78 20%

el GADMT, ¿A cuál ha tenido fácil accesibilidad?	c)Cuñas radiales	72	18%
	d)Redes sociales	200	52%
	Total	383	100%

Nota: Investigación de campo (2023) obtenida de la ciudadanía de Tulcán

Según Cabrera R (2015), dentro de la gestión de procesos del sector público los procesos de participación cívica están a la vanguardia y estos procesos son compartidos entre funcionarios y ciudadanos para transformar insumos en productos y roles apropiados para lograr las metas organizacionales, el objetivo del enfoque de gestión por procesos como estrategia de gestión en la participación pública es lograr la satisfacción de la participación. Esto se visualiza por su efectividad en la resolución de requerimientos, posibilitando mayores niveles de calidad y reduciendo actividades sin valor agregado al resultado final.

Según Francisco Méndez Técnico de la Dirección de Planificación Estratégica dice que se debe promover y estimular la participación ciudadana para que este mecanismo ayude en el asunto de difusión del tema relacionado a la participación de la ciudadanía pero existe un inconveniente al momento de desarrollar este proceso porque cuando se comunica a la ciudadanía para que participe de la gestión municipal no hay colaboración y participación en reuniones que realiza el GADMT, por lo tanto, se desgasta el tema de participación ciudadana al no ser manejado con responsabilidad y requiere de disponibilidad por parte del ciudadano. De la misma manera el director de Talento Humano considera que si debe promover la participación ciudadana mediante asesoramiento y capacitaciones con respecto a este tema y así difundirlo a la ciudadanía.

En cuanto a participación ciudadana se considera que se debe promover mecanismos e instancia de participación ciudadana, impulsar la vinculación estratégica y empática con la comunidad, utilizar una escuela formación permanente de participación ciudadana y asesoramiento y capacitación a la comunidad, por lo tanto la alternativa más necesaria para el impulso de la participación se considera que aproximadamente 4 de cada 10 personas opinan que se debe implementar una escuela de formación permanente donde se imparta el conocimiento acerca para que de esta manera desarrollar un espacio de dialogo

entre personas especializadas en el tema y los ciudadanos puedan tener acceso a temas relacionados con la gestión que realiza el GADMT. (Ver figura 4).

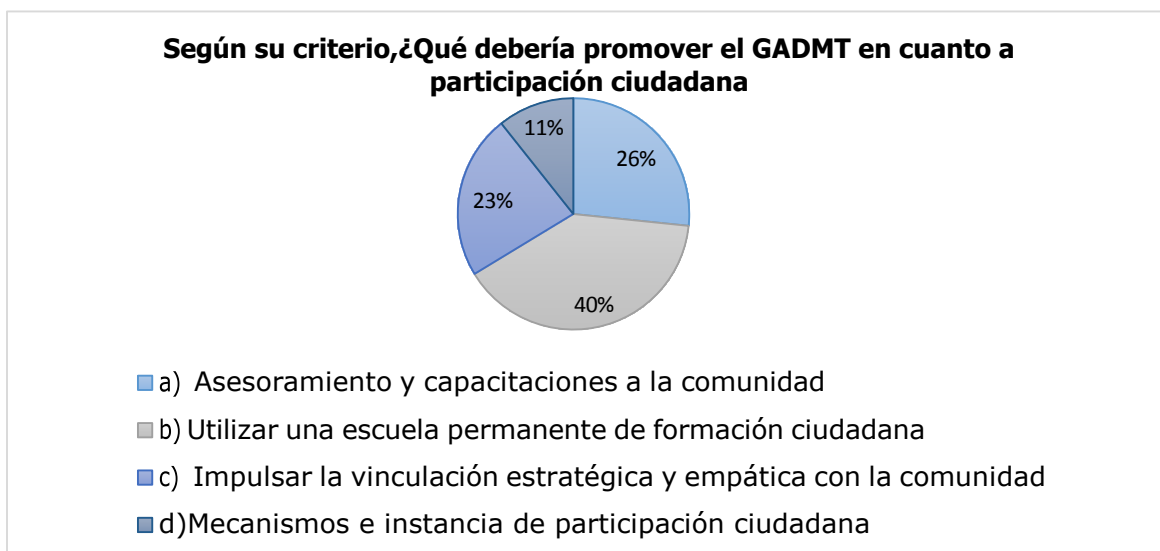


Figura 4. ¿Qué debería promover el GADMT en cuanto a participación ciudadana?

Nota: Investigación de campo (2023)

La cooperación internacional recibida por el GADMT debería ir orientada principalmente a satisfacer las necesidades de la ciudadanía es por eso que 3 de cada 10 personas consideran que los fondos deberían ser dirigidos especialmente al desarrollo local según su punto de vista creen que es necesario brindar beneficio al desarrollo de la ciudad de Tulcán por lo cual se debe destinar los recursos a planes programas y proyectos que sirvan de ayuda a la sociedad y permitan alcanzar objetivos de mejora continua (Ver tabla 8).

Jhane (1988), Establece que la cooperación internacional se define ampliamente como un sistema de interacción entre varios actores y organizaciones con el objetivo de alcanzar un nivel de compatibilidad mutua a través de un proceso de negociación denominado "la cooperación internacional es un conjunto" de políticas e instrumentos internacionales. Su objetivo es movilizar recursos y compartir experiencias para lograr objetivos comunes, con criterios como la solidaridad, la equidad, la eficacia, la sostenibilidad, la responsabilidad compartida y el beneficio mutuo, estrechamente relacionado con la capacidad de las personas para desarrollar.

Tomando en cuenta la opinión de Andrés Montalvo, Director de Talento Humano, menciona que los fondos de cooperación internacional en su mayoría han sido dirigidos a los planes de beneficio social como por ejemplo hay algunos fondos que se recibió a la Unidad Europea específicamente para el tema de infraestructura vial ya que esta es una coordinación entre las asignaciones que recibe el gobierno de la parte central y a la vez nos hemos ayudado con los recursos internacionales justamente todos han sido destinados principalmente a mejorar la infraestructura vial del cantón. Así mismo Francisco Méndez Técnico de Planificación estratégica establece que los fondos de cooperación tienen líneas de acción lo cual depende de políticas nacionales, de cancillería, de líneas de acción de temas de movilidad en algunos casos se realiza la cooperación al tema de género, pero es mínimo debido a que las necesidades son múltiples.

Tabla 8. La cooperación internacional recibida por el GADMT debería ir orientada principalmente a:

Variable	Frecuen	Porcentaje	
La cooperación internacional recibida por el GADMT debería ir orientada principalmente a:	a) Desarrollo local	114	29%
	b) Administración de recursos internacionales	48	12%
	c) Acceso tecnológico	51	13%
	d) Infraestructura en obras	103	26%
	e) Grupos vulnerables	67	17%
	Total	383	100%

Nota: Investigación de campo (2023) obtenida de la ciudadanía de Tulcán

De acuerdo con la opinión de los ciudadanos de la ciudad de Tulcán se llega a un acuerdo de que 4 de 10 ciudadanos consideran que el lugar que presenta mayor

inseguridad de la ciudad es el terminal terrestre, debido a la gran demanda de

ciudadanos extranjeros que deambulan por esta localidad causando pánico e inseguridad en la misma, a la vez no descartaron como inseguros a los demás lugares que se tomó en cuenta pero en este caso disminuyó el porcentaje de inseguridad debido a que en las diferentes zonas se presta el servicio de patrullaje continuo(Ver figura 5)

Para Bennett Patricia (2006) La gestión de áreas públicas es una magnitud primordial en la planificación, se cuenta con la condición de desplazar los recursos financieros, sociales y técnicos indispensables con el fin de obtener una estabilización física en la comunidad, y para alcanzar que tales lugares muy importantes en la trama urbana mantengan un futuro sustentable. Es por eso, la presencia de falencias en la administración institucional para la toma apropiada de resoluciones, la elaboración de planes referentes, la inspección sobre la realización, la administración y la mantención de espacios públicos, afecta apreciablemente en el desarrollo de este procedimiento.

Tomando en cuenta la opinión del Técnico de Planificación Estratégica menciona que los lugares que presentan mayor inseguridad son los que no proveen de alumbrado público a la vez los parques y polideportivos ya que en estos se generan actos que violentan a la Ley donde recomienda que estos tipos de problemas sean atendidos por el ECU 911 y a la vez se pueda suministrar más cámaras de vigilancia en la ciudad. De la misma manera el director de Talento Humano alude que la inseguridad en el último año ha crecido en una gran cantidad debido a la presencia de ciudadanos extranjeros.

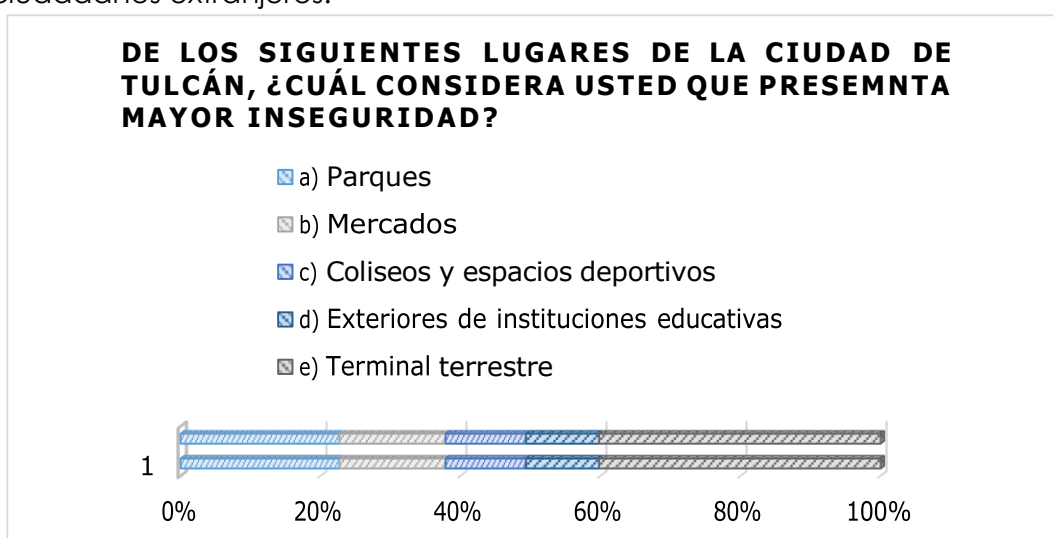


Figura. 5 Lugares inseguros de la ciudad de Tulcán

Fuente: Investigación de campo (2023)

Morales Francisco (2020), alude que los trabajos públicos se constituyen principalmente, de una sucesión de edificaciones, mobiliario, equipo, maquinaria e instalaciones que con el objetivo de brindar un beneficio común a los ciudadanos, establece y fomenta la gestión de un gobierno en un territorio para producir prestaciones de modo que esta clase de trabajos sean respaldados con fondos públicos o en tal aspecto de cooperación se muestre la participación como probables proveedores privados, con fundamento de uso público y general.

