

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



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

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis del valor público que tienen los servicios de atención al usuario que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán”

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

AUTORA: Dayanna Nicole Nicolalde Nicolalde

TUTOR: MSc. Luis Ramiro García Revelo

Tulcán, 2025.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Nicolalde Nicolalde Dayanna Nicole con el número de cédula 1751170141. ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis del valor público que tiene los servicios de atención al usuario que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán"

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



MSc. Luis Ramiro García Revelo

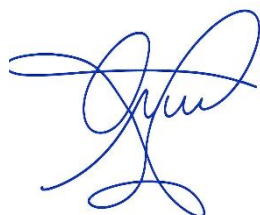
TUTOR

Tulcán, abril 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, Nicolalde Nicolalde Dayanna Nicole con cédula de identidad número 1751170141 respectivamente declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Nicolalde Nicolalde Dayanna Nicole

AUTORA

Tulcán, abril de 2025

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo Nicolalde Nicolalde Dayanna Nicole declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis del valor público que tiene los servicios de atención al usuario que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Nicolalde Nicolalde Dayanna Nicole

AUTORA

Tulcán, abril de 2025

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo a Dios por permitirme despertar cada día con la bendición de gozar de buena salud y por brindarme la oportunidad de culminar este gran paso que es muy importante para mí. Eternamente agradecida con mis padres, mis pilares, mi guía y mi inspiración Ana Nicolalde y Remigio Nicolalde. Han sido mi fuente de fuerza y motivación en cada paso de mi educación. Su amor incondicional, su apoyo constante y su paciencia han sido fundamentales para mi éxito. A mis hermanos por su apoyo.

Gracias a mi Universidad Politécnica Estatal del Carchi por permitir convertirme en una profesional en lo que tanto me apasiona, gracias a cada maestro, en especial al docente MSc. Luis García que hizo parte de este proceso integral de formación. Gracias a mis compañeros y a las personas que siempre me apoyaron con un granito de arena en este tan arduo trabajo.

Finalmente agradezco a quien lee este apartado y más de mi tesis, por permitir a mis experiencias, investigaciones y conocimiento incurrir dentro de su repertorio de información mental.

Dayanna Nicolalde

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a Dios, mi roca eterna, por guiarme en cada paso de este viaje académico y darme la fuerza para perseverar. Gracias por ser mi fuente de fortaleza y entendimiento en este logro académico.

A mi valiente mamá. Esta tesis es el resultado de su amor, apoyo y sacrificio en mi viaje educativo. Sus palabras de aliento, su perseverancia y su ejemplo constante han sido mi inspiración. Cada día que trabajó incansablemente y cada vez que me brindó su cariño son tesoros que valoro profundamente. Esta tesis es un tributo a usted, mi fuente inagotable de fortaleza y amor en mi búsqueda de conocimiento. A través de sus enseñanzas y cariño, ha dejado una huella imborrable en mi vida, y mi éxito académico es un reflejo de su inquebrantable dedicación. Le amo con todo mi corazón y esta tesis es mi modesta forma de agradecerle por todo lo que ha hecho por mí.

A mi querido padre, con un profundo agradecimiento. Su apoyo incondicional a lo largo de mi trayectoria en la elaboración de esta tesis ha sido fundamental. Sus palabras de aliento, paciencia y sabiduría han sido un faro en momentos de duda y desafío. Su constante apoyo emocional y su dedicación incansable han sido la brújula que me ha guiado hacia el éxito. Sin usted, este logro no hubiera sido posible. Por eso, hoy quiero expresar mi gratitud eterna por ser mi fuente de inspiración y por impulsarme a superar mis límites. Gracias, papi, por ser mi mayor motivación en este camino hacia la excelencia académica.

Dayanna Nicolalde

ÍNDICE

RESUMEN	16
ABSTRACT	17
INTRODUCCIÓN	18
I. EL PROBLEMA	20
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	22
1.3. JUSTIFICACIÓN	22
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	23
1.4.1. Objetivo General	23
1.4.2. Objetivos Específicos	23
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	23
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	24
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	24
2.2. MARCO TEÓRICO	28
III. METODOLOGÍA	39
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	39
3.1.1. Enfoque	39
3.1.2. Tipo de Investigación	41
3.2. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER	42
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	42
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	44
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	45
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	49
4.1. RESULTADOS	49

4.2. DISCUSIÓN	76
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
5.1. CONCLUSIONES.....	82
5.2. RECOMENDACIONES	83
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
VII. ANEXOS.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición de las variables.....	42
Tabla 2. Operacionalización.....	43
Tabla 3. Técnicas	44
Tabla 4. Muestreo aleatorio estratificado	46
Tabla 5. Entrevistados.....	46
Tabla 6. Género del encuestado	49
Tabla 7. Pregunta 1	49
Tabla 8. Pregunta 2.....	50
Tabla 9. Pregunta 3.....	51
Tabla 10. Pregunta 4.....	52
Tabla 11. Pregunta 5.....	53
Tabla 12. Pregunta 6.....	54
Tabla 13. Pregunta 7.....	54
Tabla 14. Pregunta 8.....	56
Tabla 15. Pregunta 9.....	57
Tabla 16. Pregunta 10.....	57
Tabla 17. Pregunta 11.....	59
Tabla 18. Pregunta 12.....	59
Tabla 19. Pregunta 13.....	60
Tabla 20. Pregunta 14.....	61
Tabla 21. Pregunta 15.....	62
Tabla 22. Pregunta 16.....	64
Tabla 23. Pregunta 17.....	65
Tabla 24. Pregunta 18.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Género de los encuestados	49
Figura 2. Satisfacción de necesidades en cuanto a calidad	50
Figura 3. Servicios que usted utiliza por parte del GADMT	51
Figura 4. Formas de atención al usuario EPMAPA-T.....	52
Figura 5. Formas de atención al usuario en la jefatura de residuos sólidos.	53
Figura 6. Formas de atención al usuario del Registro de la Propiedad....	53
Figura 7. Forma de atención al usuario del Cementerio Municipal	54
Figura 8. Forma de atención al usuario de la Dirección de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.....	55
Figura 9. Herramienta tecnológica utilizada con más frecuencia.	56
Figura 10. Efectividad de la plataforma del GADMT	57
Figura 11. Atención del personal en relación a los servicios brindados por el GADMT.....	58
Figura 12. Tiempo de espera en relación al servicio.	59
Figura 13. Satisfacción por los costos brindados por el GADMT	60
Figura 14. El precio actual de los servicios está acorde a los beneficios y satisfacción del usuario.....	61
Figura 15. Los funcionarios que prestan el servicio deben desempeñarse con agilidad.	62
Figura 16. Aspectos para mejorar la atención al usuario. Nota: Investigación de campo.	63
Figura 17. Percepción de los servicios brindados.....	64
Figura 18. Percepción de un servicio	65
Figura 19. Medio por el cual se da a conocer la opinión acerca de los servicios que brinda el GADMT	67

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	18
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas.....	18

RESUMEN

La investigación tuvo como finalidad realizar un análisis del valor público en los servicios de atención al usuario que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán. Para ello se utilizó una metodología con enfoque cualitativo y cuantitativo. En relación al primer enfoque se utilizó como herramienta la entrevista realizada a los diferentes representantes de las áreas de las competencias exclusivas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, la cual permitió conocer la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios. La información obtenida por medio de la aplicación de 372 encuestas aplicadas a los usuarios que perciben los servicios se logró adquirir información acerca del nivel de percepción y expectativas en lo referente a los servicios públicos prestados. El contraste de los dos enfoques conjuntamente con la relación de las variables objeto de estudio permitieron conocer que los servicios prestados por la institución mantienen un nivel bajo de calidad y por ende no satisfacen a los usuarios, por lo que en base a estos resultados se vio necesario crear ideas de mejora que contengan estrategias y actividades a ser implementadas, esto permitirá que el GADMT se pueda consolidar internamente mediante un buen ambiente laboral, el fortalecimiento y capacitación continua del talento humano; lo que de manera paulatina permitirá reflejar servicios desarrollados en base a una gestión fiable, empática, de calidad y calidez.

Palabras Claves: Valor público, satisfacción, usuarios, capacitación, comunicación.

ABSTRACT

Theme: Analysis of the public value of user services provided by the Municipal Decentralized Autonomous Government of Tulcán.

The research aimed to analyse the public value of the user services provided by the Municipal Decentralized Autonomous Government of Tulcán. To achieve this, a methodology with both qualitative and quantitative approaches was employed. For the qualitative approach, interviews were conducted with representatives from the institution's exclusive areas of competence. This allowed for an assessment of service quality and user satisfaction. On the other hand, the quantitative approach involved the application of 372 surveys to users accessing these services, in order to measure their perceptions and expectations regarding service delivery. The comparison of both approaches, along with the analysis of the study variables, revealed that the institution's services exhibit a low level of quality and, consequently, fail to meet user needs. Based on these findings, the need was identified to design improvement strategies that include concrete actions to optimize institutional management. These strategies will help strengthen the work environment, promote continuous training for human talent, and consolidate a more efficient administration. As a result, it is expected that, progressively, public services will be developed through a management approach that is reliable, empathetic, high-quality, and warm.

Keywords: Public value, satisfaction, users, training, communication.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se enfoca en analizar el valor público que tienen los servicios de atención al usuario ofrecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán (GADMT) en el periodo 2022-2023. En un contexto donde la eficiencia y calidad de los servicios públicos son fundamentales para el desarrollo local, se busca comprender cómo estos impactan en la satisfacción de la ciudadanía y en la percepción del gobierno municipal.

El estudio se estructura en varios capítulos que abordan de manera sistemática los elementos esenciales para la comprensión del problema de investigación, la fundamentación teórica, la metodología aplicada y los resultados obtenidos.

En el Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, donde se contextualiza la evolución de los servicios públicos desde la época de la independencia hasta la actualidad. Se analiza la persistencia de problemas como la burocracia excesiva, la resistencia a la tecnología y la mala gestión institucional, los cuales afectan la calidad del servicio y la satisfacción de los ciudadanos. Asimismo, se expone la formulación del problema en términos de una pregunta de investigación clave, además de justificar la relevancia del estudio para la administración pública local. Finalmente, se establecen los objetivos generales y específicos, así como las preguntas de investigación que guiarán el desarrollo del estudio.

El Capítulo II, *Fundamentación Teórica*, desarrolla los antecedentes y bases conceptuales que sustentan la investigación. Se presentan estudios previos relacionados con el valor público, la gestión de servicios en el ámbito municipal y la percepción de calidad por parte de los ciudadanos. Además, se abordan teorías fundamentales como la Teoría de la Burocracia de Weber, la Nueva Gestión Pública y la Teoría del Valor Público de Moore. También se revisan las dimensiones del valor público y su relación con la calidad de los servicios, así como normativas clave como la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

(COOTAD) y la Ley Orgánica de Servicio Público, que regulan la prestación de servicios por parte de los gobiernos autónomos descentralizados.

En el Capítulo III, *Metodología*, se expone el diseño metodológico de la investigación. Se detalla el enfoque mixto adoptado, que combina técnicas cualitativas y cuantitativas para un análisis integral de la problemática. Se describen los métodos utilizados, como el inductivo y el deductivo, así como las técnicas de recolección de datos, incluyendo entrevistas estructuradas a funcionarios del GADMT y encuestas aplicadas a los ciudadanos de Tulcán. Se define la población y muestra del estudio, además de presentar la operacionalización de las variables de investigación.

El Capítulo IV, *Resultados y Discusión*, presenta los hallazgos obtenidos a partir del análisis de los datos recolectados. Se exponen los resultados de las entrevistas a los funcionarios del GADMT, donde se identifican las principales dificultades en la prestación de servicios y las estrategias implementadas para mejorar la calidad. Asimismo, se analizan las respuestas de la ciudadanía respecto a la percepción de los servicios municipales, la accesibilidad, la satisfacción con los costos y la eficacia de los medios de atención al usuario. A partir de estos datos, se discute cómo la calidad del servicio influye en la generación de valor público y en la confianza de los ciudadanos hacia la administración local.