El GAD Municipal de Tulcán ha realizado diferentes obras con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía, sin embargo 2 de cada 10 tucaneños consideran que la obras que principalmente satisfacen sus necesidades son la construcción vial y la obra de adecuación de alcantarillado dado que brindan beneficios a la ciudad en general y se las considera más prioritarias ya que son muy necesarias mantener en correcto funcionamiento para el desarrollo de las actividades del ciudadano puesto que se encaminan a satisfacer a la ciudadanía(Ver tabla 9).

El técnico de planificación estratégica opina que la obra a la cual se le debería otorgar mayor prioridad es a la planificación vial del transporte debido a que ciudad de Tulcán cuenta con vías un poco limitadas, se considera que la actividad diaria genera aglomeración, se sugiere la organización de horarios para que así minimicen los problemas en las vías, lo cual va disminuir la obstaculización del transporte. Así mismo el Director de Talento Humano agregó que la realización de obras es algo prioritario de la gestión municipal, se debe tener en cuenta la obra que genere un interés común como la obra de la adecuación de alcantarillado que sería considerada más necesaria para satisfacer a la ciudadanía.

Tabla 9. Obras públicas que se encaminan a satisfacer las necesidades de la ciudadanía

Variable	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuáles las siguientes obras pública considera usted se encaminan a satisfacer las necesidades de la ciudadanía?	a) Readecuación de espacios deportivos	35 9%
	b) Readecuación de parques	69 18 %
	c) Construcción del centro cultural y tecnológico	74 19 %

d) Construcción vial	102	26 %
e) Adecuación de Alcantarillado	103	26 %
Total	383	100,00

Nota: Investigación de campo (2023) obtenida de la ciudadanía de Tulcán

Principalmente el sistema de manejo de residuos sólidos ha permitido resolver problemas como: acumulación de basura que de acuerdo a la información recolectada 5 de cada 10 personas están conformes con esta gestión realizada por el GAD Municipal en la implementación de recolectores de basura en cada uno de los diferentes barrios donde todos los moradores pueden acceder a los mismos sin ninguna restricción, a la vez mejorando la imagen de la ciudad (Ver figura 7).

El director de Talento humano del GAD Municipal de Tulcán, menciona que gracias al buen manejo del sistema de residuos sólidos ha permitido mejorar la imagen de la ciudad, a pesar de que el equipo de barrido y recolección es reducido, sin embargo, se ha implementado vehículos de recolección que permite contar con una buena infraestructura de trabajo. También el Técnico de Planificación estratégica menciona que el sistema es muy complejo en su manejo debido a que no se han realizado muchos cambios, pero sin embargo se ha logrado disminuir la cantidad de desechos existentes en la ciudad aprovechando los instrumentos que se tiene.

En la actualidad, el manejo de los desechos es uno de los beneficios más conveniente que brinda un municipio, asimismo uno elemento que ha generado un gasto considerable en la estimación de recursos. A pesar de que, la resolución final de los desechos sólidos al aire libre, sin el adecuado procedimiento, es un foco de contaminación ambiental que alcance en la condición de vida de la ciudadanía en general. De ahí que el proceso perfecto que se les brinda a los desechos sólidos acceda a confortar la inspección de la contaminación ambiental, implantando un plan de recolección, procesamiento y/o utilización de los desechos sólidos, por tanto, requiere de crecimiento de labores para su correcto uso. (Quispe, 2020)

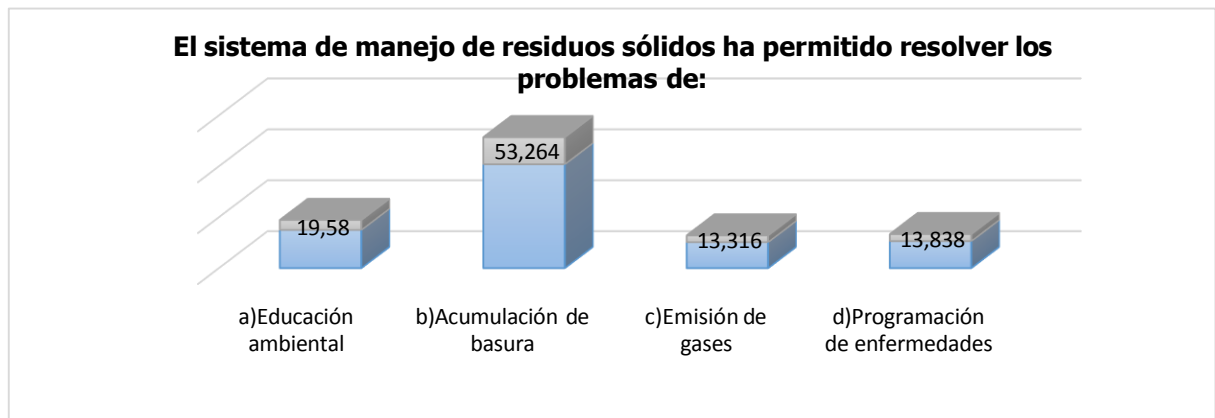


Figura 6. El sistema de manejo de residuos sólidos

Nota: Investigación de campo (2023)

Para Torres Jordi (1997), La gestión de planes y la gestión por procesos son dos instrumentos fundamentales de administración de transformación y la innovación que perfectamente adicional mantiene una finalidad común: alcanzar de manera eficiente los motivos nombrados por el ordenamiento. De la misma manera progresar hacia la perfección empresarial con su adaptación, distribuyen semejanzas convenientes como la condición colateral mediante la estructura, tales como inconveniente y enemigos comunes, la adaptación de cualquiera de ellas en una empresa que provee la aplicación de la otra, así como mejora el pronóstico del factor éxito.

Tomando en cuenta la investigación realizada mediante la encuesta acerca de la sostenibilidad económica de los comerciantes se obtiene que 3 de cada 10 ciudadanos opinan que el proyecto principal que permite una conveniente estabilidad económica en los comerciantes es la capacitación para los mismos sobre la administración de sus recursos y a la vez la remodelación del mercado que permite brindar una atención adecuada y presentar una mejor imagen a los usuarios (Ver tabla 10).

De acuerdo con la opinión del Ing. Francisco Méndez, menciona que como competencia municipal no se toma en cuenta el tema de productividad ya que esta pertenece a una competencia netamente provincial, pero sin embargo se mantiene la competencia urbana que ahí si se ha mejorado la calidad de vida de los comerciantes que permite que tengan un ingreso a sus hogares. Según el Ing. Andrés Montalvo añade que el GAD Municipal ha realizado diferentes proyectos con el fin de mejorar la calidad de vida de los comerciantes apoyando principalmente a

emprendimientos con la entrega rápida de documentos para así poder reactivar su economía.

Tabla 10. Proyectos que mejoran sostenibilidad económica de los comerciantes

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje	
Proyectos que mejoran sostenibilidad económica de los comerciantes	a) Mantenimiento y reparación de cubiertas de los mercados municipales	46	12%
	b) Capacitación para los comerciantes de los mercados municipales	146	38%
	c) Remodelación de los mercados	124	32%
	d) Optimizar las actividades de los mercados	67	17%
	Total	383	100%

Nota: Investigación de campo (2023) obtenida de la ciudadanía de Tulcán

Considerando las alternativas de movilidad y transporte como son planificación de corredores viales, transporte en bicicleta y seguridad vial desde la perspectiva de la ciudadanía se puede establecer que 3 de cada 10 tulcanesños opinan que el transporte en bicicleta ha causado mayor beneficio, de acuerdo a este tema los individuos mencionan que son varios los beneficios que se han obtenido en base a

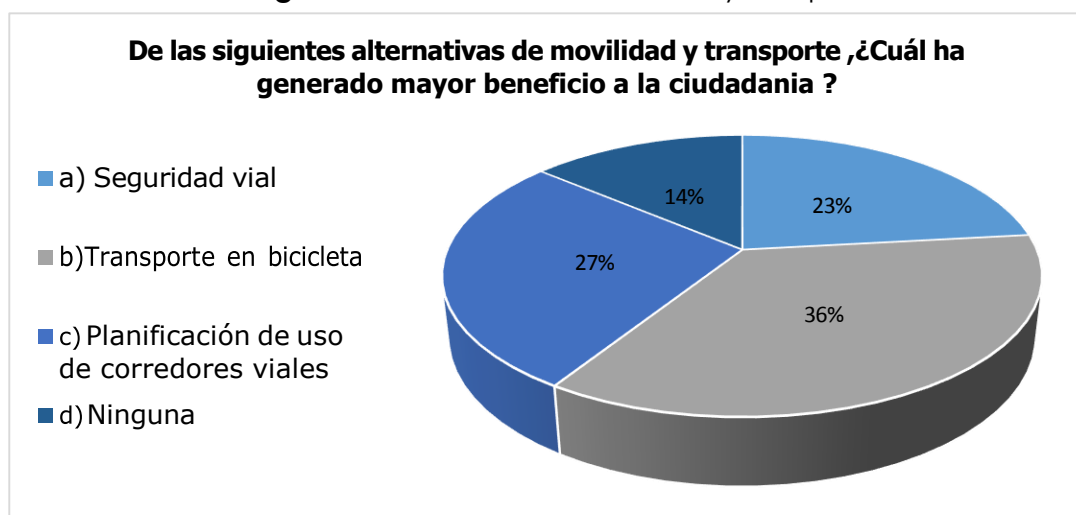
este proyecto como es el cuidado del medio ambiente, la práctica de deporte, y a la vez el cuidado de la salud de las personas que optan por este proyecto implementado en la ciudad de Tulcán (Ver figura 8).

Francisco Méndez Técnico de Planificación Estratégica menciona que, así como el transporte en bicicleta ha sido un proyecto bien recibido por la comunidad

tulcaneña, también se ha generado beneficios dentro el transporte terrestre ya que se ha estado trabajando en todos los puntos clave de la ciudad, garantizando la seguridad de los peatones. De igual manera Andrés Montalvo director de Talento Humano manifiesta que garantizar seguridad vial es un mecanismo que permite el buen funcionamiento de la circulación del tránsito en la ciudad de Tulcán.

Según Webinar (2019) La gestión de movilidad, también conocida como gestión de la demanda, es una estrategia integral y destinada a cambiar el comportamiento de viaje de las personas, con los objetivos principales de aumentar la eficiencia y la comodidad del uso de los sistemas viales y el comportamiento de las personas, con los objetivos principales de aumentar la eficiencia y la comodidad del uso de los sistemas viales y el transporte público, y reducir el uso excesivo de vehículos, de una agenda pública para la movilidad urbana sostenible.