Para finalizar, se plantean las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, orientadas a mejorar la eficiencia y calidad de los servicios de atención al usuario en el GADMT. Se enfatiza la necesidad de fortalecer la capacitación del personal, optimizar los canales de comunicación con la ciudadanía e implementar mecanismos de monitoreo y evaluación continua para garantizar una gestión pública más transparente y efectiva.

Esta investigación pretende aportar al conocimiento sobre la gestión pública local y servir de base para futuras iniciativas que busquen mejorar la prestación de servicios en beneficio de la ciudadanía.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los servicios públicos se crean de acuerdo a las condiciones y desarrollo de un Estado, en la época de la independencia (1808-1822) se fundan estos servicios a través de cabildos, con una estructura incompetente e inoperante, que generaban resultados ineficientes y a la vez una alta burocracia, con este antecedente se da lugar a una modalidad modernista de gestión pública en donde se incorpora la división del trabajo.

Morovia (2022) explica que, ante el deterioro, la ineficacia y la falta de credibilidad del modelo estatal centralista y paternalista, sumado a las tensiones, discrepancias y aparentes conflictos, se ha evidenciado en los últimos años la necesidad de replantear el funcionamiento del Estado. En ese contexto, la descentralización se ha posicionado como una clave alternativa para reformar la estructura estatal, permitiendo potenciar la gestión pública a escala territorial, delegando responsabilidades y recursos a instancias subnacionales. Asimismo, facilite ampliar los espacios de participación ciudadana, atender de forma eficiente las necesidades locales, garantizar servicios más equitativos y monitorear su correcta ejecución (p. 17-18).

A pesar de tal progreso y modernización que ya se implementó en la Administración Pública, se sigue presentando problemas en la calidad como son la mala gestión desde los departamentos institucionales, el exceso de documentación, escasos recursos y tiempo, la resistencia a la tecnología entre otros; estos problemas se generan debido a que la sociedad se encuentra en constante cambio, por ende, las necesidades de los ciudadanos cada vez son más complejas.

Antúnez (2019), en su investigación sobre servicios públicos y su calidad en América Latina y el Caribe, en donde se detectó que los principales problemas se establecen bajo deficiencias en aspectos como: el acceso y la calidad, la desigualdad, las ineficiencias de las instituciones ya sea en aspectos tecnológicos y organizativos, y una débil participación ciudadana sumada a una mala gestión que desarrollan las instituciones.

A nivel nacional existen factores que impiden la calidad de los servicios y por ende la satisfacción a la ciudadanía tales como: la disponibilidad de recursos y talento humano, sumado a la falta de organización, planificación de estas instituciones públicas. La carencia de una adecuada organización, planificación y optimización de recursos humanos, sumada a la insuficiente eficiencia en el manejo de las instituciones públicas, ha limitado el desarrollo de mecanismos adecuados para el seguimiento y evaluación continua de los servicios que se brindan. Esto afecta directamente a la calidad de los servicios y al nivel de satisfacción ciudadana. En este sentido, el Servicio de Acreditación Ecuatoriano destaca que la calidad en los servicios públicos no depende únicamente del cumplimiento de requisitos normativos, sino que se refleja en el grado de satisfacción de los usuarios (2022).

En el contexto ecuatoriano, los servicios destinados a la atención ciudadana también se ven perjudicados por la corrupción, problema estructural que involucra el abuso de poder con fines particulares, el cual, al trasladarse al ámbito público, deteriora la imagen y limita la capacidad de las instituciones para ofrecer servicios de calidad, afectando así la satisfacción ciudadana (Marilla, 2021).

Otro factor que agrava esta situación es el exceso de burocracia, ya sea por la sobrecarga de personal o por una gestión administrativa poco eficiente. Esta realidad, sumada a actos de corrupción, genera un clima de desconfianza hacia las instituciones públicas, debilita la autoridad institucional y provoca un sentimiento generalizado de insatisfacción social. Asimismo, cuando los funcionarios públicos no cumplen las expectativas de servicio y muestran escasa predisposición para atender a la ciudadanía, este descontento se profundiza.

A nivel local, en la ciudad de Tulcán, existen competencias relacionadas con la gestión de servicios públicos, siendo el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán el principal responsable de su desarrollo. Sin embargo, hasta la actualidad, no se han registrado estudios específicos que abarquen a profundidad la calidad de estos servicios, lo que dificulta la identificación de posibles causas y soluciones a los problemas existentes. Como señala el Diario La Hora (2019, pág. 6.15), la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados por esta institución es una realidad palpable, lo que sugiere que esta

problemática no es exclusiva de un contexto local, sino que refleja una tendencia generalizada a nivel nacional.

Con base en estas consideraciones, el presente trabajo busca analizar la calidad de los servicios y el valor público percibido por los ciudadanos en relación al GAD Municipal de Tulcán. La percepción ciudadana respecto a la satisfacción con los servicios es un factor clave, pues influye directamente en la evaluación de la calidad del servicio y, en consecuencia, en el grado de confianza y reconocimiento hacia la gestión institucional.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel del valor público del servicio de atención al usuario en el GAD Municipal de Tulcán 2022-2023?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Dentro del contexto de evolución constante que caracteriza a la administración pública, el Municipio del Cantón Tulcán tiene el compromiso de garantizar un servicio eficiente y oportuno para la ciudadanía, respaldado por una gestión pública transparente y orientada al bienestar colectivo (Galindo, 2019). En este sentido, resulta fundamental diseñar estrategias de mejora basadas en nuevas perspectivas de gestión, que permitan desarrollar procesos de fortalecimiento institucional, enfocados en responder de manera ágil y eficaz a las demandas y necesidades de la población.

La presente investigación tiene un enfoque centrado en el ámbito cantonal y busca, a través de la recopilación de información y el análisis de resultados, contribuir a la construcción de un diagnóstico actualizado sobre la eficiencia y calidad de los servicios prestados. La percepción de la calidad en los servicios públicos, desde la óptica de los usuarios, está directamente relacionada con el cumplimiento de sus expectativas, lo que convierte a esta valoración en un elemento clave para medir el desempeño institucional.

La evaluación de la satisfacción ciudadana adquiere una relevancia significativa en el contexto actual, ya que constituye un insumo esencial para la mejora continua de los servicios brindados por el GAD Municipal de Tulcán. Por

ello, esta investigación tiene como objetivo identificar las variables que inciden en la percepción ciudadana de una atención de calidad. En este marco, la evaluación de la atención y la satisfacción debe ajustarse a conceptos e indicadores específicos, adaptados a las particularidades propias de la institución, en este caso, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán.

Los principales beneficiarios de esta investigación serán los ciudadanos de Tulcán, quienes se verán favorecidos al elevarse los niveles de satisfacción y al fortalecerse las acciones orientadas.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

- Analizar el valor público que tienen los servicios de atención al usuario que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán en el periodo 2022-2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el valor público en los servicios de atención al usuario que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán.
- Determinar la percepción de la ciudadanía en relación la atención al usuario y la calidad del servicio que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán.
- Analizar el valor público y su incidencia en la calidad de servicio de atención al usuario.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es el valor público de los servicios de atención al usuario que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán?
- ¿Cuál es la percepción de la ciudadanía en relación a la calidad del servicio que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio brindado por el Gad Municipal de Tulcán?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Tejada (2021) explica que el concepto de valor público hace referencia al valor generado por el Estado a través de los servicios, regulaciones, leyes y otras acciones gubernamentales. En un sistema democrático, dicho valor está definido principalmente por la ciudadanía, ya que son sus preferencias y necesidades las que se expresan a través de distintos mecanismos, incluyendo la elección de representantes políticos. En este contexto, el valor público sirve como una herramienta que permite medir el desarrollo de las políticas y el desempeño de las instituciones públicas. Además, constituye la forma en la que se toman decisiones, se asignan recursos y se eligen estrategias adecuadas para atender las demandas colectivas.

En términos generales, el valor público es aquel que la ciudadanía reconoce y valora como resultado de las actividades que realizan las instituciones públicas. Dicho valor se concreta cuando los servicios públicos logran ser percibidos como autorizados, adecuados y valorados por la sociedad. Para lograrlo, los servicios deben ser gestionados de forma eficiente, transparente y respondiendo de manera efectiva a las necesidades reales de la población. De manera similar a una empresa privada, las entidades públicas deben interactuar y comunicarse de manera constante con sus usuarios, con el objetivo de adaptar sus acciones a las preferencias, opiniones, experiencias y conocimientos colectivos de la ciudadanía.

Por su parte, Pérez et al. (2021) sostienen que, en el contexto actual, la gestión de los servicios públicos se enfoca en el desarrollo de nuevas modalidades de valor público, las cuales se encuentran directamente relacionadas con el proceso de digitalización de los servicios y procedimientos gubernamentales. La incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ha estado presente desde las primeras etapas de la reforma del sector público, impulsando el avance hacia un gobierno digital más interconectado e interoperable. Esta transformación resulta clave para ofrecer servicios al ciudadano que sean más eficientes, accesibles, simplificados y

seguros, bajo un enfoque de modernización. Uno de los objetivos principales es potenciar la capacidad de intercambio de información clara, protegida y fluida entre las entidades gubernamentales, la sociedad y el sector privado, lo cual contribuye a mejorar la prestación de los servicios a la comunidad.

De igual manera, Izquierdo(2021), en su artículo científico “La calidad del servicio en la Administración Pública” empieza dando a conocer que el mundo está en constante cambio y por tanto las demandas de los ciudadanos cada vez han ido evolucionando por tal motivo las instituciones públicas también deben ir mejorando su servicio, se sabe que, un servicio no se puede ver pero si se puede percibir, por tal motivo es necesario evaluar al servicio en relación a la percepción de los usuarios el presente artículo muestra un análisis documental y sintético de los principales autores que han tratado sobre el concepto de calidad de servicio, y las principales metodologías estandarizadas para medir la calidad de servicio.

El documento concluye que la calidad, desde la perspectiva de los servicios, requiere de criterios más precisos para su conceptualización y, sobre todo, para su evaluación. No es posible definir el concepto de calidad como un valor absoluto, ya que depende directamente de las percepciones individuales de los usuarios, quienes interpretan la calidad de acuerdo con sus propias experiencias. Por ello, las mediciones e indicadores de calidad pueden ser bastante variables, ya que cada persona percibe de manera distinta el nivel de satisfacción que recibe con el servicio brindado. Existen diferentes modelos diseñados para evaluar la calidad de los servicios, siendo uno de los más utilizados el modelo SERVQUAL (Izquierdo, 2021).

Por otro lado, Calizaya (2019) llevó a cabo una investigación científica en la Universidad Privada de Tacna, enfocada en analizar la relación entre la gestión pública y el valor público en el Gobierno Regional de Tacna. El objetivo central fue identificar el grado de vinculación existente entre la gestión institucional y el valor público percibido. Para profundizar en el tema, el estudio utilizó un enfoque de tipo puro, dirigido a establecer cómo se relacionan ambas variables.

En la investigación, la gestión pública fue considerada como la variable independiente, evaluada a través de indicadores como la organización institucional, las políticas públicas, la ética en la gestión y el aprovechamiento

del talento humano. Por su parte, la variable dependiente, el valor público, se analizó mediante tres dimensiones clave: los servicios, el impacto y el control.

La muestra de la investigación estuvo conformada por 152 organizaciones, cuyos resultados reflejaron que la percepción de las organizaciones sobre la gestión pública mostró un nivel moderado. Esto permitió concluir que existe una valoración positiva, pero moderada, entre la gestión pública y el valor público en el área de gestión. Finalmente, el estudio arrojó un nivel de confianza del 92%, lo que confirma que la gestión pública y el valor público mantienen una relación significativa desde la perspectiva de las organizaciones en Tacna (Calizaya, 2019).

Rentería y Tupe (2020) desarrollaron un trabajo de titulación denominado "Análisis del valor público en el servicio al usuario de la agencia de regulación y control hidrocarburífero de Tulcán GAD 2019-2020", el cual se encuentra disponible en el repositorio de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. En dicha investigación se analizó el valor público dentro del entorno de la agencia, considerando que esta institución tiene como función ofrecer servicios de calidad a los usuarios.