Figura 7. Alternativas de movilidad y transporte



Nota: Investigación de campo (2023)

Una vez que realizada la recolección de información se obtiene como resultado que 3 de cada 10 ciudadanos de Tulcán están de acuerdo en que el bien que debería tener superioridad en su mantenimiento es el equipo tecnológico ya que de esta manera el GADMT contará con una infraestructura moderna lo que permite brindar un servicio rápido que permitirá el ahorro de tiempo de los funcionarios y de los ciudadanos. A la vez los ciudadanos opinan que también se debe dar prioridad al equipamiento en maquinaria ya que esto ayudaría a la mejor ejecución de obras (Ver figura 9).

Gonzales (2018), Para considerar la gestión de bienes o recursos físicos como parte de la disciplina administrativa encargada de estudiar la adquisición, dirección, control y fiscalización de los recursos materiales utilizados en cualquier tipo de organización para el desarrollo de la producción de bienes o servicios. Así mismo, como herramienta de gestión, brinda herramientas convenientes para llevar a cabo una adecuada planificación de la adquisición de bienes, correctos ingresos y una óptima gestión dentro de la institución.

El Ing. Francisco Méndez alude que la prioridad se la debería otorgar al mantenimiento de maquinaria y recursos que son actividades para las actividades diarias, por lo tanto, se otorga un presupuesto para poder atender las necesidades de la ciudadanía y atenderlos de la mejor manera las demandas del pueblo, de acuerdo a las capacidades de la organización. Así mismo el Ing. Andrés Urresta menciona que el principal bien debería ser la flota vehicular ya que últimamente no se han realizado adquisiciones, pero a su vez se han dado un mantenimiento continuo para que estas puedan funcionar en los diferentes trabajos que se realizan.

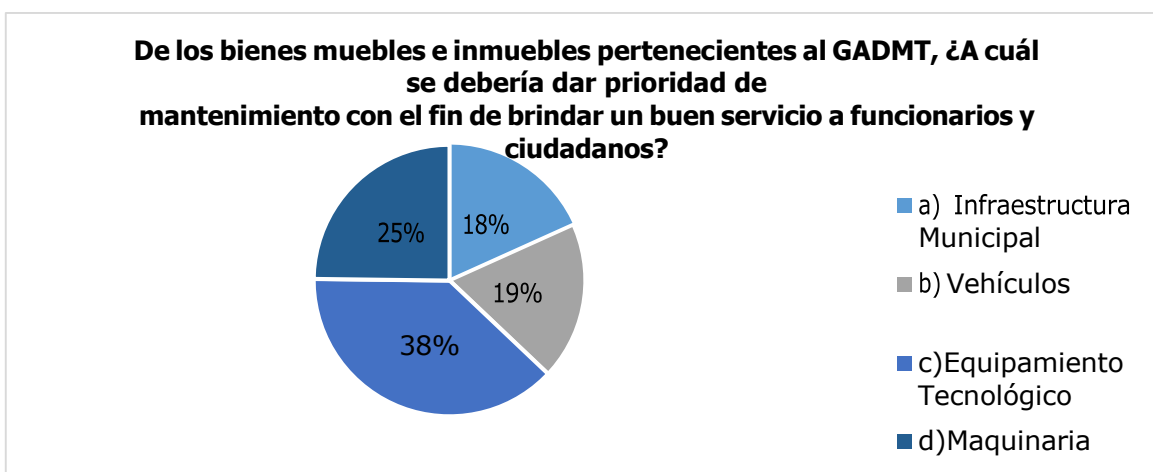


Figura. 8 De los bienes muebles e inmuebles pertenecientes al GADMT **Fuente:** Investigación de campo (2023)

Dentro del manejo de fondos públicos 3 de cada 10 ciudadanos consideran que ningún impuesto se ve reflejado en obras y a la vez aseguran que se les está dando un mal manejo a los mismos, sin embargo 2 de cada 10 tulcanenses piensan que se debería priorizar el buen manejo de recursos que se extraen del Impuesto Predial ya que este es pagado cada año por los comerciantes y aluden que es un cantidad

considerable la cual se debe ver reflejado en obras que si se han podido apreciar por algunos moradores de la ciudad(Ver tabla 11).

El director de talento humano asegura que todo lo que recauda el Municipio en cuestión de impuestos, todos son destinados o se dirigen a todos los planes, programas o proyectos que se tienen ya planificados. Al igual que Francisco Méndez considera que los ingresos propios se mantiene los impuestos prediales, las tasas por servicio de agua potable y las contribuciones para mejores los cuales son los más necesarios mismos que ayudan en la ejecución de obras, por ende, es importante estos impuestos para generar obras y así atender a las demandas de la ciudadanía.

Para Sánchez (2012), los impuestos locales se fueron originando como un mecanismo para generar nuevos ingresos, fueron introducidos por los gobiernos para satisfacer necesidades públicas, y son dinero pagado por el contribuyente mandado por la ley, cuyo cumplimiento manda la recaudación de impuestos, en la mayoría de los casos es el Estado.

Tabla 11. Impuestos recaudados por el GADMT

Variable Independiente	Frecuencia	Porcentaje
a) Impuesto predial	90	23%
b) Catastro	39	10%
c) Alcabala y Plusvalía	32	8%
d) Patente municipal	100	26%
e) Ninguno	122	31%
Total	383	100%

Nota: Investigación de campo (2023) obtenida de la ciudadanía de Tulcán

4.1.3 Dimensiones del Servicio Público

Luego de realizar la investigación de campo en cuanto a mejoramientos progresivos en el GADMT se obtiene como resultados que 3 de cada 10 ciudadanos consideran que se ha innovado el pago de impuestos, ya que ahora se permite el pago de los mismos en diferentes entidades financieras facilitando el acceso a los usuarios y a la

vez la ciudadanía lo caracteriza como una buena alternativa ya que así se evita largas filas en las instalaciones del GADMT. De la misma manera la ciudadanía opina que la facilitación de información se ha perfeccionado en los últimos años (Ver figura 10).

De la misma manera el Técnico de Planificación del GADMT afirma que todos los servicios han mejorado, se espera que con el tiempo se pueda sistematizar todo y así la ciudadanía haga sus pagos desde sus hogares sin necesidad de acercarse a la institución y se va trabajar utilizando las tecnologías de información y comunicación. El director de Talento Humano del GADMT asegura también todos los servicios que brinda la municipalidad en lo que se refiere al cobro de impuestos, limpieza de la ciudad progresivamente no se ha mejorado, sin embargo, se ha mantenido el servicio lo que se ha realizado es agilizar los medios tecnológicos como por ejemplo el cobro de impuestos, cosas que se lo hace a través de diferentes entidades financieras.

La innovación en el sector público ha sucedido de una manera inusual en la investigación moderna y la administración pública. Empezando de una transformación de planteamiento de la problemática, proponiendo un criterio teórico, Las características organizacionales y la naturaleza de los servidores públicos presionan el desarrollo de la innovación desde un punto de vista diferente a las empresas industriales. (Arguelles Toache & Villavicencio Carbajal, 2018)

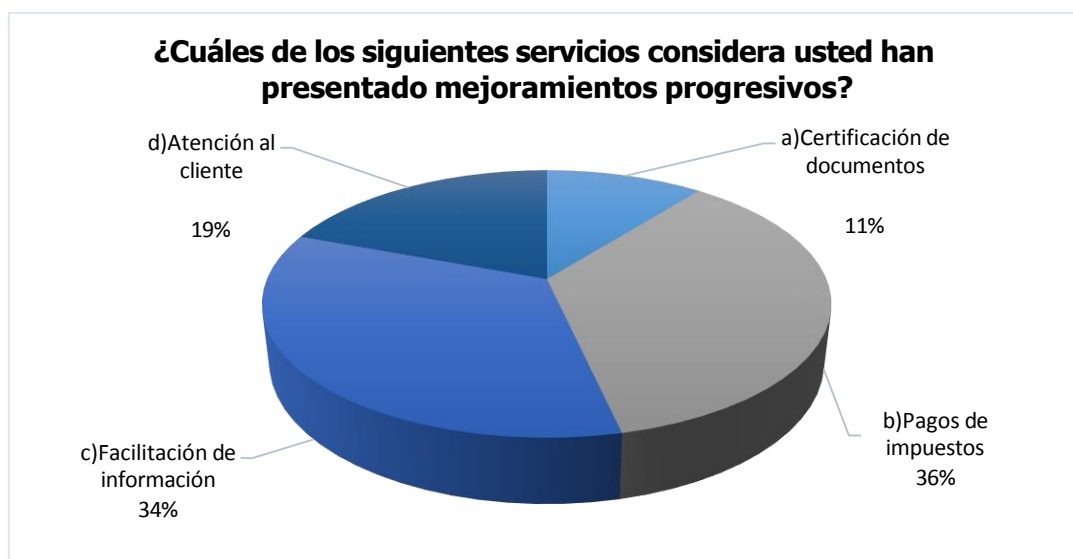


Figura 9. Servicios considerados que han presentado mejoramiento progresivo

Nota: Investigación de campo (2023) obtenida de la ciudadanía de Tulcán

De acuerdo a innovación en los servicios, 3 de 10 moradores de la ciudad de Tulcán consideran que actualizarse el servicio de agilidad en los tramites que se realizan dentro del GADMT o a la vez implementarse un sistema informático donde los ciudadanos que requieren de este servicio puedan tener fácil accesibilidad y así poder evitarse largos meses de espera que demora sus proyectos, por otro lado de igual manera 3 de cada 10 personas piensas que se debería perfeccionar la efectividad en resolver los problemas de los ciudadanos(Ver tabla 12)

La innovación en administración pública ha aumentado de forma sustantiva en los últimos años al igual que una reciente área de consideración y experiencia para estimular procesos de modernización y perfeccionamiento dentro de la gestión de servicios en entidades públicas, a esto se incorpora la atracción por progresar en marcos conceptuales y analíticos que sean útiles de soporte para comprender el fenómeno de innovación, conocer sus variables primordiales con transparencia en sus elementos o componentes con el propósito de formar y ajustar un modelo de aplicación conveniente con rentabilidad en el sector público. (Ramírez-Alujas, 2012)

Francisco Méndez, Técnico de Planificación Estratégica pudo aludir que todo es necesario, todo requiere innovación para que la institución sea eficiente la cual requiere que se utilice de manera adecuada los recursos humanos, económicos, tecnológicos. Al igual que Andrés Urresta Dir. De Talento Humano piensa que en su momento el GADMT requiere una innovación en todos sus servicios, sin embargo, con lo que el GADMT cuenta puede brindar su desempeño de la mejor manera.

Tabla 12. Servicios que brinda el GADMT y requieren innovarse

Variable Independiente	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuál de los siguientes servicios que brinda el GADMT requieren innovarse?	a) Cumplimiento de obras en el tiempo acordado	81 21%
	b) Efectividad en resolver los problemas del ciudadano	119 31%
	c) Agilidad en los trámites	135 35%

d) Proporcionar el servicio en el momento oportuno	48	12%
Total	383	100%

Nota: Investigación de campo (2023) obtenida de la ciudadanía de Tulcán

Los gobiernos y las instituciones públicas son grandes consumidores de servicios tecnológicos y la probabilidad por la innovación abierta logra emprender contornos económicos modernos. El paso a la investigación y actuales orígenes de competencias se ha bajado apreciablemente, lo que hace más accesible a diferentes empresas establecerse y ponerse en contacto con los medios exteriores que pueda requerir, a fin de solucionar problemas como la gestión de los residuos urbanos, el transporte o el perfeccionamiento de los servicios municipales, y los componentes municipales han valorizado muy efectivamente estas prácticas (Pombo, 2014)

De acuerdo a la opinión del Ing. Francisco Méndez menciona que el GADMT cuenta con la disposición de un área comunicación que es la encargada de brindar información oportuna al ciudadano y así mantener ese contacto de la autoridad y la ciudadanía y esto a la vez obedece a un clima de la percepción de la ciudadanía en relación a la gestión municipal. Así mismo manifestó el Ing, Andrés Urrestra que en la institución se brinda información mediante medios de comunicación como la página web de dicha organización para así mantener contacto por medio de esta herramienta.

De los medios de información que han presentado mejoramiento y se han mejorado para la prestación de información con la finalidad de mantener informado al ciudadano se obtiene los siguientes resultados, 3 de cada 10 considera que las redes sociales son el medio de comunicación mediante el cual han tenido fácil accesibilidad por lo tanto consideran que, si se ha mejorado la información a través del uso de esta herramienta tecnológica (Ver tabla 13)

Tabla 13. Medios de información que han presentado mejoramiento continuo

Tabla 18. Variable	Frecuencia	Porcentaje	
De los medios de información brindados por el GADMT, ¿Cuál de ellos ha presentado mejoramiento?	a) Plataformas o canales de información y difusión	32	8%
	b) Diseño de material audiovisual, sonido, fotografía, impresos de información institucional	52	13%
	c) Redes virtuales para difusión de información	127	33%
	d) Pagina web institucional	96	25%
	e) Cuñas radiales	61	15%
	f) Pautas de televisión	15	3%
Total	383	100%	

Nota: Investigación de campo (2023) obtenida de la ciudadanía de Tulcán

Tomando en cuenta la opinión de los ciudadanos se puede decir que 4 de 10 aseguran que la mayor dificultad de los funcionarios públicos del GADMT es la disposición al momento de ayudar a los clientes y a la vez no se brinda un servicio expedito y rápido lo cual dificulta la comunicación de los señores usuarios con los funcionarios de la institución a la vez los ciudadanos recomiendan que se brinden capacitaciones especializadas para que los funcionarios puedan brindare un servicio eficiente y el GADMT pueda tener un mejor desempeño (Ver tabla 14)

Según el Manual de Oslo (2005) La innovación en los servicios públicos es el proceso de mejorar, cambiar o transformar los servicios públicos con el objetivo de mejorar su eficiencia , mejorar su propuesta de valor para el medio ambiente y satisfacer las

necesidades especiales de los ciudadanos, las organizaciones y la sociedad en general, como implica esencialmente el uso de nuevos métodos, procedimiento y

rutinas de gestión que modifican los sistemas establecidos de producción y trabajo, aumentando así la productividad laboral.

Según Andrés Urresta director de Talento Humano, menciona que como tal dificultad no se ha presentado pero que el GADMT prioriza a los clientes depende a sus peticiones, pero que el GADMT cuenta con personal capacitado razón por la cual ha ayudado a manejar cualquier tipo de dificultad suscitada. De la misma manera Francisco Méndez Técnico de Planificación Estratégica, considera que la experiencia es fundamental, no es lo mismo que una persona sin conocimiento que la atención otorgada por un empleado con experiencia la cual si cuenta el GADMT, ya que la preparación permite atender de mejor manera y en momento oportuno.

Tabla 14. Cuáles de las siguientes alternativas considera usted que los funcionarios públicos de GADMT tiene mayor dificultad al momento de otorgar un servicio

Variable Independiente	Frecuencia	Porcentaje	
¿Cuáles de las siguientes alternativas considera usted que los funcionarios públicos de GADMT tiene mayores dificultades al momento de otorgar un servicio?	a) Informar el procedimiento del servicio	70	18%
	b) Servicio expedito y rápido	147	38%
	c) Disposición al momento de ayudar a los clientes	166	43%
	Total	383	100%

Nota: Investigación de campo (2023) obtenida de la ciudadanía de Tulcán Anderson y Tverdova (2001) Los factores relevantes que pueden promover la confianza en una institución se relacionan con la existencia y materialización de

mecanismos de participación ciudadanía, afirmando que la sociedad civil y la participación social son factores para las interacciones sociales que facilitan la comunicación y promueven el desarrollo, argumentando que genera espacio, sugiriendo que su existencia puede reflejar el sesgo conformado por nociones

políticos de reconocimiento institucional y público de pertenencia a bloques políticos y de confianza institucional. Sin embargo, el apoyo político debe distinguirse del apoyo de confianza institucional, mientras que el primero se orienta principalmente por cuestiones ideológicas, el apoyo a las instituciones se refiere que aseguran la representación ciudadana.

Luego de los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada se puede tomar en cuenta la importancia de la confianza que deben infundir funcionarios en ciudadanos se obtiene como resultado de cada 10 ciudadanos piensan que se debería perfeccionar sus plataformas virtuales equipadas de información que debe ser brindada a la ciudadanía a la cual todos puedan tener acceso, de la misma manera mencionan que se debe dar cumplimiento al fortalecimiento de procesos (Ver figura 11)

El Ingeniero Francisco Méndez considera que deberían perfeccionar todos los servicios, aunque la ciudad de Tulcán si ha desarrollado su gestión ya que existe un buen reconocimiento por su infraestructura donde ha mejorado las actividades y se ha presentado inversión y producción para conseguir obras y la misma incidencia de la población ha hecho que se atienda con los servicios que son necesarios para el desarrollo de su trabajo. Mientras que el Ing. Andrés Urresta pudo decir que la institución ha invertido recursos en compra de equipos lo que ha permitido el crecimiento del cantón y a la vez el fortalecimiento de procesos que realizan con el fin de poder satisfacer las necesidades que tienen la ciudadanía.

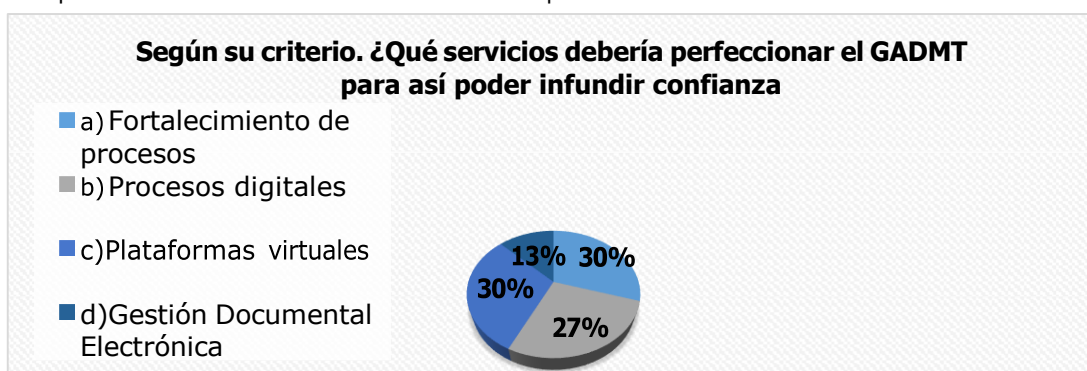


Figura 10. Según su criterio. Servicios que debería perfeccionar el GADMT para así poder infundir confianza en los ciudadanos

Nota: Investigación de campo (2023)

Para el rendimiento y el correcto funcionamiento, es necesario mejorar el proceso realizado en varias etapas. Comience por concienciar a su organización de la

importancia del cambio, capacite a las personas para formar equipos con herramientas o aplicaciones estadísticas que puedan mejorar los procesos y seleccione los procesos críticos que necesitan mejorar. La mejora continua comienza con saber exactamente dónde están en acción sus procesos críticos. (Omar, 2015)

El Ingeniero Francisco Méndez desde su punto de vista personal como funcionario piensa que las capacitaciones continuas permiten conocer y acercarnos a las propuestas del ciudadano aceptando sus criterios, sus sugerencias ya que el ciudadano necesita ser escuchado, el punto de capacitación y formación como servidores públicos ayuda a mejorar el desempeño de la gestión utilizando de manera ética y con responsabilidad los recursos. De igual manera el Ingeniero Andrés Montalvo considera que se debería implementar atención individualizada para los ciudadanos lo cual va permitir brindar un mejor servicio, lastimosamente el GADMT no ha contado con los recursos suficientes como para poder capacitar a nuestro personal, sin embargo, el personal desarrolla su trabajo de la mejor manera.

Hay características fundamentales para mejorar el desempeño de las funciones que realizan los servidores públicos entre ellas las que se mencionan a continuación: Atención individualizada a los clientes, interés por resolver problemas del ciudadano, amabilidad en el trato con el cliente, agilidad en el servicio y anticipar problemas y convertirlos en oportunidades, por lo tanto 3 de cada 10 personas piensan que los funcionarios deber mejorar la amabilidad en el trato con el ciudadano puesto que esto ayuda a generar la empatía para entender y dar sentido a las necesidades de los demás, la comunicación efectiva entre las personas a fin de compartir genuinamente las necesidades, la resolución de problemas, y un adecuado ejercicio en las relaciones sociales(Ver tabla 15).

Tabla 15. Características que deben mejorar para el desempeño de sus funciones

Variable	Frecuencia	Porcentaje
a) Atención individualizada a los clientes	53	13%
b) Interés por resolver	92	24%

Desde su punto de vista los servidores públicos del GADMT, ¿Cuáles características deben mejorar para el desempeño de sus funciones?	problemas del ciudadano		
	c) Amabilidad en el trato con el cliente	125	32%
	d) Agilidad en el servicio	91	23%
	e) Anticipar problemas y convertirlos en oportunidades	22	5%
	Total	383	100%

Nota: Investigación de campo (2023) obtenida de la ciudadanía de Tulcán

Desde el punto de vista del Ingeniero Francisco Méndez considera que sí se atiende las peticiones del ciudadano en el horario establecido, aunque algunas veces se complica la atención porque depende de informes técnicos o de la colaboración de otras personas puesto que se obedece una agenda de trabajo por decir ya existen actividades preestablecidas que cuando hay requerimientos de la ciudadanía entran a la cola de demanda lo cual posterga el servicio, que quizá desde el punto de vista de la ciudadanía lo considere como deficiencia del servicio y lo cual no es así porque la atención al servicio requiere tiempo. Así mismo el Ing. Andrés Montalvo dice que, por supuesto que se presta atención de acuerdo al horario, aunque no se ha podido atender todas las demandas por que se ha priorizado las peticiones que son más necesarias ya que se realiza una revisión y se toma en cuenta las que se deberían atender primero, pero puedo decir que se atienden todas las peticiones en los horarios que establece el GAD.