El estudio adoptó una metodología mixta, de tipo cualitativo y cuantitativo, utilizando como técnicas principales entrevistas dirigidas a los funcionarios y encuestas aplicadas a 383 usuarios que reciben los servicios de la agencia. Entre los hallazgos más relevantes se destacó que, a pesar de que la institución muestra claras intenciones y ejecuta esfuerzos para optimizar la calidad y eficiencia de los servicios, todavía enfrenta dificultades significativas. Entre ellas, sobresale la adopción limitada de tecnología, la necesidad de capacitación constante al personal, y la falta de accesibilidad e inclusión en los servicios prestados. Además, se resaltó la importancia de aplicar procesos de mejora continua fundamentados en la retroalimentación proporcionada por los propios usuarios.

Por otro lado, Vela Elba (2019), en su trabajo de titulación denominado "Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos para el período septiembre 2018 - febrero 2019", disponible en el repositorio digital de la Universidad Central del Ecuador, analizó el desempeño del GAD de Sucumbíos

en cuanto a la prestación de sus servicios. En dicha investigación se señaló que el GAD de Sucumbíos es responsable de atender a los usuarios en trámites relacionados con impuestos, permisos y otros requerimientos administrativos en la provincia.

Debido al tipo de servicios que ofrece, la institución presenta ciertas falencias que afectan su eficiencia. Entre las principales limitaciones se identificó la falta de un plan de mejora enfocado en elevar la calidad de los servicios, lo que está relacionado con la escasa iniciativa de los funcionarios, la ausencia de un espacio físico adecuado y seguro para los usuarios dentro del edificio del GADMS, y la percepción negativa de los usuarios respecto a la seguridad de las instalaciones. Todo esto contribuyó a generar bajos niveles de satisfacción y poca valoración por parte de los ciudadanos.

La investigación se enmarcó dentro de un enfoque cuantitativo, utilizando el método deductivo. Se aplicaron encuestas a 198 usuarios que acudieron a las instalaciones del GADMS, lo que permitió identificar diferentes falencias y generar propuestas orientadas a mejorar los servicios institucionales, llegando a la conclusión de que existen algunas deficiencias por parte de esta institución y que a través de esta aplicación de encuestas se podrá generar propuestas para el mejoramiento de los procesos y además fomentar el cambio de actitud de los funcionarios que integran esta institución.

La investigación desarrollada por Corrales (2022), titulada "Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos", disponible en el repositorio de la Universidad Técnica de Ambato, señala que actualmente la calidad de los servicios constituye uno de los factores clave dentro de las instituciones públicas y privadas. En consecuencia, es fundamental realizar evaluaciones periódicas para medir el nivel de satisfacción de los usuarios. El estudio se basó en la metodología SERVQUAL, la cual permite evaluar la calidad del servicio y, al mismo tiempo, identificar las expectativas de los ciudadanos.

Esta investigación utilizó un enfoque cuantitativo, con la aplicación de un cuestionario estructurado, el cual se aplicó a 385 personas. Los resultados

reflejaron que, en general, existe una alta percepción positiva en cuanto a la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Como parte de las conclusiones, se recomendó a la institución implementar procesos de evaluación de periódicos, prestando especial atención a aquellas dimensiones donde se evidencian percepciones bajas por parte de los ciudadanos. Además, se sugiere realizar un análisis integral que permita generar procesos de mejora continua, así como extender el análisis al personal interno de la institución, para fomentar su compromiso con la calidad del servicio.

Por su parte, Camacho (2020) desarrolló una investigación titulada "Transparencia de gestión y valor público en la municipalidad provincial de Tumbes", en la cual analizó la relación existente entre la transparencia administrativa y el valor público en dicha municipalidad. El enfoque de esta investigación fue correlacional, considerando a la transparencia de la gestión como variable independiente, medida a través de tres dimensiones: participación ciudadana, rendición de cuentas y acceso a la información.

En cuanto al valor público, se demostró como variable dependiente, evaluando dimensiones como: valor por servicios, valoración por resultados y confianza pública. A través de encuestas aplicadas a los ciudadanos, se recolectaron los datos necesarios para medir ambas variables, la muestra estuvo conformada por 382 ciudadanos, la mayoría de ellos residentes en el distrito de Tumbes. Finalmente, el estudio concluyó que existe una relación significativa entre la transparencia de la gestión y el valor público percibido. Este hallazgo se sustentó mediante el coeficiente de comparación de Spearman, utilizado en el análisis estadístico (Camacho, 2020).

2.2. MARCO TEÓRICO

Este capítulo tiene como propósito mencionar aportaciones de diferentes autores que contribuyeron al sustento de esta investigación, tomando en cuenta las variables principales que son valor público y servicio de atención al usuario.

2.2.1 Teoría de la Burocracia

La teoría burocrática planteada por Weber describe un modelo de organización jerárquica, donde cada funcionario o trabajador ocupa un puesto especializado, con funciones claramente definidas y delimitadas. Según Weber, la burocracia representa un mecanismo de dominación legítima, ya que establece condiciones que permiten que una persona justifique su autoridad ante los demás. Además, detalle que, para que el poder sea aceptado y reconocido, es indispensable contar con un grado específico de organización administrativa que lo respalde (Azüero, 2020).

Por lo tanto, la teoría burocrática se refiere a un conjunto de actividades que pueden abordar diversos temas considerando la participación de una administración por parte de los funcionarios públicos, quienes son la representación e imagen de cada una de las instituciones públicas en las que prestan sus servicios, desempeñando sus roles de acuerdo a sus saberes o área laboral a la que están destinados para solucionar las preocupaciones de los ciudadanos a los que están asignados

2.2.2 Teoría de la Nueva gestión Pública

La incorporación de la Nueva Gestión Pública (NGP) en la administración pública surge como una tendencia que busca promover la creación de administraciones más eficientes y eficaces. Su propósito es garantizar que las necesidades reales de la población sean cubiertas al menor costo posible, lo cual implica la adopción de nuevas tecnologías y herramientas de gestión que optimizan los procesos (Agreda & Beleza, 2019).

Desde sus inicios, que se remontan a la década de 1980 en países anglosajones, la NGP se planteó como una alternativa para afrontar los retos de los modelos burocráticos tradicionales. En este contexto, se configuró como una posible solución ante las crisis fiscales de los gobiernos de esa época, fusionando herramientas de gestión utilizadas en el sector privado con los valores y objetivos propios de la función pública.

La tendencia conocida como Nueva Gestión Pública surge como una respuesta directa a los procesos de reconfiguración que experimentan los Estados,

impulsando a la vez una evolución dentro del concepto de administración pública, alejándose de modelos tradicionales y excesivamente burocráticos. En este contexto, la Nueva Gestión Pública establece principios clave, como la importancia de reducir el tamaño del aparato estatal, priorizar la orientación al ciudadano, fomentar la transparencia en la gestión y garantizar la rendición de cuentas.

Por estas razones, la Nueva Gestión Pública representa una de las teorías fundamentales que respaldan esta investigación, al considerar a los servidores públicos y a los ciudadanos como actores clave dentro de la prestación y evaluación de servicios de calidad. Además, a través de esta teoría se permite que el GAD de Tulcán se enfoque en satisfacer las necesidades reales de la ciudadanía, tomando decisiones basadas en evidencia y obteniendo mejores resultados en términos de satisfacción ciudadana.

2.2.3 Teoría del Valor público

Moore (1995) plantea que el término "valor" inicialmente se comprometió al ámbito privado, para luego trasladarse al sector público, donde adquirió un significado particular. En el contexto público, el valor implica que los recursos estatales deben orientarse a maximizar la satisfacción y los beneficios sociales percibidos por la población. De esta forma, el concepto de valor público se entiende como un enfoque dentro de la gestión pública, cuyo objetivo central es la mejora constante de los servicios que se brindan a la ciudadanía.

El valor público es valioso cuando se trata de condiciones públicas focalizadas en algún bienestar material, con un grado de consentimiento y acuerdo colectivo, con una opinión construida desde la sociedad, propone así diseñar una estructura de razonamiento práctico que suponga una guía para el gestor público, con un guía que está orientada a generar un cambio en la forma tradicional de la administración pública en cuanto a la prestación de servicios (Moore, 1995: 19).

Esta teoría sustenta en la investigación de tal manera que el GAD Municipal de Tulcán debería utilizar todos sus recursos ya sean económicos o humanos para

que la ciudadanía perciba que está recibiendo servicios de calidad y, además, estén satisfechos con dicho servicio.

El Estado es el encargado de la entrega de servicios de alta calidad, por lo tanto, el ciudadano es el que dará valor a estos servicios, a través de la participación ciudadana y la toma de decisiones, para así poder generar bienestar general.

2.2.4 Creación de valor público

Mark Moore sostiene que la generación de valor público implica maximizar los beneficios que las personas reciben a través del uso eficiente de los recursos económicos, el talento humano y las herramientas técnicas de las instituciones. Todo ello, con el propósito de alcanzar los objetivos organizacionales de manera eficaz y eficiente (Moore, 1998).

El valor público se enfoca en la producción y entrega de bienes y servicios de calidad que realmente satisfagan las expectativas de la ciudadanía.

Además, el valor público funciona como una herramienta útil para evaluar planos, programas y proyectos. Esta perspectiva contribuye a obtener resultados positivos al dotar al servicio público de un sentido social, asegurando que la gestión sea exitosa y genere beneficios reales para la comunidad. En esta línea, Alarcón Salvador y Pérez (2020) afirman que el valor público representa una forma de medir el desempeño de las organizaciones que operan en espacios donde la percepción social y pública de lo que hacen es determinante para la toma de decisiones y la legitimidad de sus acciones (p. 140).

En esta misma dirección, en 1995 Mark Moore, desde la Kennedy School de la Universidad de Harvard, popularizó el concepto de "gerentes del sector público como creadores de valor público", definición que, según cita Sergio Castillo (2020), corresponde al valor generado por el Estado a través de los servicios, regulaciones, leyes y acciones implementadas por la Administración Pública.

2.2.5 Dimensiones del Valor Público

Castillo (2020) identifica que el valor público se compone de dos dimensiones fundamentales:

Dimensión política: Hace referencia a que los gestores públicos deben asegurar que sus propuestas y acciones cuenten con respaldo político y legal. Es decir, cualquier iniciativa debe ser aceptable y viable desde un punto de vista legal y contar con el apoyo político necesario para facilitar su ejecución.

Dimensión sustantiva: Desde esta perspectiva, generar valor significa lograr resultados que impacten positivamente tanto en la sociedad como en la propia organización a la que pertenece el gestor.

Dimensión administrativa: el gestor debe evaluar si los recursos (como el presupuesto y el personal) están siendo utilizados de manera eficiente y si las políticas y procedimientos son efectivos para lograr los objetivos establecidos.

2.2.6 Medición del Valor Público

Logro de resultados

Se refiere al grado en que una organización pública logra generar un impacto positivo en distintos ámbitos de la sociedad, lo cual puede abarcar aspectos sociales, económicos, ambientales y culturales (Castillo, 2020).

Confianza y legitimidad

Hace referencia al nivel de confianza que las partes interesadas y la ciudadanía depositan en la organización y en las actividades que desarrolla, así como al reconocimiento de su legitimidad por parte de la sociedad.

Prestación de servicios de calidad

Evalúa la forma en que se ofrecen servicios públicos que realmente se ajustan a las expectativas y necesidades de los ciudadanos. El valor público se potencia cuando los usuarios perciben que los servicios son accesibles, oportunos, adecuados y responden a sus demandas reales.

Eficiencia

Mide la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos utilizando el menor número posible de recursos. La eficiencia se ve fortalecida cuando los beneficios obtenidos superan a los costos y cuando se evita incurrir en

burocracia innecesaria, logrando que la ciudadanía perciba a la organización como una generadora de valor.

2.2.7 Servicio público

De acuerdo con Jaramillo (2020), el servicio público se define como toda actividad, directa o indirecta, que la Administración Pública desarrolla para satisfacer las necesidades colectivas. Estas actividades operan bajo un marco jurídico específico y bajo un régimen especial de control de la autoridad competente.