El GADMT si atiende las peticiones del ciudadano de acuerdo al horario establecido ya que como resultado de la encuesta realizada al ciudadano aproximadamente 4

de cada 10 personas manifiestan que casi siempre la institución responde a las

peticiones que se realiza en el momento oportuno razón por la cual se puede agregar que los funcionarios si mantienen una buena organización con respecto al horario para desarrollar sus actividades de la mejor manera y facilitar un adecuado servicio a la ciudadanía(Ver figura 12).

Según Ortiz (2016) El carácter esencial de todo servicio público es la continuidad, según la cual este servicio no debe ser interrumpido dentro de los tiempos, fechas o circunstancias prescritos por sus propias normas. Consideran como una organización, un organismo que aparentemente puede actuar, funcionar, y función, el derecho administrativo, se entiende por servicios públicos los servicios técnicos prestando al público de forma y regular y continua por las por las autoridades públicas para



satisfacción del orden público.

Figura 11. El GADMT atiende las peticiones del ciudadano de acuerdo en el horario establecido

Nota: Investigación de campo (2023)

Después de la recolección de datos en la ciudad de Tulcán se obtiene datos estadísticos que permiten demostrar resultados de acuerdo al criterio de las personas que son beneficiadas por el servicio público por lo tanto se puede mencionar que de 6 de cada 10 personas consideran que la falencia presentada por parte del GADMT ha sido el largo tiempo de espera en los tramites, lo cual causa retrasos en las peticiones realizadas por parte del ciudadano hacia los funcionarios encargados de prestar el servicio, con respecto a la atención que brinda el Municipio(Ver tabla 16).

Según Renata Paz (2006) La profesión de "servicio público" se centra en la necesidad de crear una profesión de servicio entre el personal del departamento de relaciones

laborales. El personal del departamento de relaciones laborales debe cumplir con el

perfil y requisitos personales y profesionales de acuerdo con los parámetros establecidos para la atención al ciudadano, puede encarnar tanto la misión como la visión de la institución y su servicio a los ciudadanos, responder a las objeciones es capacidad de la institución y de todos los que la integran para hacer frente a los comentarios que los ciudadanos pueda realizar al momento de solicitar nuestros servicios, los cuales deberán ser tramitados a través de mecanismos de recaudación y tramitación, las objeciones son insumos para la mejora continua.

El Técnico de Planificación Estratégica Francisco Méndez manifiesta que dependiendo del servicio que hace requerimiento el ciudadano, en algunos casos hay retrasos en atender las demandas de la ciudadanía, lo cual evidentemente lleva tiempo, aunque la ciudadanía exige que se atienda urgente lo que están solicitando, pero el servicio se atiende de acuerdo a las posibilidades del GAD. De la misma manera el Dir. De Talento Humano Andrés Montalvo opina que como en toda institución puede existir o tener algún tipo de falencias, sin embargo, hemos podido dar solución a todas.

Tabla 16. Atención otorgada por el GADMT ha presentado falencias como:

Variable	Frecuencia	Porcentaje	
Según su criterio, la atención otorgada por el GADMT ha presentado falencias como	a) Incapacidad al momento de brindar atención	34	8%
	b) Ignora peticiones del cliente	84	21%
	c) Largo tiempo de espera en los trámites	238	62%
	d) Incumplimiento de su gestión	27	7%
	Total	383	100%

Nota: Investigación de campo (2023) obtenida de la ciudadanía de Tulcán

Como lo menciona el Técnico de Planificación Estratégica con respecto a la remodelación de los elementos del GADMT, como funcionarios no exigimos ni lujos ni comodidades, pero sí que exista un lugar donde se pueda desarrollar las actividades de manera adecuada, también añadió el Director de Talento Humano quien dice que la infraestructura municipal ya tiene varios años en su construcción, algunas de las oficinas ya están un poco desgastadas al igual que las tuberías, baños considero que la infraestructura en general debería mejorarse para así poder presentar una mejor imagen y a la vez un mejor servicio.

De acuerdo a la opinión del ciudadano se puede decir que 4 de cada 10 personas consideran que el elemento que se debe remodelar es el equipamiento tecnológico ya que son instrumentos muy necesarios los mismos que incorporados en la vida cotidiana, permiten ahorrar recursos y agilizan la tarea para la cual fueron pensados, mediante la remodelación de estos medios importantes se puede lograr el buen manejo de las actividades y así prestar un buen servicio a la ciudad de Tulcán (Ver figura 13).

Acosta (2003) Los servicios juegan un papel muy importante en el mandato de la junta, reflejado un buen progreso en la administración y satisfaciendo las demandas de la comunidad para mejorar las condiciones de vida. Las comunidades son responsables no sólo de su conservación y mantenimiento, y de velar por la satisfacción del interés público, sino también del desarrollo, perfeccionamiento de los grupos. Deben abordarse no solo la cultura, el deporte, la salud, la educación y la protección del medio ambiente, sino también los temas de desarrollo comercial, agrícola, forestal y turístico.

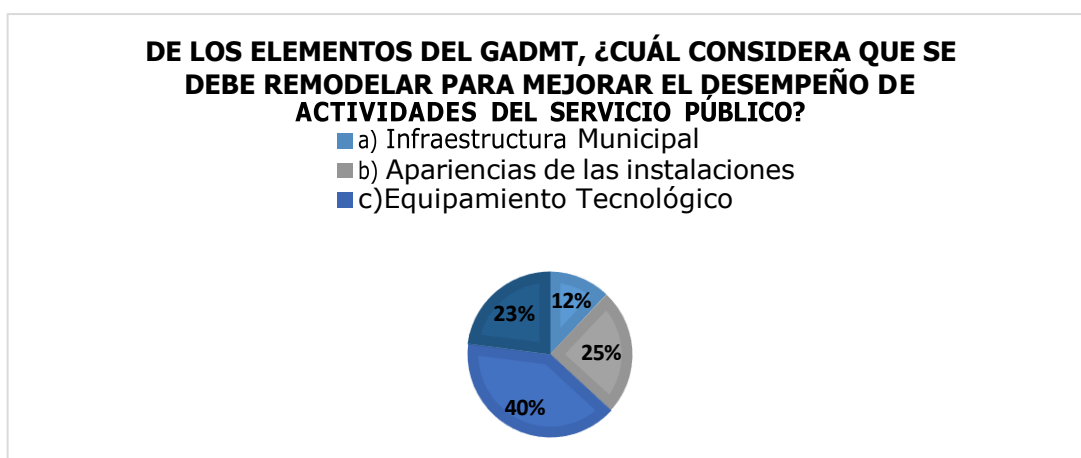


Figura 12. De los elementos del GADMT, ¿Cuál considera que se debe remodelar

para mejorar el desempeño de actividades del servicio público

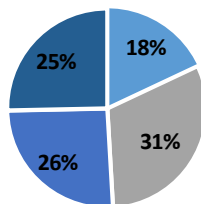
De acuerdo al autor Pérez (2010) la gestión por procesos persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización, tiene como objetivo hacer competitivo el proceso y poder responder de forma autónoma a los cambios asegurando la satisfacción del cliente y sus necesidades, lo que permite a la organización alcanzar un alto nivel de eficiencia es uno de los mecanismos más efectivos.

“La gestión por procesos persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización, la gestión por procesos está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar autónomamente a los cambios mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades. Es uno de los mecanismos más efectivos para que la organización alcance unos altos niveles de eficiencia.

Según el Ing Andrés Montalvo considera necesario que se debe contratar más personal técnico se necesita más infraestructura tecnológica, claro que se tiene un poco, pero con una infraestructura tecnológica completa podríamos dar un servicio rápido a los ciudadanos. Y de acuerdo al Ing. Francisco Méndez añade que cuando hablamos de procesos hablamos de organización, por lo tanto, es necesario el manual de procesos el cual sirva como guía para desarrollar la gestión y además es importante que el personal maneje de manera adecuada la tecnología y de igual manera los medios técnicos y exista comunicación oportuna y exista información entre funcionarios y ciudadanía y brindar calidad del servicio y utilizar dentro de la planificación los recursos de una manera eficiente y racional.

Tomando en cuenta la perspectiva de la ciudadanía se puede decir que 3 de cada 10 personas manifiestan que para permitir el cumplimiento efectivo de las funciones que realiza el GADMT se debe innovar medios técnicos para así lograr un buen desarrollo de la gestión, puesto que La innovación técnica se refiere al proceso de implementación de nuevas ideas y mejoras que nacen de conocimientos prácticos y se relacionan con un proceso de producción lo cual va permitir el cumplimiento de objetivos a dicha institución(Ver figura 14).

¿Qué aspecto cree que se debe implementar en el GADMT para que permita el cumplimiento efectivo de sus funciones?



- a) Utilización de equipos de aspecto moderno
- b) Innovación de medios técnicos
- c) Mejora continua de imagen institucional
- d) Optimización de procesos

Figura 13. Qué aspectos cree que se debe implementar en el GADMT

Nota: Investigación de campo (2023) obtenida de la ciudadanía de Tulcán

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

En la gestión por procesos en el GADMT se encuentra diseñada a través de la elaboración del mapa de procesos, manual de procesos, el estatuto orgánico de gestión organizacional y el manual de descripción y valoración de puestos con la finalidad de coordinar los objetivos y alcanzar el cumplimiento de las actividades, sin embargo, presenta una débil implementación de los procesos y una ausencia de mejora continua en cada uno de los departamentos administrativos lo cual no permite el perfeccionamiento de su gestión municipal.

Los servicios públicos presentan debilidades en la efectividad en resolver problemas y la agilidad en los tramites, además los talentos humanos tienen baja disposición al momento de atender a los ciudadanos debido a la limitada amabilidad en el trato, sin embargo, él se ha desarrollado aspectos como facilidad de información, atención en el horario establecido, elaboración de planes encaminados al bienestar de la ciudad de Tulcán.

El GAD Municipal de Tulcán a través del sistema de gestión por procesos brinda servicios públicos que se ejecutan mediante la interacción de las unidades administrativas, mediante el manejo del sistema de conjunto de procesos que interactúan y se relacionan para alcanzar objetivos definidos y a través de los nuevos enfoques de gestión administrativa busca metas con necesidad de control sobre la institución pública. Sin embargo, se puede evidenciar debilidad en el fortalecimiento de procesos y la falta de innovación en la gestión, lo cual no permite mejorar la prestación de servicios a la ciudad de Tulcán.

5.2 RECOMENDACIONES

Aplicar el sistema de gestión por procesos en los departamentos del GADMT lo cual permitirá disminuir y ordenar actividades, limitar documentación y tiempo, seleccionar a personal calificado para desempeñar adecuadamente las funciones dispuestas en la estructura organizacional, además la unidad administrativa debe diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad que permita mejorar continuamente los procesos y ajustar falencias presentadas en la gestión institucional.

Implementar un plan de formación continua de los funcionarios públicos a través de la unidad de talento humano lo cual permitirá optimizar las actividades desarrolladas en los procesos que se realizan en el GADMT y mejorar la atención en la gestión pública haciendo posible aumentar el nivel de resolución a las demandas insatisfechas por parte de la ciudadanía.

Desarrollar un sistema de gestión de la calidad mediante la sistematización de procesos y el cumplimiento de actividades mediante unidad de gestión administrativa haciendo posible de esta manera alcanzar resultados efectivos los cuales permitan el mejoramiento de la prestación de servicios públicos y con ello satisfacer las necesidades de los ciudadanos del Tulcán.

IV REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

Arguelles Toache, E., & Villavicencio Carbajal, D. (2018). Un acercamiento al concepto de la innovación en los servicios públicos. *Redaly*.

Contreras Contreras, F., Olaya Guerrero, J. C., & Matos Uribe, F. F. (2017). *GESTION POR PROCESOS, INDICADORES Y ESTANDARES PARA UNIDADES DE INFORMACION*. Lima.

(2010). Obtenido de LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/octubre/LA2_OCT_DIJU_LOSEP.pdf

Alonso, C. (23 de 11 de 2020). *gss-logo-header*. Obtenido de <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-mapa-de-procesos-y-como-se-elabora/>

Alvarez Tubay, S. (2016). Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5510/1/ALVAREZ%20TUBAY%20SARA%20SIRLEY%20-%20ART%20CIENTIFICO.pdf>

ANDREINA, C. C. (2019). *repositorio.upt.edu.pe*. Obtenido de [repositorio.upt.edu.pe](http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/UPT/1243/Calizaya-Condori-Samantha.pdf;jsessionid=E8EFA758BEF5D101862E9F977C604123?sequence=1): <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/UPT/1243/Calizaya-Condori-Samantha.pdf;jsessionid=E8EFA758BEF5D101862E9F977C604123?sequence=1>

Antúnez, I. (2014). Obtenido de *Servicios públicos y gestión local en América Latina y el Caribe*: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5770/1/S039607_es.pdf

Arcos, C. (2019). *Mecanismos para la gestión de la innovación en el sector público: Ecuador*. *Sur Academica* .

Arias, E. R. (2021). *Ejecución de un proyecto*. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ejecucion-de-un-proyecto.html>

- Arocutipa, F. H. (2017). *Gestión por resultados y la calidad*. Recuperado el 08 de 12 de 2021, de http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/670/3/gesti%C3%B3n%20por%20resultados%20y%20calidad%20del%20gasto_CORREGIDO.pdf
- Bravo, C. J. (2011). *LA GESTIÓN POR PROCESOS*. Obtenido de http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/administracion_iii/unidad_1/DM.pdf
- Cantabria, G. U. (2019). *MANUAL GESTIÓN POR PROCESOS* .
- Cantón, I. (2010). *INTRODUCCIÓN A LOS PROCESOS DE CALIDAD . REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*.
- Cardenas, F. (05 de 05 de 2022). Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-diagrama-flujo-procesos>
- Carlos Marchán, M. O. (2011). *Modelo de Organización*. Obtenido de <https://editorial.iaen.edu.ec/wp-content/uploads/sites/12/2016/06/Gestio%CC%81n-por-procesos-en-la-administracio%CC%81n-pu%CC%81blica.pdf>
- Castañeda, V. (2019). Obtenido de <https://propuestapais.pe/noticia/los-problemas-publicos-y-la-gestion-publica/>
- Cecilia, Y. (2019). *Modelo de gestión por resultados para la dirección distrital 23D03*. Recuperado el 08 de 06 de 2021, de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2085/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2019-024.pdf>
- Chacón, P. S. (2016). *Resolución: Empresa Pública* .
- Chugá, K. (2018). Obtenido de <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/733/1/005%20An%C3%A1lisis%20del%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20por%20resultados%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20ejecuci%C3%B3n%20de%20programas%20y%20proyectos.pdf>

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR . (2008). Obtenido de Registro Oficial

449

de

20-oct-2008:

https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf Content,

R. (2019).

Delgado, M. (2016). Obtenido de Gestión por procesos y su aplicación en:

<https://www.redalyc.org/pdf/1814/181421573002.pdf>

DEZA PULIDO, M., ABRIL ABADÍN, A., GARCÍA MANJÓN, J., GUTIÉRREZ DÍAZ, M., RODRÍGUEZ ESCOBAR, J., & RODRÍGUEZ ARANA, J. (2013). *Introducción a la innovación en la Administración Pública*.

Dirección Técnica del Presupuesto. (2013). Obtenido de

https://www.minfin.gob.gt/images/downloads/leyes_manuales/manuales_dtp/abc_1edic_300414.pdf

Echeverría, J. A. (2009). *CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN POR PROCESO Y LA NECESIDAD DE SU*. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433568004.pdf>

Ecuatoriano, S. d. (26 de Abril de 2018). *Secretaria de Acreditación Ecuatoriano* .

Obtenido de <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>

ESPINEL, V. A. (2011). *NORMA TÉCNICA DE IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LA METODOLOGÍA Y HERRAMIENTA DE*. Obtenido de

<https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/06/Acuerdo1.pdf>

Espinoza, E. (2018). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa*. Parte I. *SCielo*.

Fernández, A. H. (2013).

Flores, A. d. (2021). *EL SISTEMA DE GESTIÓN NORMALIZADO Y EL PDCA PARA MEJORAR LOS PROCESOS Y REDUCIR LOS RIESGOS*. Obtenido de

<https://isbl.eu/2021/01/que-es-un-sistema-de-gestion-y-para-que-sirve/>

- Fuentes, R. (2014). Obtenido de La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos:
<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>
- García López, R. (2010). *LA GESTIÓN PARA RESULTADOS EN EL DESARROLLO Avances y desafíos en América Latina y el Caribe* . Segunda Edición .
- Garzón, Z. (2017). Obtenido de <file:///C:/Users/pc/Downloads/Dialnet-AtencionAGruposPrioritariosYCalidadDeVidaResponsab-7149456.pdf>
- Goméz. (2004).
- Gómez, A. (2016). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf> Goyes, J. (2019). *Innovación de procesos y su incidencia*.
- Grajales, T. (2000). *Tipos de Investigación*.
- Herbenez, A. O. (2018). Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/la-nueva-gesti%C3%B3n-p%C3%ABblica-en-el-ecuador-andr%C3%A9s-ortiz-herbener>
- Hernández, R. (2017). Obtenido de <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>
- Informe Rendición de Cuentas GAD Municipal Tulcan*. (2019). Obtenido de Informe Rendición de Cuentas GAD Municipal Tulcan: <http://www.gmtulcan.gob.ec/lota/repositorio/link/RENDICION%20DE%20CUENTAS%202019.pdf>
- Iñiguez, I. J. (2019).
- López, P. L. (2004). Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- LOSEP. (06 de Octubre de 2010). Obtenido de LOSEP: <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>

Lucía Valdéz, L. N. (2015). Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano. *Revista Universidad y Sociedad* .

Lucidchart. (2022). *Lucidchart*. Obtenido de Lucidchart: <https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-diagrama-de-flujo-de-procesos>

Makón, M. P. (2000).

Makón, M. P. (2016). Obtenido de <http://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000000/MAKON,%20Marcos%20-%20El%20modelo%20de%20gestin%20por%20resultados.pdf>

Makón, M. P. (2016). Obtenido de <http://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000000/MAKON,%20Marcos%20-%20El%20modelo%20de%20gestin%20por%20resultados.pdf>

Mandamiento Ortiz, A. H. (2014). Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8381/Mandamiento_OAH-Ruiz_AD.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAn%20G%C3%B3mez%20\(2004\)%20el%20m%C3%A9todo,necesariamente%2C%20se%20da%20la%20consecuencia.](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8381/Mandamiento_OAH-Ruiz_AD.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Seg%C3%BAn%20G%C3%B3mez%20(2004)%20el%20m%C3%A9todo,necesariamente%2C%20se%20da%20la%20consecuencia.)

MANJÓN, J. V. (2013). *Introducción a la innovación en la Administración Pública*.

Mantilla Fuentes, A. M., & Rojas Fárez, M. (2018). REALIDAD DE LAS ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES EN EL SECTOR PÚBLICO ECUATORIANO 2007-2016.

Marchán, C., & Oviedo, M. (2011). *Modelo de Organización y Gestión por Procesos en la Administración Pública*. Quito.

Modelo abierto de gestión. (2007). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533693007.pdf>

Mulder. (2018). Obtenido de ¿Qué pasa con el sector servicios en América Latina?: <https://nuso.org/articulo/que-pasa-con-el-sector-servicios-en-america-latina/>

Muñoz, D. R. (2014). *Información Innovación en Sistemas de Gestión*.

Negrin, E. (s.f.).

Nutz, N., & Sievers, M. (2016). *GUIA GENERAL PARA EL DESARROLLO DE CADENAS DE VALOR*.

Omar, E. C. (2015). *Aportes teóricos al análisis y la gestión por procesos*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/aportes-teoricos-al-analisis-y-la-gestion-por-procesos/>

Ordoñez, H. J. (24 de 11 de 2005). *Derecho Ecuador*. Obtenido de Derecho Ecuador: <https://derechoecuador.com/el-servicio-publico/#:~:text=Dr.,al%20control%20de%20autoridad%20competente.>

Ortega, J. P. (2013).

Ortiz, A. (2016). Obtenido de El Servicio Público: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4455/12.pdf>

Peiró, R. (2019). *economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/innovacion-2.html>

Perez, J. (2014). Obtenido de ARTÍCULOS: [https://www.scielo.br/j/rae/a/m46dNGpzKGHvvSswzq78KWJ/?format=pdf&lang=es#:~:text=M%C3%89TODO%20ANAL%C3%8DTICO,\(Ram%C3%ADrez%2C%201991%2C%20p.](https://www.scielo.br/j/rae/a/m46dNGpzKGHvvSswzq78KWJ/?format=pdf&lang=es#:~:text=M%C3%89TODO%20ANAL%C3%8DTICO,(Ram%C3%ADrez%2C%201991%2C%20p.)