El servicio público es aquel que, de manera directa o mediante su regulación, está provisto por el Estado. Su objetivo es garantizar el acceso de la población a bienes y servicios esenciales. Dichos servicios pueden ser prestados directamente por el gobierno a través de entidades estatales o, en algunos casos, delegarse a empresas privadas. Sin embargo, cuando el servicio es prestado por un privado, este siempre debe someterse a la regulación y supervisión por parte del Estado.

2.2.8 Calidad del servicio

Cuando se habla de calidad en los servicios públicos, se hace referencia a un proceso de evolución constante dentro de la administración pública, cuyo objetivo es implementar mejoras continuas para optimizar las condiciones en que se brindan los servicios a los ciudadanos.

Los servicios públicos de calidad se convierten en un pilar fundamental para construir sociedades democráticas, equitativas y sostenibles. Para la ciudadanía es indispensable contar con administraciones cercanas, que comprendan y atiendan de manera efectiva sus necesidades, con procesos ágiles, transparentes y servicios eficientes que simplifiquen los trámites administrativos (Ecuadoriano, 2018).

2.2.9 Gestión por resultados

En el ámbito de la gestión pública, el enfoque de Gestión por Resultados (GpR) se orienta a que las instituciones incrementen el valor que aportan a la ciudadanía. Para lograrlo, deben ofrecer servicios cada vez más eficientes y que produzcan efectos positivos en la calidad de vida de la población.

La Gestión por Resultados es clave porque promueve un desempeño más eficiente por parte del Estado, facilitando transformaciones reales y positivas. Esta mejora se traduce en la entrega de productos y servicios que atienden las principales necesidades de la ciudadanía. Para alcanzar estos resultados, es esencial identificar cuáles son las demandas más relevantes de la población y enfocar los esfuerzos en satisfacerlas prioritariamente (MIn13).

2.2.10 Desempeño y gestión de talento humano

Actualmente, uno de los pilares fundamentales en las organizaciones públicas y privadas es el talento humano. En el proceso de reclutamiento, las organizaciones priorizan la meritocracia y las habilidades de las personas, ya que esto garantiza un desempeño efectivo orientado al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Chavarría (2007) resalta que es fundamental que las organizaciones implementen prácticas y políticas claras relacionadas con la capacitación y el desarrollo profesional de sus colaboradores. Estas acciones contribuyen de manera directa a mejorar el desempeño y la productividad del personal".

2.2.12 Eficiencia y eficacia

La eficiencia, en términos generales, es un concepto vinculado a la tecnología, enfocado en los procesos productivos y priorizando la cantidad más que la calidad. Este enfoque implica obtener el máximo resultado posible a partir de los recursos disponibles. La eficiencia puede expresarse tanto en términos de outputs como de inputs. En el primer caso, podría entenderse como el logro del máximo producto o servicio posible, para una combinación específica de factores, por el lado de los inputs, se dice que es la cantidad mínima requerida de inputs, combinados en una determinada proporción, para un nivel dado de producto o servicio (Francisco Ganga Contreras, 2017).

2.2.13 Descentralización

La descentralización se entiende como un proceso mediante el cual el gobierno central o nacional transfiere, de manera organizada y formal, competencias y atribuciones hacia instituciones subnacionales o locales. Estas competencias incluyen capacidades administrativas, de gestión de recursos humanos,

económicos y financieros, tanto a nivel regional, departamental o municipal. Su objetivo es mejorar la eficiencia estatal en cuanto a redistribución social, fortaleciendo programas para combatir la pobreza, fomentar la participación ciudadana y disminuir la corrupción. En esencia, busca consolidar una gobernabilidad más democrática.

Este proceso apunta a mejorar la planificación local, permitiendo que las necesidades reales de las comunidades sean atendidas con mayor efectividad. Además, promueve la corresponsabilidad entre el gobierno y la sociedad civil, incentivando una participación ciudadana activa en la toma de decisiones y en el seguimiento de programas y proyectos, con el propósito de mejorar la calidad de vida y perfeccionar el proceso de elaboración de políticas y propuestas.

2.3 MARCO NORMATIVO:

Tras desarrollar el marco teórico relacionado con las variables de estudio, es necesario establecer el marco normativo aplicable a la presente investigación, en este caso enfocado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán.

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador y la prestación de servicios públicos.

La Constitución de la República del Ecuador es la norma suprema que regula el orden constitucional y la política pública en el país, garantizando la paz y la cohesión territorial.

Según lo establecido en la Constitución, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) tienen la facultad de generar sus propios ingresos financieros, además de participar de manera equitativa en las rentas estatales. Esto debe realizarse bajo los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad. Asimismo, el artículo 188 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) regula estas competencias, especificando que los recursos económicos de los GAD pueden provenir de ingresos propios, transferencias estatales o recursos generados y recaudados por la propia institución (COOTAD, 2010).

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el artículo 52 se reconoce que:

"Toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, ya elegirlos con libertad, así como a recibir información precisa y no engañosa sobre su contenido y características."

En el artículo 53, la misma norma establece que:

"Las empresas y organizaciones que prestan servicios públicos estarán obligadas a implementar sistemas de evaluación y control de calidad, así como mecanismos de atención y reparación en caso de afectaciones."

El artículo 54 señala que:

"Las personas y organizaciones que prestan servicios públicos o producen bienes de consumo serán responsables civil y penalmente por fallas en la prestación del servicio, deficiencias en la calidad del producto o condiciones distintas a las ofrecidas."

Asimismo, el artículo 264 determina que:

"Los gobiernos autónomos municipales tendrán como competencia exclusiva la prestación de servicios públicos de agua potable, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellas que establezca la ley."

2.3.2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización y la Gestión de servicios públicos.

Este código regula la organización política- administrativa de un territorio ya sea en el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, todo esto con el propósito de garantizar la autonomía política, administrativa y financiera de dichas entidades.

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), publicado en 2010, establece en su articulado varias disposiciones

relacionadas con la gestión y prestación de servicios públicos por parte de los gobiernos autónomos descentralizados (GAD).

El artículo 3, en su literal "d", menciona que:

"La subsidiaridad supone privilegiar la gestión de los servicios, competencias y políticas públicas por parte de los niveles de gobierno más cercanos a la población, con el fin de mejorar su calidad y eficacia y alcanzar una mayor democratización y control social de los mismos" (COOTAD, 2010).

El artículo 31, literal "f", señala que:

"Cada nivel de gobierno debe ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley, y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública regional correspondiente, con criterios de calidad, eficacia, eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, continuidad, solidaridad, participación y equidad" (COOTAD, 2010).

El artículo 55 detalla:

"Las competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal, entre ellas, la prestación de servicios públicos básicos como el agua potable, alcantarillado, manejo de desechos sólidos y otras que establezca la ley" (COOTAD, 2010).

Además, el artículo 142 establece que:

"La administración de los registros de la propiedad de cada cantón corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales" (COOTAD, 2010).

2.3.3. Ley Orgánica de servicio público

La Ley Orgánica de Servicio Público menciona en su artículo 1 que:

"La presente ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y

universalidad que promuevan la interculturalidad, inclusión y la no discriminación" (Ley Orgánica de Servicio Público, 2010).

En cuanto a los objetivos, el artículo 2 indica:

"La presente ley tiene como objetivo principal el desarrollo profesional técnico y personal de los servidores públicos, para lograr el mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la formación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema administrativo de carrera" (Ley Orgánica de Servicio Público, 2010).

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

En el presente trabajo de investigación se utilizó un enfoque mixto, es decir, se obtuvieron datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio, información apropiada y precisa para lograr un análisis sobre la capacidad institucional que mantiene la institución y cómo influye en la calidad del servicio, para lo cual, la perspectiva ciudadana permitió conocer la realidad sobre esta incidencia. Los instrumentos utilizados fueron la entrevista y encuesta determinando así la investigación explicativa y descriptiva.

Enfoque cualitativo

Este enfoque ayudará a adquirir conocimientos más profundos a través de análisis de textos, los discursos de las personas, quienes lo expresan de forma hablada a través de la entrevista y la observación, garantizando de esta manera un análisis en su contexto real. Puesto que, según Bernal (2017) expresa que el enfoque cualitativo se encuentra comprendido por distintas formas como símbolos y expresiones que permiten su interpretación con el fin de explicar la comprensión subjetiva que ayude a transmitir el fondo relevante de las diferentes realidades referente al objeto de estudio, los cuales pueden ser: personal, social, estructural, etc. Se utilizó el método cualitativo porque ayudó a destacar características de la institución en la que se realizó el tema de investigación, obteniendo resultados favorables a través de la información recopilada por medio de las entrevistas hacia los directivos de cada una de las direcciones de las competencias exclusivas del GADM Tulcán.

Enfoque cuantitativo

En este estudio se adopta un enfoque cuantitativo, el cual, de acuerdo con Gómez (2019), se caracteriza por la recopilación y análisis de datos numéricos. Este tipo de enfoque permite responder preguntas de investigación y comprobar hipótesis previamente planteadas. Su fundamento radica en la medición estadística y el análisis numérico, permitiendo establecer patrones precisos dentro de una población determinada (Gómez, 2019, Introducción a la Metodología de la Investigación Científica, p. 40).

Para el desarrollo de esta investigación, se optó por la aplicación de encuestas, las cuales permitieron conocer la percepción de los ciudadanos respecto a la atención recibida en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán. Los resultados obtenidos reflejan que los ciudadanos no solo evalúan la atención brindada por los funcionarios, sino que también consideran factores como el tiempo de espera, la agilidad en los procesos, el nivel de burocracia, y las condiciones físicas y de infraestructura de la institución.

La combinación de estos factores es clave para que los ciudadanos perciban un servicio de calidad, generando así un nivel alto de satisfacción.

A partir de los resultados alcanzados, se espera que estos aporten información relevante para implementar mejoras en la atención al usuario ofrecida por el GAD Municipal de Tulcán, asegurando que los funcionarios brinden un servicio que responda de manera efectiva a las expectativas y necesidades de la población.

Finalmente, con los resultados obtenidos se espera que el GAD Municipal de Tulcán cuente con insumos valiosos que le permitirán implementar mejoras continuas en la atención al usuario, reforzando el compromiso de los funcionarios con la calidad y la eficiencia en el servicio.

Alcance de Investigación

La presente investigación tiene un alcance descriptivo, explicativo y exploratorio de carácter no experimental y transversal para definir los campos de estudios analizados, es decir las variables no son objeto de manipulación directa sino más bien que se encuentran ya establecidas como es el nivel de satisfacción que mantiene el GAD Municipal de Tulcán en relación a calidad del servicio que es emitido por la institución.

Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva busca especificar las diferentes dimensiones tanto a personas como a procesos que se encuentran sometidos a los diferentes análisis para una mayor explicación en el contexto en el que se lleve la investigación (Guía Metodológica para la Preparación del Trabajo de Integración Curricular (TIC) con Enfoque de Investigación, 2020).

La investigación es de carácter descriptivo porque se describe los servicios de atención al usuario que brinda el Gad Municipal de Tulcán y a la vez ayuda a

reconocer si estos servicios son de calidad y por ende generan satisfacción a la ciudadanía.

Investigación explicativa

Se investigará la percepción del servicio que brinda el GAMT, y a la vez establecer relaciones de causa- efecto partiendo desde una idea general y entrar a analizar aspectos concretos en profundidad (Arias, 2020). La investigación explicativa, como su nombre indica, tiene como objetivo ampliar el conocimiento ya existente sobre algo de lo que sabemos poco, o nada. De esta forma, se centra en los detalles, permitiéndonos conocer más a fondo un fenómeno.

3.1.2. Tipo de Investigación

Investigación de Campo

Según Arteaga (2022), este tipo de investigación tiene el objetivo de interactuar con los individuos y recopilar datos que sirvan para obtener resultados de la investigación, tales pueden ser mediante las entrevistas cualitativas y las encuestas a las personas que se desee conocer su opinión, estos datos obtenidos influyen en la calidad de la investigación.

Por su parte la investigación de campo describe el proceso que permitió obtener datos reales, este tipo de investigación fue utilizado a la hora de aplicar la entrevista y las encuestas a los diferentes ciudadanos debido a que se realizó en el lugar de estudio para la recolección de información, es decir, los usuarios de los servicios del Gad Municipal de Tulcán, personal que brindó datos fiables de su experiencia en el servicio, así como también la interrelación directa con los servidores públicos que brindaron información acerca de la capacidad institucional que mantiene el municipio de Tulcán para brindar un servicio de calidad.

Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica o documental tiene como fin realizar la revisión de todo el material adquirido referente al tema de investigación, toma como base la selección de fuentes de información (Matos, 2018).

Por lo expuesto, la investigación bibliográfica es de gran importancia en la presente investigación debido a que se utilizaron varias fuentes de información

que permitieron recolectar datos valiosos referente a la revisión teórica, así como también a identificar el número de departamentos dentro del Gad que brindan un servicio de calidad a la ciudadanía.

3.2. IDEA A DEFENDER

¿El valor público incide en la calidad del servicio de atención al usuario brindado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán?

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1. Definición de las variables

Tabla 1. Definición de las variables

Variables	Definición
<p>Independiente Atención al usuario</p>	<p>Es la comunicación oral o escrita que se realiza en todas las dependencias de la Institución en las que la entidad ofrecerá sus servicios de una forma cálida y humana, dando cumplimiento a sus principios y al ordenamiento jurídico relacionado con la atención al ciudadano. (Berrones, 2018)</p>
<p>Dependiente Valor Público</p>	<p>Es entendido como el valor que las y los ciudadanos dan a los bienes y servicios recibidos del estado si éstos satisfacen una necesidad sentida con calidad y oportunidad, es un mecanismo potente para el logro del desarrollo sostenible. (CEPAL, 2021, pág. 1)</p>

Variable independiente

La variable independiente es aquella cuya variación causa un cambio en la variable dependiente. Tiene como fin explicar y describir el servicio que brinda del Gad Municipal de Tulcán a la ciudadanía, ya sea a través de ventanilla, puntos de acceso electrónico o también por atención telefónica.

Variable Dependiente

La variable dependiente se modifica por la acción de la variable independiente, razón por la cual, en la presente investigación el valor público

que genera el servicio brindado por el GADMT determinará cuan satisfecha esta la ciudadanía.

A partir del marco teórico conceptual desarrollado se identifica la variable Valor Público (dependiente) y servicios de atención al usuario (independiente).

En el cuadro siguiente se observa la definición de variables, como lo es la variable dependiente y la variable independiente para un estudio más detallado. Esta definición de variables ayuda a comprender el tema de manera centrada y específica.

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Independiente: Atención al usuario	Servicios electrónicos	Número de usuarios en plataformas digitales		
	Servicio de atención presencial	-Número de oficinas de atención al usuario -Número de personas solicitantes/ resueltos	- Entrevista	-Guía estructurada
	Puntos de acceso electrónico	Porcentaje de personas que utilizan el acceso electrónico		
	Servicios de atención telefónica	Número de personas atendidas mediante vía Telefónica		
	Dimensión Política	Nivel de aceptación y satisfacción de servicio.		
Dependiente: Valor público	Dimensión Sustantiva	Porcentaje de validez y eficacia del servicio	Encuestas	Cuestionario
	Dimensión Administrativa Gestión Resultados	Nivel de desempeño del funcionario Número de personas satisfechas por el servicio brindado.		

Fuente: UPEC (2020) Guía Metodológica para la preparación del trabajo de integración curricular (TIC).

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1 Métodos

Método Inductivo

Se utilizó este método para poder iniciar la investigación desde hechos particulares y sucesos que acontecen en las diferentes áreas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán al brindar un servicio de atención hacia el usuario, brindando un resultado con el cual se dispone a desarrollar conclusiones generales acerca de la realidad que vive la ciudadanía al recibir un servicio en el GAD Municipal de Tulcán.

Método Deductivo

Este método se emplea para analizar la problemática que tiene el Ecuador en cuanto a la calidad de servicios que prestan los Gobiernos Autónomos Descentralizados partiendo desde un contexto general para así poder incurrir en el GAD Municipal de Tulcán e intentar comprobar si existe una problemática en particular de la institución a hacia el ciudadano en cuanto sus servicios de atención brindados al usuario.

3.4.2. Técnicas

Tabla 3. Técnicas

Datos	Técnicas	Características	Instrumento
Cuantitativo	Encuesta	La encuesta se aplicó a la ciudadanía de Tulcán y tiene como finalidad averiguar si dicha población está satisfecha con el servicio brindado por el GADMT.	Cuestionario de preguntas cerradas.

Cualitativo	Entrevista estructurada	Dentro de la investigación se aplicó la entrevista la cual se dirigió a los funcionarios públicos que brindan servicio a través del GADMT, para así poder profundizar y conocer más sobre los servicios que brinda dicha institución y cuáles son los que más utiliza la ciudadanía.	Guía de preguntas
-------------	----------------------------	--	-------------------

Fuente: Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Arturo, C., Álvarez, M. (2011). *Cuantitativa y Cualitativa Guía Didáctica*.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población y muestra

Población

Se entiende por población accesible al conjunto de personas o unidades de análisis que forman parte del contexto específico donde se desarrolla la investigación. Esta población debe delimitarse con claridad en términos de sus características, el contenido a analizar, el lugar y el tiempo en el que se realiza el estudio (Ojeda, 2020).

Para este trabajo investigativo, la población de estudio está compuesta por ciudadanos del cantón Tulcán cuyas edades oscilan entre los 18 y 65 años, quienes forman parte de los usuarios que acceden a los servicios municipales. Con base en los registros actualizados, se determina que la población objetivo asciende aproximadamente a 11,347 personas, las cuales cuentan con patentes activas y se encuentran registradas en el sistema del GAD Municipal de Tulcán (GADMT, 2024).

La determinación del tamaño de la muestra para este análisis se realizó aplicando la fórmula de Cochran, empleando un nivel de confianza del 95% ($Z=1.96$), una proporción esperada de 0.5 ($p=0.5$) y un margen de error del 5% ($e=0.05$). La fórmula utilizada es la siguiente:

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

$$n = \frac{11,347 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)}{0.05^2 \cdot (11,347-1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)}$$

$$n = \frac{11,347 \cdot 3.8416 \cdot 0.25}{0.0025 \cdot 11,346 + 3.8416 \cdot 0.25}$$

$$n = \frac{10,898.505}{28.365 + 0.9604}$$

$$n = \frac{10,898.505}{29.3254}$$

$$n \approx 371.6$$

Tabla 4. Muestreo aleatorio estratificado

PARROQUIAS	HABITANTES	PORCENTAJE	Nº DE ENCUESTAS
PARROQUIAS RURALES			
Julio Andrade	9634	11,0%	41
El Carmelo	2979	3,4%	13
Piöter	718	0,8%	3
Tobar Donoso	2200	2,5%	9
Tufiño	3776	4,3%	16
Urbina	3166	3,6%	13
Santa Marta de Cuba	2431	2,8%	10
Chical	3437	3,9%	15
Maldonado	2223	2,5%	9
TOTAL	30564	35,0%	130
PARROQUIAS URBANAS			
Tulcán	34031	39,0%	145
Gonzales Suarez	22687	26,0%	97
TOTAL	56719	65,0%	242
POBLACION TOTAL	87283	100%	372

Se aplicaron 372 encuestas a la población seleccionada con fórmula de Cochran en base a la población registrada en la ciudad de Tulcán.

Para la aplicación de las entrevistas se tomó en cuenta al jefe de cada área de los servicios de atención al usuario estipulados en el COOTAD como competencias exclusivas del GADMT.

Tabla 5. Entrevistados

Nombre apellido	y Cargo institucional	Unidad a la que perteneces	Dirección del GADMT	Teléfono institucional
--------------------	--------------------------	-------------------------------	------------------------	---------------------------

Ing. Hair Lima	Jefe de área	Jefatura de Residuos sólidos	de Olmedo y 10 de agosto	(06) 2984-777
Ing. Gabriela Vivas	Directora	Dirección de Turismo, cultura y patrimonio	de Olmedo y 10 de agosto	(06) 2984-777
Msc. Andrés Herrera	Jurídico	Dirección Municipal de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial	de Olmedo y 10 de agosto	(06) 2984-777
Dra. Lorena López	Registradora	Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Tulcán	Calle Antisana y Av. Universitaria frente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC).	(06) 298-7942
Ing. Northon Burbano	Gerente	EPMAPA-T	Juan R. Arellano &, Tulcán	(06) 296-0077

Elaborado por: Dayanna Nicolalde

Fuente: GAD Municipal de Tulcán

3.6. RECURSOS

En esta investigación se utilizó una variedad de recursos, comenzando por los materiales. Estos recursos incluyen artículos como papel, esferos, sillas, mesas y varios artículos de oficina o escolares que facilitarán la recolección y análisis de datos. Otro tipo de recursos serían:

Institucionales

- Guía Metodológica para la preparación del trabajo de integración curricular (TIC).
- Página web del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán
- Instalaciones e implementos de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Materiales

- Instrumentos tecnológicos
- Libros y revistas digitales

Se utilizaron también computadoras, impresoras, micrófonos, audífonos, proyectores y otros dispositivos tecnológicos para analizar, procesar y presentar datos en este proyecto. Por último, pero no menos importante, se necesitarán recursos financieros para la movilización e impresiones del plan de integración curricular y otros instrumentos necesarios para la búsqueda de información. Esto generará gastos, por lo que será necesario aplicar los recursos financieros.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1 Resultados de las encuestas

A continuación, se evidencian los resultados de las 372 encuestas aplicadas a la población que utiliza el servicio municipal en la ciudad de Tulcán con la finalidad de obtener datos relevantes de la investigación.

Tabla 6. Género del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	148	36,6	39,8	39,8
	Femenino	217	53,7	58,3	98,1
	LGBTI	7	1,7	1,9	100,0
	Total	372	92,1	100,0	

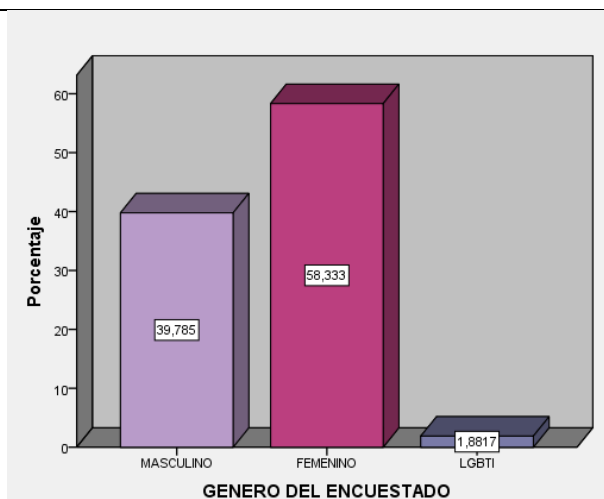


Figura 1. Género de los encuestados

Tabla 7. Pregunta 1

¿Considera usted que los servicios que brinda el GAMDT ha logrado satisfacer sus necesidades en cuanto a calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	143	35,4	38,4	38,4
	NO	229	56,7	61,6	100,0
	Total	372	92,1	100,0	

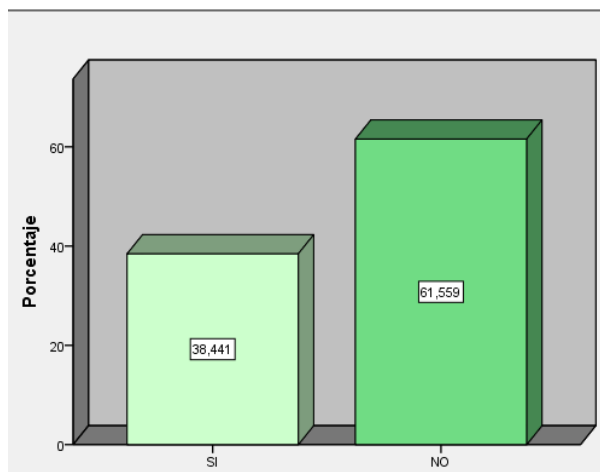


Figura 2. Satisfacción de necesidades en cuanto a calidad

Tabla 8. Pregunta 2

¿Cuáles son los servicios que usted utiliza por parte del GADMT?