Pombo, C. (30 de 10 de 2014). *Conocimiento abierto*. Obtenido de Conocimiento abierto: <https://blogs.iadb.org/conocimiento-abierto/es/3-ideas-sobre-innovacion-abierta-en-el-sector-publico/>

Q., C. T. (1993). *LA INVESTIGACION DOCUMENTAL*. *SCielo*.

Quispe, E. (25 de 05 de 2020). *Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*. Obtenido de Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales: <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/letrasverdes/article/download/4269/3609>


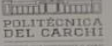
- Ramírez-Alujas, Á. V. (2012). Innovación en las organizaciones y servicios públicos: ¿El eslabón perdido? Bases para la transición hacia un modelo de innovación abierta y colaborativa. *Revista Chilena de Administración Pública*, 5/50.
- Ruiz-Fuentes. (2014). *La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos*. Obtenido de [http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/819/859#:~:text=\(Sescam%2C%202002\),.Salvador%20Alfaro%20G%C3%B3mez%2C%202009\)](http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/819/859#:~:text=(Sescam%2C%202002),.Salvador%20Alfaro%20G%C3%B3mez%2C%202009).).
- Salimbeni, S. (2019). Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. *Revista Podium* .
- Sanz, J. B. (2016). Obtenido de GUIA PARA UNA GESTIÓN BASADA EN PROCESOS : <https://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guiagestionprocesos.pdf>
- Sesè, Y. C. (2019). Obtenido de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2085/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2019-024.pdf>
- Silva, R. O. (2002). *Teorías Burocráticas*. Obtenido de https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/procesos_th_administrativas/unidad1_pdf6.pdf
- Stalker, T. B. (2017). Obtenido de <https://sites.google.com/site/gestionalejandrodc96/teorias-de-la-administracion>
- Tamayo, E. G. (2020). *La Gestión por Resultados en la Gerencia Pública*. Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-gestion-por-resultados-en-la-gerencia-publica>
- Torres, A. (2020). *La Teoría General de Sistemas, de Ludwig von Bertalanffy*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-general-de-sistemas-ludwig-von-bertalanffy>

Varela, F. J. (2021). Obtenido de Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional: https://revistas.iaen.edu.ec/index.php/estado_comunes/article/view/227/415

Yépez, R. U. (2015).

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 CON ENFOQUE EN INVESTIGACIÓN

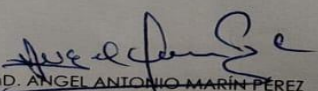
ESTUDIANTE: MALTE BENAVIDES NOELIA FERNANDA	CÉDULA DE IDENTIDAD: 04019993612
PERIODO ACADÉMICO: 2023B	
PRESIDENTE TRIBUNAL: Ph.D. ANGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ	DOCENTE TUTOR: MSC. MIKE CORAL ERAZO
DOCENTE: MSC. LUIS GARCÍA REVELO	
TEMA DEL TIC: "Innovación en el sistema de gestión por procesos del GAD municipal de Tulcán y su incidencia en el servicio público"	

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,00	En la presentación destacar los elementos que determinan las falencias de la gestión por procesos. Profundizar en e
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,00	
3	METODOLOGÍA	8,00	Describir por que la investigación es mixta, es decir como integró los dos enfoques. Debe exponer cual es la muestra
4	RESULTADOS	8,00	
5	DISCUSIÓN	8,00	Profundizar en la triangulación.
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,00	Replantear acorde a las correcciones realizadas.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,00	

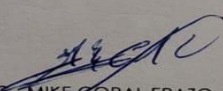
Obteniendo una nota de: **8,00** Por lo tanto, **APRUEBA** : debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 66.- De la aprobación de la pre defensa del informe final de TIC.- El estudiante deberá obtener una nota mínima de 7/10; al finalizar el proceso de pre-defensa se procederá a levantar el acta correspondiente. En el caso de aprobar con observaciones el estudiante deberá adjuntar el informe final de cumplimiento de observaciones y recomendaciones emitido por el Tribunal previo a la defensa final en un término máximo de 10 días.


Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **domingo, 25 de febrero de 2024**



Ph.D. ANGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ
PRESIDENTE TRIBUNAL



MSC. MIKE CORAL ERAZO
DOCENTE TUTOR



MSC. LUIS GARCÍA REVELO
DOCENTE



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES
CENTER**

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

Autor: Noelia Fernanda Malte Benavides

Fecha de recepción del abstract: Miércoles, 12 de marzo de 2025

Fecha de entrega del informe: Jueves, 13 de marzo de 2025

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 la rúbrica de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9; por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



MA. Martha Viveros
Docente responsable del
CIDEN

Anexo 3. Modelo de Encuesta



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



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene como objetivo recopilar información de "Analizar la innovación del sistema de gestión por procesos del GADMT y su incidencia en el servicio público para el periodo 2019- 2021". Dirigida a ciudadanos de la ciudad de Tulcán, la información recolectada será utilizada netamente para fines académicos.

DATOS INFORMATIVOS:

Edad: Género: Ciudad
Masculino Femenino LGBTQ+ Tulcán

ENCUESTA

INDICACIONES: Marque con una X la respuesta que usted considere:

1. Según su criterio, ¿Cómo considera a la gestión realizada por la actual administración del GADMT?

- a) Excelente
- b) Muy buena
- c) Buena
- d) Regular
- e) Insuficiente

2. ¿Cuáles de los siguientes sectores se han desarrollado por la aplicación de políticas públicas con el fin de satisfacer las necesidades del ciudadano?

- a) Turismo
- b) Comercio
- c) Transporte
- d) Sociocultural

3. ¿Cuáles de los siguientes grupos vulnerables se han beneficiado por la gestión del GADMT?

- a) Niños
- b) Adolescentes
- c) Mujeres embarazadas
- d) Personas con capacidades diferentes
- e) Adultos mayores

4. ¿Cuáles de los siguientes proyectos considera usted que debería tener mayor impulso por parte del GADMT?

- a) Albergue canino
- b) Alcantarillado
- c) Centro de innovación tecnológica
- d) Espacio para la mujer violentada
- e) Artes vivas

5. De las siguientes áreas indique, ¿Cuáles de ellas se ha innovado continuamente?

- a) Estructura organizacional
- b) Tecnología
- c) Talento humano
- d) Imagen corporativa
- e) Procesos

6. De los siguientes productos comunicacionales brindados por el GADMT, ¿A cuál ha tenido fácil accesibilidad?

- a) Revistas
- b) Página web institucional
- c) Cuñas radiales
- d) Redes Sociales

7. Según su criterio, ¿Qué debería promover el GADMT en cuanto a participación ciudadana?

- a) Asesoramiento y capacitaciones a la comunidad
- b) Utilizar una escuela permanente de formación ciudadana
- c) Impulsar la vinculación estratégica y empática con la comunidad
- d) Mecanismos e instancia de participación ciudadana

8. La cooperación internacional recibida por el GADMT debería ir orientada principalmente a:

- a) Desarrollo local
- b) Administración recursos internacionales
- c) Acceso Tecnológico

- d) Infraestructura en obras
- e) Grupos vulnerables
- 9. De los siguientes lugares de la ciudad de Tulcán, ¿Cuál considera usted que presenta mayor inseguridad?**
- a) Parques
- b) Mercados
- c) Coliseos y espacios deportivos
- d) Exteriores de instituciones educativas
- e) Terminal terrestre
- 10. ¿Cuáles de las siguientes obras públicas, considera usted se encaminan a satisfacer las necesidades de la ciudadanía?**
- a) Readecuación de espacios deportivos
- b) Readecuación de parques
- c) Construcción de centro cultural y tecnológico
- d) Construcción vial
- e) Adecuación de alcantarillado
- 11. El sistema de manejo de residuos sólidos ha permitido resolver los problemas de:**
- a) Educación ambiental
- b) Acumulación de basura
- c) Emisión de gases
- d) Propagación de enfermedades
- 12. ¿Cuáles de los siguientes proyectos considera usted ha mejorado la sostenibilidad económica de los comerciantes?**
- a) Mantenimiento y reparación de cubiertas de los mercados municipales
- b) Capacitación para los Comerciantes de los mercados municipales
- c) Remodelación de los mercados
- d) Optimizar las actividades de los Mercados
- 13. De las siguientes alternativas de movilidad y transporte, ¿Cuál ha generado mayor beneficio a la ciudadanía?**
- a) Seguridad Vial
- b) Transporte en bicicleta
- c) Planificación de uso de corredores viales
- e) Ninguna
- 14. De los bienes muebles e inmuebles pertenecientes al GADMT, ¿A cuál se debería dar prioridad de mantenimiento con el fin de brindar un buen servicio a funcionarios y ciudadanos?**
- a) Infraestructura Municipal
- b) Vehículos
- c) Equipamiento Tecnológico
- d) Maquinaria
- 15. De los impuestos recaudados por GADMT, ¿Cuál considera que es prioritario para conservar el manejo de los fondos públicos?**
- a) Impuesto predial
- b) Catastro
- c) Alcabala y Plusvalía
- d) Patente municipal
- e) Ninguno
- 16. ¿Cuáles de los siguientes servicios considera usted han presentado mejoramientos progresivos?**
- a) Certificación de documentos
- b) Pagos de impuestos
- c) Facilitación de información
- c) Atención al cliente
- 17. ¿Cuál de los siguientes servicios que brinda el GADMT requieren innovarse?**
- a) Cumplimiento de obras en el tiempo acordado
- b) Efectividad en resolver los problemas del ciudadano
- c) Agilidad en los trámites
- d) Proporcionar el servicio en el momento oportuno
- 18. De los medios de información brindados por el GADMT, ¿Cuál de ellos ha presentado mejoramiento?**
- a) Plataformas o canales de información y difusión
- b) Diseño de material audiovisual, sonido, fotografía, impresos de información institucional
- c) Redes virtuales para difusión de información
- d) Página web institucional
- e) Cuñas radiales
- f) Pautas de televisión

19. ¿Cuáles de las siguientes alternativas considera usted que los funcionarios públicos de GADMT tiene mayores dificultades al momento de otorgar un servicio?

- a) Informar el procedimiento del servicio
- b) Servicio expedito y rápido
- c) Disposición al momento de ayudar a los clientes

20. Según su criterio, ¿Qué servicios debería perfeccionar el GADMT para así poder infundir confianza en los ciudadanos?

- a) Fortalecimiento de procesos
- b) Procesos digitales
- c) Plataformas virtuales
- d) Gestión Documental Electrónica

21. Desde su punto de vista los servidores públicos del GADMT, ¿Cuáles características deben mejorar para el desempeño de sus funciones?