	Frecuencias servicios			
	Respuestas Nº	Porcentaje	Porcentaje de casos	
Servicios				
	Servicio de agua potable y alcantarillado	372	28,5%	100,0%
	Servicio de recolección de residuos sólidos clasificados	372	28,5%	100,0%
	Servicio del Registro de la propiedad	248	19,0%	66,7%
	Servicio del Cementerio Municipal	116	8,9%	31,2%
	Servicio de la Dirección de Tránsito	199	15,2%	53,5%
Total	1307	100,0%	351,3%	

a. Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1.

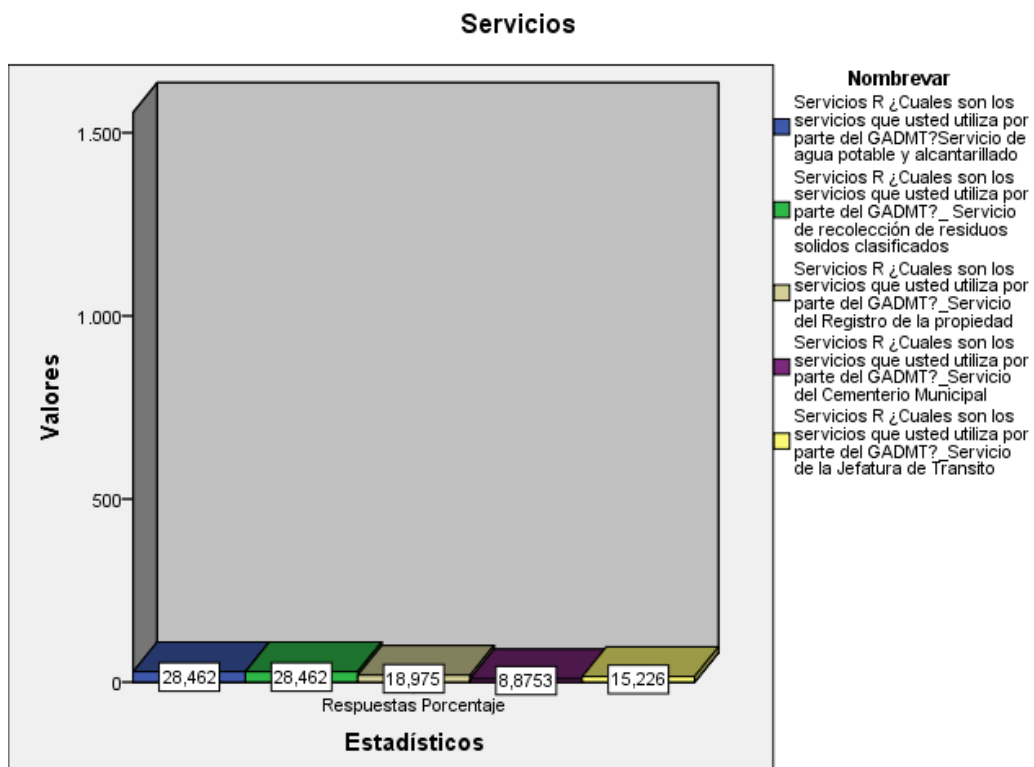


Figura 3. servicios que usted utiliza por parte del GADMT

Tabla 9. Pregunta 3.

Del servicio de agua potable ¿qué forma de atención al usuario ha utilizado?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Oficinas	149	36,9	40,1	40,1
Ventanilla	156	38,6	41,9	82,0
Válidos Teléfono institucional	67	16,6	18,0	100,0
Total	372	92,1	100,0	

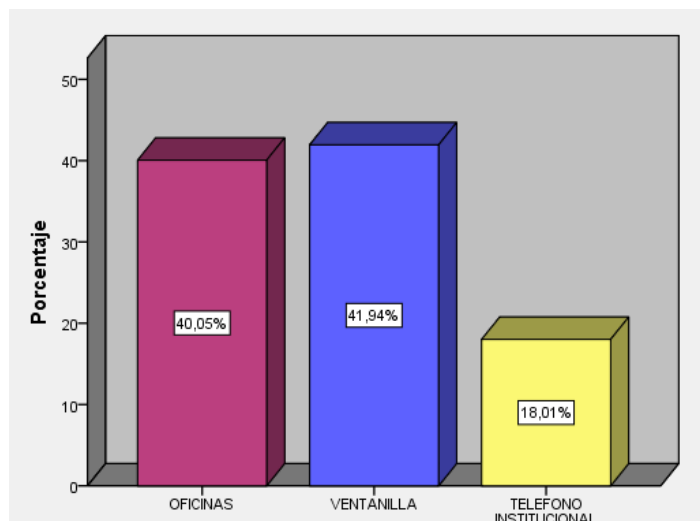


Figura 4. Formas de atención al usuario EPMAPA-T

Nota: investigación de campo.

Análisis de resultados

Dentro de los resultados se obtiene que para el servicio de agua potable y alcantarillado 156 personas equivalentes al 41,94 % de encuestados, mencionan que utilizan la ventanilla como una forma de atención al usuario más eficiente, seguido a esto, el 40% equivalente a 149 personas utilizan las oficinas y mientras que 67 personas que equivale al 18,01% utilizan el portal web de dicha institución.

Tabla 10. Pregunta 4

Del servicio de recolección de residuos sólidos ¿qué forma de atención al usuario ha utilizado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Oficinas	224	55,4	60,2	60,2
Válidos Teléfono institucional	148	36,6	39,8	100,0
Total	372	92,1	100,0	

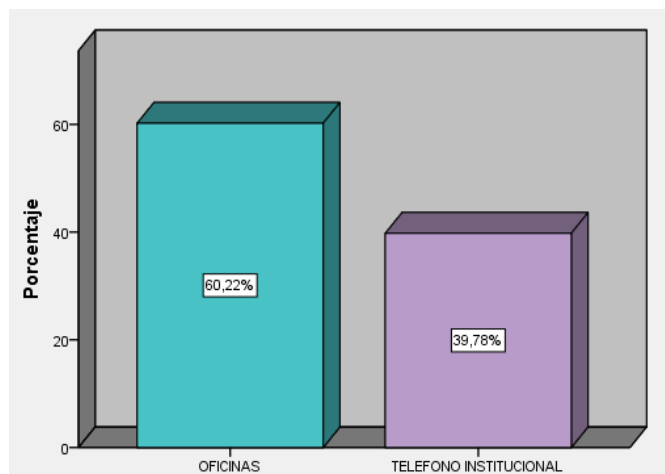


Figura 5. Formas de atención al usuario en la jefatura de residuos sólidos.

Nota: Investigación de campo.

Análisis de resultados

En dicha grafica el 60,22% de personas que equivalen a 224 ciudadanos encuestados respondieron que la forma de atención al usuario más eficiente es mediante las oficinas y un 39,78% equivalente a 148 personas utilizan el teléfono institucional como forma de atención al usuario.

Tabla 11. Pregunta 5.

Del servicio del Registro de la propiedad ¿qué forma de atención al usuario ha utilizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OFICINAS	68	16,8	27,4	27,4
	VENTANILLA	180	44,6	72,6	100,0
	Total	248	61,4	100,0	
Perdidos	Sistema	156	38,6		
Total		372	100,0		

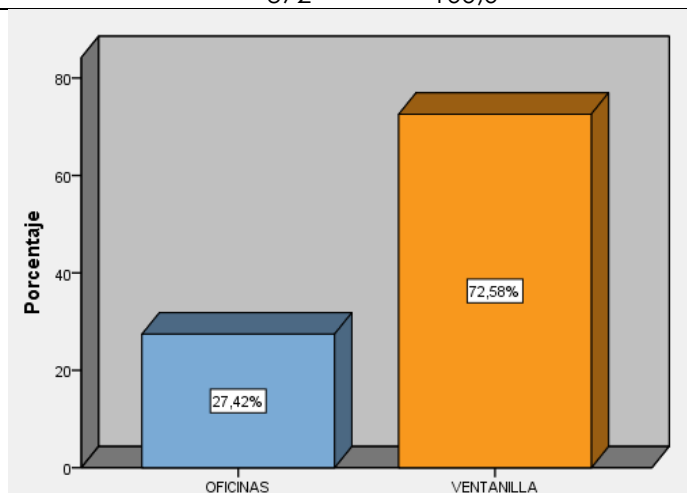


Figura 6. Formas de atención al usuario del Registro de la Propiedad.

Nota: Investigación de campo.

En la tabla se puede constatar que la forma de atención al usuario que más utilizan dentro del Registro Municipal de la propiedad es mediante ventanilla con un 72,58% que equivale a 180 personas encuestadas, mientras que el 27,42 % mencionan que prefieren utilizar las oficinas.

Tabla 12. Pregunta 6.

Del servicio del Cementerio Municipal ¿qué forma de atención al usuario ha utilizado?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Oficinas	115	28,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	257	71,5		
Total		372	100,0		

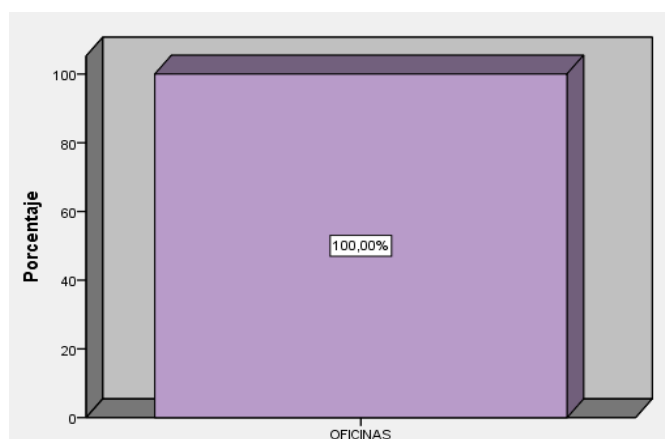


Figura 7. Forma de atención al usuario del Cementerio Municipal

Nota: Investigación de campo

Análisis de resultados

En la tabla se puede observar que un 100% que equivale a 115 personas encuestadas seleccionaron que utilizan las oficinas como una forma de atención al usuario.

Tabla 13. Pregunta 7.

Del servicio de Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial ¿qué forma de atención al usuario ha utilizado?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

	Oficina	111	27,5	55,5	55,5
	Ventanilla	11	2,7	5,5	61,0
Válidos	Portal web	77	19,1	38,5	99,5
	Teléfono institucional	1	,2	,5	100,0
	Total	200	49,5	100,0	
Perdidos	Sistema	172	50,5		
Total		372	100,0		

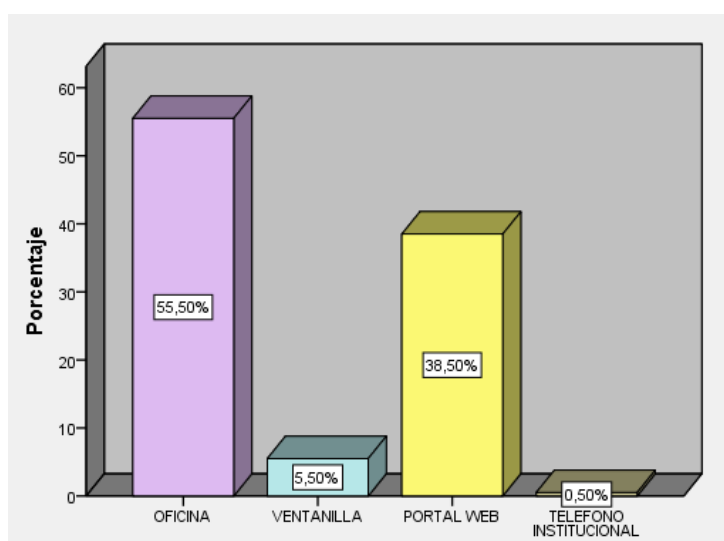


Figura 8. Forma de atención al usuario de la dirección de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

Nota: Investigación de campo.

Análisis de resultados

En la presente tabla se puede evidenciar que un 55,50% o sea 111 personas eligieron las oficinas como una forma de atención al usuario, mientras que, el 38,5% equivalente a 77 personas mencionaron que utilizan el portal web para realizar los trámites correspondientes, el 5,50% equivalente a 11 personas eligieron la ventanilla y tan solo un 0,50% de encuestados mencionaron que el teléfono institucional también es una forma eficiente de atención al usuario.

Tabla 14. Pregunta 8.

Herramienta tecnológica utilizada con mayor frecuencia para conocer los servicios que brinda el GADMT.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Plataforma digital del GADMT	64	15,8	17,2	17,2
Válidos Facebook	44	10,9	11,8	29,0
Televisión	174	43,1	46,8	75,8
Instagram	2	,5	,5	76,3
Radio	88	21,8	23,7	100,0
Total	372	92,1	100,0	

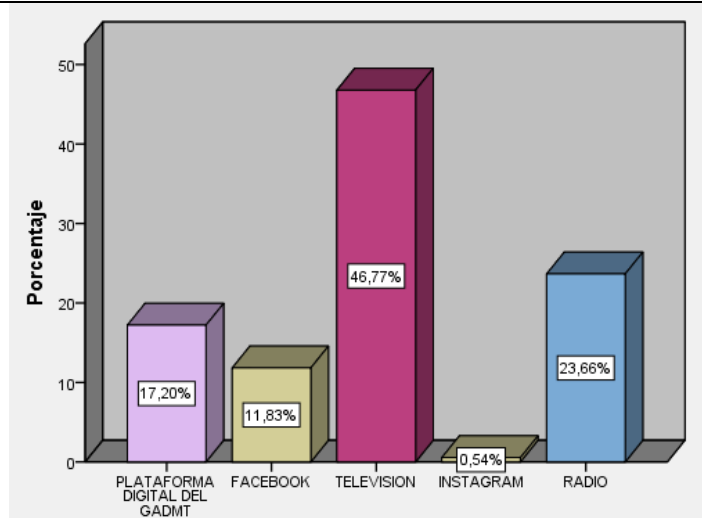


Figura 9. Herramienta tecnológica utilizada con más frecuencia.

Nota: Investigación de campo

En la presente gráfica se muestra que un 46,77% es decir, 174 personas utilizan la televisión como una herramienta tecnológica para informarse acerca de los servicios que brinda el GADMT, un 23,6% es decir 88 personas utilizan la radio en su día a día, un 17,2% es decir 64 personas utilizan la plataforma digital del GADMT, un 11,8% es decir 44 personas mencionaron que utilizan la red social Facebook y, por último, solo un 0,54% equivalente a 2 personas utilizan la red social Instagram.

Tabla 15. Pregunta 9.

¿Qué tan efectiva considera usted que es la plataforma del GADMT en relación al acceso de los servicios públicos que se brinda a la ciudadanía?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No ha sido efectiva en lo absoluto	75	18,6	20,2	20,2
Ligeramente efectiva	149	36,9	40,1	60,2
Moderadamente eficaz	130	32,2	34,9	95,2
Muy eficaz	17	4,2	4,6	99,7
Extremadamente eficaz	1	,2	,3	100,0
Total	372	92,1	100,0	

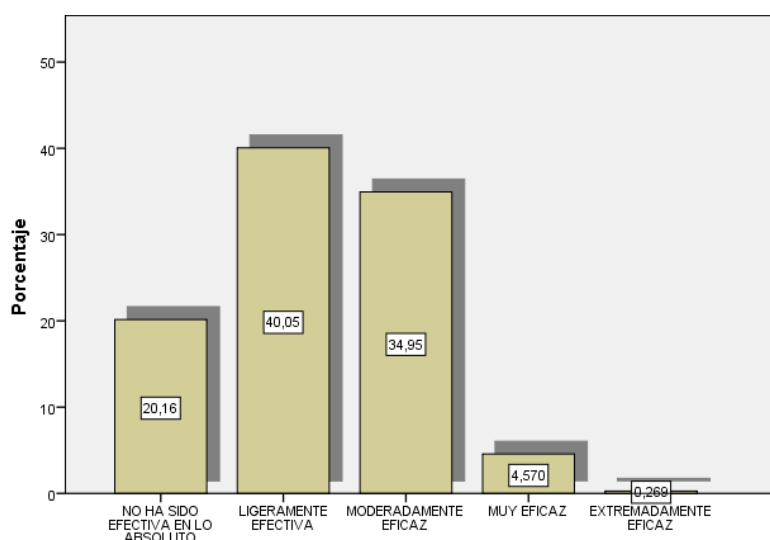


Figura 10. Efectividad de la plataforma del GADMT

Nota: Investigación de campo

Análisis de resultados

En la presente grafica se puede observar la efectividad de la plataforma del GADMT en relación al acceso de los servicios públicos en la cual un 40,05% es decir 149 personas muestran que la plataforma ha sido ligeramente efectiva, un 34,95% es decir 130 personas muestran que la plataforma es moderadamente eficaz, un 20,16% es decir 75 personas mencionaron que la plataforma no ha sido efectiva en lo absoluto, por último, 1 persona equivalente al 0,3% mencionó que la plataforma es extremadamente eficaz.

Tabla 16. Pregunta 10.

¿La atención del personal en relación a los servicios públicos que brinda el GADMT es:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	4	1,0	1,1
	Muy buena	30	7,4	8,1
	Neutro	143	35,4	38,4
	Buena	101	25,0	74,7
	Mala	94	23,3	100,0
	Total	372	92,1	100,0

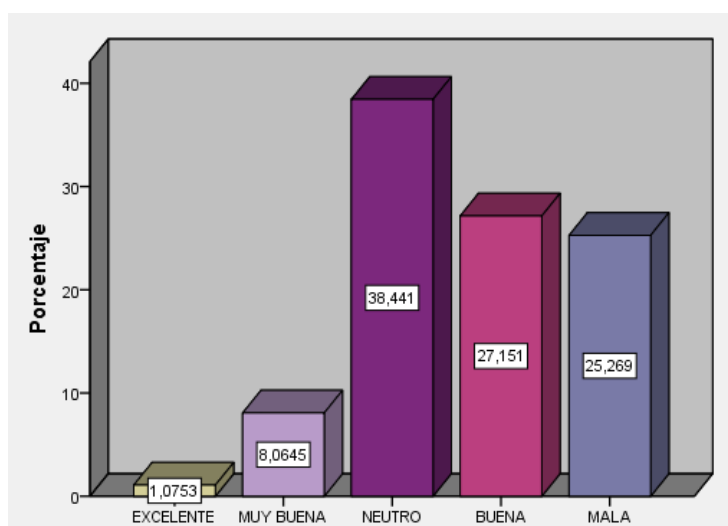


Figura 11. Atención del personal en relación a los servicios brindados por el GADMT.

Nota: Investigación de campo.

Análisis de resultados

En la presente grafica que representa a la atención del personal en relación a los servicios brindados por el GADMT se puede evidenciar que un 38,4% es decir 143 personas muestran que la atención es neutra, es decir, ni buena ni mala, mientras que un 27,2% equivalente a 101 personas mencionaron que la atención es buena, un 25,3% mencionaron que la atención es mala, un 8,1% equivalente a 30 personas mencionaron que la atención del personal de dicha institución es muy buena, y, por último 4 personas equivalente al 1,1% mencionaron que la atención es excelente.

Tabla 17. Pregunta 11.

¿Usted considera que el tiempo de espera en relación al servicio debe ser entre:				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10-20 minutos	168	41,6	45,2
	20-30 minutos	163	40,3	89,0
	30-40 minutos	41	10,1	100,0
	Total	372	92,1	100,0

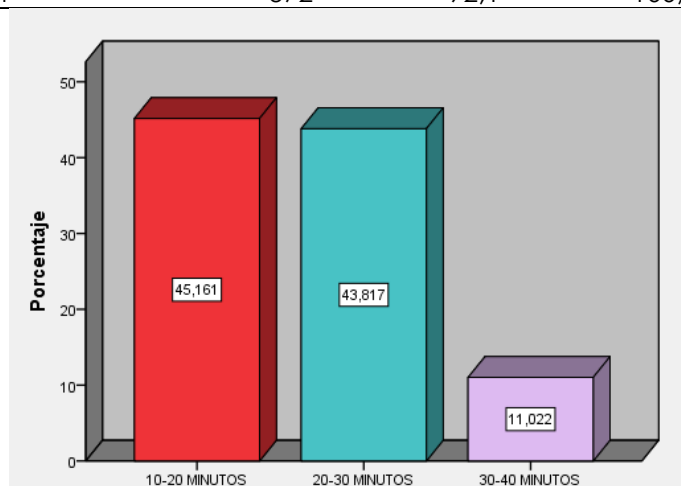


Figura 12. Tiempo de espera en relación al servicio.

Nota: Investigación de campo

Análisis de resultados

La presente grafica representa el tiempo de espera que considera la población en relación a un servicio en el cual un 45,2% equivalente a 168 personas encuestadas mencionaron que el tiempo límite de espera de un servicio está de 10 a 20 minutos, mientras que el 43,8% equivalente a 163 personas mencionaron que estaban de acuerdo en esperar de 20 a 30 minutos para recibir un servicio, mientras que, el 11% de la población encuestada, es decir, 41 personas mencionan que están de acuerdo en esperar de 30- 40 minutos para recibir un servicio. Por lo tanto, la gráfica representa que entre menor sea el tiempo de espera la ciudadanía se sentirá satisfecha y ayudará a contribuir con la eficiencia y la productividad de las funciones, así como a reducir también los costes asociados a los trámites burocráticos.

Tabla 18. Pregunta 12.

En una escala del 1 al 5, ¿Qué tan satisfecho está con los costos del servicio brindado por el GADMT en el último año?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

	Totalmente en desacuerdo	17	4,2	4,6	4,6
	En desacuerdo	149	36,9	40,1	44,6
Válidos	Neutro	89	22,0	23,9	68,5
	De acuerdo	115	28,5	30,9	99,5
	Totalmente de acuerdo	2	,5	,5	100,0
	Total	372	92,1	100,0	

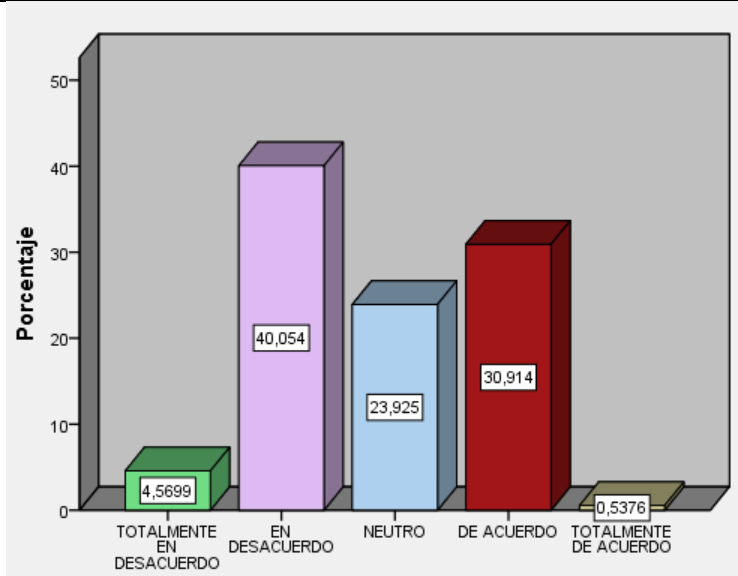


Figura 13. Satisfacción por los costos brindados por el GADMT

Nota: Investigación de campo

Análisis de resultados

En la gráfica se representa que el 40% equivalente a 149 personas encuestadas están en desacuerdo con los costos del servicio brindado por el GADMT, un 30,1% equivalente a 115 personas están de acuerdo, también muestra que un 23,9% equivalente a 89 personas tienen una opinión neutra en relación al costo del servicio, a la vez 17 personas o sea el 4,6% están totalmente en desacuerdo, y tan solo 0,5% equivalente a dos personas están totalmente de acuerdo. Dicha gráfica representa la satisfacción de la ciudadanía en relación al costo del servicio brindado por el GADMT en la cual se puede evidenciar que la ciudadanía no se encuentra de acuerdo.