- a) Atención individualizada a los clientes
- b) Interés por resolver problemas del ciudadano
- c) Amabilidad en el trato con el cliente
- d) Agilidad en el servicio
- e) Anticipar problemas y convertirlos en oportunidades

22. ¿El GADMT atiende las peticiones del ciudadano de acuerdo en el horario establecido?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca

23. Según su criterio, la atención otorgada por el GADMT ha presentado falencias como:

- a) Incapacidad al momento de brindar atención
- b) Ignora peticiones del cliente
- c) Largo tiempo de espera en los trámites
- d) Incumplimiento de su gestión

24. De los elementos del GADMT, ¿Cuál considera que se debe remodelar para mejorar el desempeño de actividades del servicio público?

- a) Infraestructura Municipal
- b) Apariencias de las instalaciones
- c) Equipamiento Tecnológico
- d) Herramientas de trabajo

25. ¿Qué aspecto cree que se debe implementar en el GADMT para que permita el cumplimiento efectivo de sus funciones?

- a) Utilización de equipos de aspecto moderno
- b) Innovación de medios técnicos
- c) Mejora continua de imagen institucional
- d) Optimización de procesos

Nombre:

Cédula:

Correo Electrónico:

Firma

Anexo 4. Modelo de Entrevista



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



La presente entrevista es parte de una investigación que tiene como objetivo recopilar información de “Analizar la innovación del sistema de gestión por procesos del GADMT y su incidencia en el servicio público para el periodo 2019- 2021”. Dirigida a funcionarios del GADMT, la información recolectada será utilizada netamente para fines académicos.

DATOS INFORMATIVOS:

Fecha:

Nombre del entrevistado:

Institución: GAD Municipal de Tulcán



ENTREVISTA

1. Según su criterio, ¿Cómo considera a la gestión realizada por la actual administración del GADMT?

.....
.....

2. Según su opinión, ¿Qué sector ha presentado cambios progresivos por la implementación y aplicación de políticas públicas con el fin de satisfacer las necesidades del ciudadano?

.....
.....

3. Según su criterio, ¿A qué grupo vulnerable considera usted se le ha otorgado mayor beneficio por parte de la gestión del GADMT?

.....
.....

4- De los proyectos mencionados a continuación: albergue canino, alcantarillado, centro de innovación tecnológica, espacio para la mujer violentada, artes vivas. ¿Cuál considera que debería tener mayor impulso por parte del GADMT? y ¿Por qué?

.....
.....

5. De las áreas mencionadas a continuación: estructura organizacional, tecnología, talento humano, imagen corporativa, procesos, ¿Cuál se ha innovado constantemente y cuál ha sido su principal objetivo?

.....
.....

6. De los productos comunicacionales brindados por el GADMT, ¿A cuál ha tenido fácil accesibilidad?

.....
.....

7. Según su conocimiento, ¿Qué debería promover o implementar el GADMT para promover la participación ciudadana?

.....
.....

8. ¿Hacia dónde se dirigen los fondos de cooperación internacional receiptados por el GADMT?

.....
.....

9. De los espacios públicos de la ciudad de Tulcán, ¿Cuál considera que presenta mayor inseguridad?

.....
.....

10. Con respecto a movilidad y transporte ¿Cuál obra pública, considera usted se encaminan a satisfacer las necesidades de la ciudadanía?

.....
.....

11. Según su opinión, ¿Qué problemas se han disminuido con el sistema de manejo de residuos sólidos?

.....
.....

12. ¿Cuál proyecto considera usted ha mejorado la sostenibilidad económica de los comerciantes?

.....
.....

13. De acuerdo a movilidad y transporte, ¿Cuál proyecto piensa usted ha generado mayor beneficio a la ciudadanía? y ¿Por qué?

.....
.....

14. De los bienes muebles e inmuebles pertenecientes al GADMT, ¿A cuál se debería dar prioridad de mantenimiento con el fin de brindar un buen servicio a funcionarios y ciudadanos?

.....
.....

15. De los impuestos recaudados por GADMT, ¿Cuál considera que es prioritario para el seguimiento o realización de obras?

.....
.....

16. De los servicios brindados por el GADMT, ¿Cuál considera han presentado mejoramientos progresivos?

.....
.....

17. Según su opinión, ¿cuál de los siguientes servicios que brinda el GADMT requiere innovarse: ¿cumplir obras en el tiempo acordado, efectividad en resolver problemas, agilidad en los trámites o proporcionar en el momento oportuno?

.....
.....

18. De los medios de información brindados por el GADMT, ¿Cuál de ellos ha presentado mejoramiento continuo?

.....
.....

19. ¿Desde su punto de vista considera que los funcionarios públicos de GADMT, tiene dificultad al momento de atender al cliente, la agilidad en el servicio, amabilidad en el trato o en resolver problemas del ciudadano? y ¿Por qué?



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



La presente entrevista es parte de una investigación que tiene como objetivo recopilar información de “Analizar la innovación del sistema de gestión por procesos del GADMT y su incidencia en el servicio público para el periodo 2019- 2021”. Dirigida a funcionarios del GADMT, la información recolectada será utilizada netamente para fines académicos.

DATOS INFORMATIVOS:

Fecha:

Nombre del entrevistado:

Institución: GAD Municipal de Tulcán



ENTREVISTA

1. Según su criterio, ¿Cómo considera a la gestión realizada por la actual administración del GADMT?

.....

2. Según su opinión, ¿Qué sector ha presentado cambios progresivos por la implementación y aplicación de políticas públicas con el fin de satisfacer las necesidades del ciudadano?

.....

3. Según su criterio, ¿A qué grupo vulnerable considera usted se le ha otorgado mayor beneficio por parte de la gestión del GADMT?

.....

4. De los proyectos mencionados a continuación: albergue canino, alcantarillado, centro de innovación tecnológica, espacio para la mujer violentada, artes vivas. ¿Cuál considera que debería tener mayor impulso por parte del GADMT? y ¿Por qué?

.....

5. De las áreas mencionadas a continuación: estructura organizacional, tecnología, talento humano, imagen corporativa, procesos, ¿Cuál se ha innovado constantemente y cuál ha sido su principal objetivo?

.....

6. De los productos comunicacionales brindados por el GADMT, ¿A cuál ha tenido fácil accesibilidad?

.....

7. Según su conocimiento, ¿Qué debería promover o implementar el GADMT para promover la participación ciudadana?

.....

8. ¿Hacia dónde se dirigen los fondos de cooperación internacional receptados por el GADMT?

.....

9. De los espacios públicos de la ciudad de Tulcán, ¿Cuál considera que presenta mayor inseguridad?

.....

10. Con respecto a movilidad y transporte ¿Cuál obra pública, considera usted se encaminan a satisfacer las necesidades de la ciudadanía?

.....

11. Según su opinión, ¿Qué problemas se han disminuido con el sistema de manejo de residuos sólidos?

.....

12. ¿Cuál proyecto considera usted ha mejorado la sostenibilidad económica de los comerciantes?

.....

13. De acuerdo a movilidad y transporte, ¿Cuál proyecto piensa usted ha generado mayor beneficio a la ciudadanía? y ¿Por qué?

.....

14. De los bienes muebles e inmuebles pertenecientes al GADMT, ¿A cuál se debería dar prioridad de mantenimiento con el fin de brindar un buen servicio a funcionarios y ciudadanos?

.....

15. De los impuestos recaudados por GADMT, ¿Cuál considera que es prioritario para el seguimiento o realización de obras?

.....

16. De los servicios brindados por el GADMT, ¿Cuál considera han presentado mejoramientos progresivos?

.....

17. Según su opinión, ¿cuál de los siguientes servicios que brinda el GADMT requiere innovarse: ¿cumplir obras en el tiempo acordado, efectividad en resolver problemas, agilidad en los trámites o proporcionar en el momento oportuno?

.....

18. De los medios de información brindados por el GADMT, ¿Cuál de ellos ha presentado mejoramiento continuo?

.....

19. ¿Desde su punto de vista considera que los funcionarios públicos de GADMT, tiene dificultad al momento de atender al cliente, la agilidad en el servicio, amabilidad en el trato o en resolver problemas del ciudadano? y ¿Por qué?

.....
.....

20. Según su criterio. ¿Qué servicios debería perfeccionar el GADMT para así poder infundir confianza en los ciudadanos?

.....
.....

21. Desde su punto de vista los servidores públicos del GADMT, ¿Cuáles características deben mejorar para el desempeño de sus funciones?

.....
.....

22. ¿El GADMT atiende las peticiones del ciudadano de acuerdo en el horario establecido?

.....
.....

23. ¿Según su criterio, la atención otorgada por el GADMT ha presentado falencias? Argumente su respuesta

.....
.....

24. De los elementos del GADMT, ¿Cuál considera que se debe remodelar para mejorar el desempeño de actividades del servicio público?

.....
.....

25. ¿Qué elemento cree que se debe implementar en el GADMT para que permita el cumplimiento efectivo de sus funciones?

.....
.....

Nombre: FRANCISCO MENDOZA ROSAS Cédula: 171011709-2 Correo Electrónico: fcomdex@gmail.com

Firma: 

Anexo 5. Solicitud de Información al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán



Fecha: 25.10.22 Hora: 12:02
Documento: 21063
Categoría Per: Decano

Oficio Nro. UPEC-FCII-2022-0182-OF.

Tulcán, 25 de octubre de 2022

Asunto: Solicitud de información para desarrollar Proyecto de Investigación a CUADROS, MALTE (AP)

Abogado
Cristian Benavides

Alcalde
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TULCÁN
En su Despacho

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la comunidad universitaria de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, a la vez que le deseamos éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña.

Por medio del presente me permito solicitar de la manera más cordial se autorice a CUADROS VILLARREAL LADY MARISOL portadora de la cédula de ciudadanía N° 0401801386 y MALTE NOELIA FERNANDA portadora de la cédula de ciudadanía N° 040199936, estudiantes de octavo nivel de la carrera de Administración Pública; a realizar entrevistas y obtener información que les permita desarrollar el Proyecto de Investigación denominado "Innovación en el sistema de gestión por procesos y su incidencia en el Servicio Público del GAD Municipal de Tulcán". En virtud de lo antes mencionado me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente académicos.

Por la atención que se digna dar al presente, reciba mis agradecimientos.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Ofelia Beatriz Realpe Delgado
DECANA FCHAE

Copia:
Señora Magíster
Sofía Zapata Muñoz
Directora de la Carrera de Administración Pública

(06) 2980837 - 2984435

📍 Calle Antisana y Av. Universitaria

✉ info@upec.edu.ec

🌐 www.upec.edu.ec



Oficio Nro. UPEC-FCII-2022-0182-OF.

Tulcán, 25 de octubre de 2022

Señor Magister
Diego Guillermo Almeida Burbano
Profesor Titular Agregado

Señorita Ingeniera
Teresa Valeria Minda Tedes
Asistente Administrativo/a



FIRMADO ELECTRONICAMENTE POR:
**OFELIA BEATRIZ
REALPE DELGADO**

(06) 2980837 - 2984435

Calle Antisana y Av. Universitaria

info@upec.edu.ec

www.upec.edu.ec