Tabla 19. Pregunta 13.

En una escala del 1 al 5 ¿Usted está de acuerdo que el precio actual de los servicios está acorde a los beneficios y expectativas para la satisfacción del usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	36	8,9	9,7	9,7
En desacuerdo	169	41,8	45,4	55,1
Válidos Neutro	68	16,8	18,3	73,4
De acuerdo	96	23,8	25,8	99,2
Totalmente de acuerdo	3	,7	,8	100,0
Total	372	92,1	100,0	

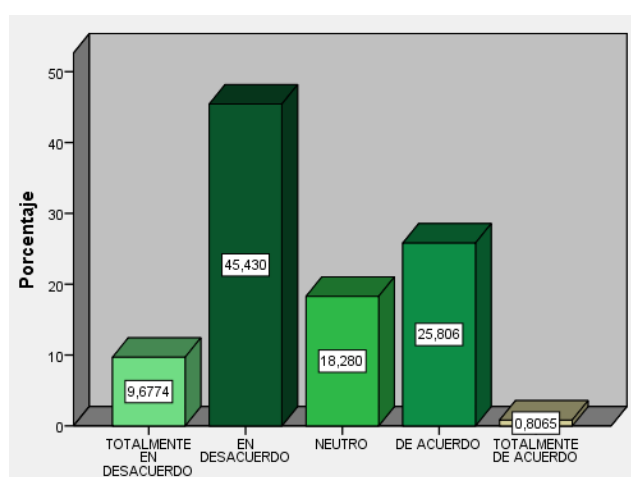


Figura 14. El precio actual de los servicios está acorde a los beneficios y satisfacción del usuario.

Nota: Investigación de campo.

Análisis de resultados

En la gráfica se puede evidenciar que 169 personas o sea el 45,4% está en desacuerdo con el precio actual de los servicios, un 25,8% equivalente a 96 personas mencionaron que estaban de acuerdo con el precio de los servicios, un 18,3% equivalente a 68 personas tienen un criterio neutro, 36 personas están totalmente en desacuerdo y tan solo 3 personas equivalente al 0,8% están totalmente de acuerdo. La grafica representa en su mayoría que las personas encuestadas están de acuerdo en que el precio actual de los servicios está acorde a los beneficios y satisfacción del usuario.

Tabla 20. Pregunta 14.

En una escala del 1 al 5 ¿Está de acuerdo que los funcionarios que prestan el servicio deben desempeñarse con agilidad en sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	,5	,5	,5
Neutro	5	1,2	1,3	1,9
Válidos De acuerdo	97	24,0	26,1	28,0
Totalmente de acuerdo	268	66,3	72,0	100,0
Total	372	92,1	100,0	

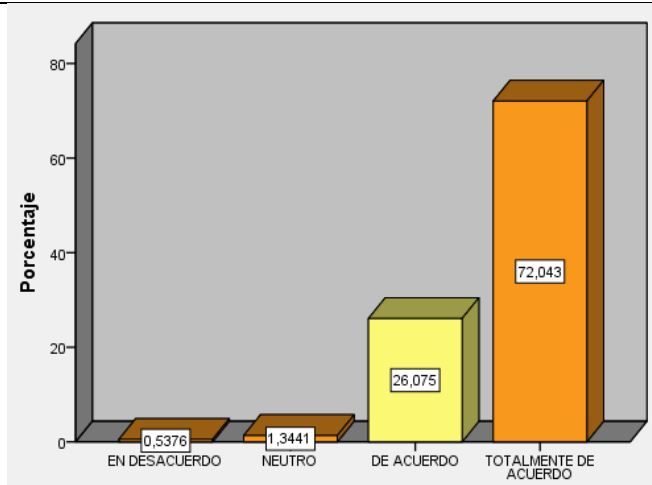


Figura 15. Los funcionarios que prestan el servicio deben desempeñarse con agilidad.

Nota: Investigación de campo

Análisis de resultados

En la gráfica se evidencia que un 72% equivalente a 268 personas mencionaron que están totalmente de acuerdo en que los funcionarios que prestan el servicio dentro del GADMT deben desempeñarse con agilidad al momento de desempeñar sus funciones, el 26% o sea 97 personas encuestadas mencionaron que están de acuerdo, 5 personas mencionaron que su opinión era neutra, y tan solo 2 personas mencionaron que están en desacuerdo. Por lo tanto, la gráfica representa que los ciudadanos encuestados están netamente de acuerdo en que los funcionarios deben tener la capacidad de reducir el tiempo de espera y así también mejorar la satisfacción del usuario

Tabla 21. Pregunta 15.

¿Qué aspectos le gustaría mejorar en la atención del usuario por parte de los funcionarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Agilidad	38	9,4	10,2	10,2
Capacidad de respuesta	123	30,4	33,1	43,3
Válidos Profesionalismo	139	34,4	37,4	80,6
Empatía	39	9,7	10,5	91,1
Cortesía	33	8,2	8,9	100,0
Total	372	92,1	100,0	

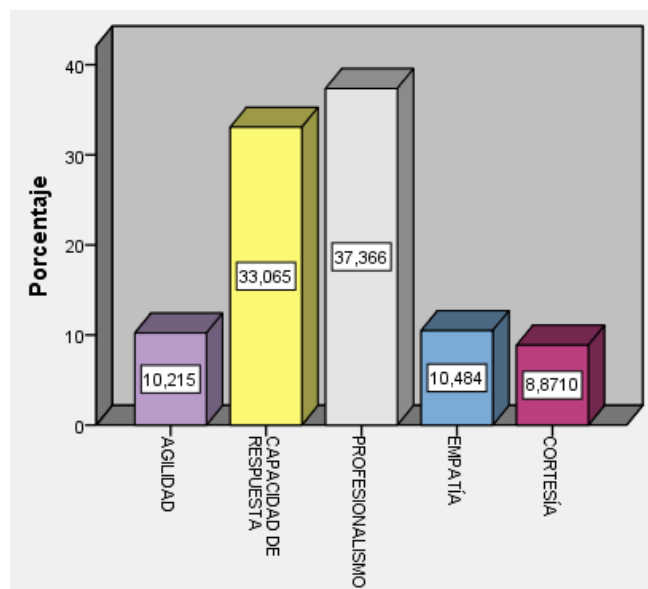


Figura 16. Aspectos para mejorar la atención al usuario.
Nota: Investigación de campo.

Análisis de resultados

En esta pregunta se puede observar que la mayoría de personas encuestadas, es decir 139, equivalente al 37,4% le gustaría mejorar el profesionalismo en las instituciones que brindan el servicio, seguido de un 33% que prefiere que exista capacidad de respuesta, que los tramites tarden menos y la espera no sea tan extensa. También la empatía es un aspecto que les gustaría mejorar, ya que, los profesionales deben comportarse con integridad y respeto hacia los demás, siguiendo los códigos de ética y comportamiento de su profesión y respetando los principios y valores fundamentales, como también la cortesía en la cual esta se manifiesta a través de acciones y palabras que buscan hacer que las interacciones sociales sean más agradables, respetuosas y armoniosas. Por

último, está la agilidad en donde un 10,2 % de las personas encuestadas les gustaría mejorar al momento de recibir el servicio.

Tabla 22. Pregunta 16.

¿Cuál es su percepción en relación a los servicios brindados por el GADMT?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	9	2,2	2,4
	Muy bueno	23	5,7	6,2
	Neutro	245	60,6	65,9
	Bueno	80	19,8	21,5
	Malo	15	3,7	4,0
	Total	372	92,1	100,0

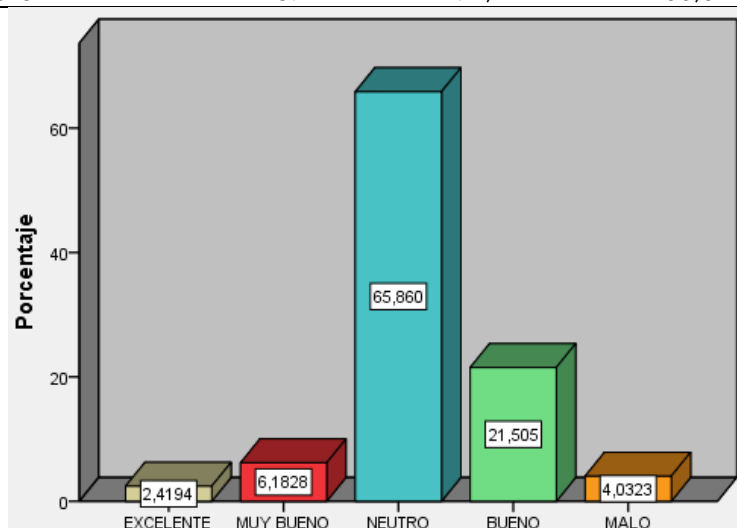


Figura 17. Percepción de los servicios brindados

Nota: Investigación de campo.

Análisis de resultados

En la gráfica se puede observar cual es la percepción de la ciudadanía en relación a los servicios brindados por el GADMT en la cual 245 personas equivalente al 65,9% mantienen una opinión neutra, seguido a esto 80 personas o sea 21,5% mencionaron que el servicio es bueno, el 6,2% o sea 23 personas mencionaron que el servicio es muy bueno, mientras que, 15 personas mencionaron todo lo contrario, es decir, que el servicio es malo, mientras que tan solo un 2,4 % es decir 9 personas consideran que el servicio es excelente. Por tal motivo la gráfica evidencia que el servicio brindado por dicha institución no es tan bueno y no satisface del todo a la ciudadanía.

Tabla 23. Pregunta17.

		¿Cómo considera usted que se puede mejorar la percepción de un servicio?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Comprender las necesidades del usuario	162	40,1	43,5	43,5
	Capacitación a los funcionarios	80	19,8	21,5	65,1
	Mejorar la comunicación	46	11,4	12,4	77,4
	Resolver los problemas rápidamente	80	19,8	21,5	98,9
	Obtener una retroalimentación	4	1,0	1,1	100,0
Total		372	92,1	100,0	

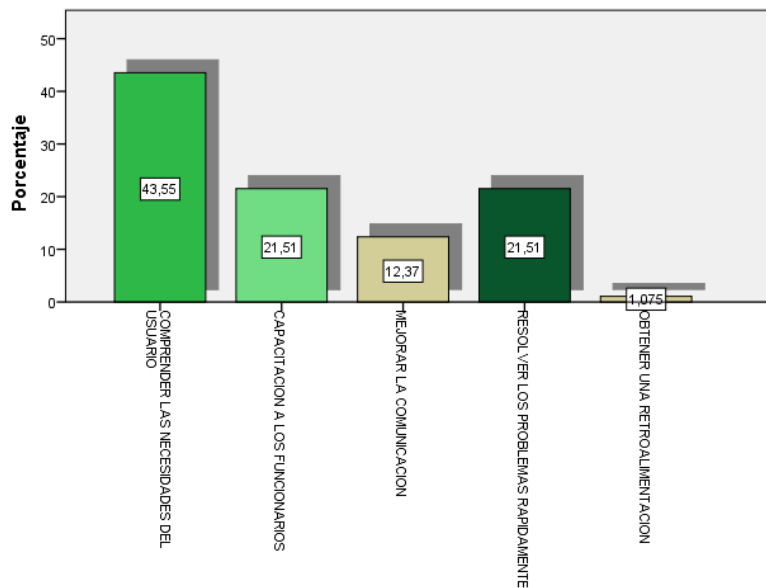


Figura 18. Percepción de un servicio

Nota: Investigación de campo

Análisis de resultados

En la gráfica se puede observar que un 43,5% equivalente a 162 personas consideran que un servicio se puede mejorar comprendiendo las necesidades del usuario, la puntualidad, la asistencia, la productividad, la precisión, la capacidad de resolución de problemas y la satisfacción del cliente son algunos de los indicadores utilizados para evaluar el desempeño laboral, seguido a esto

un 21,05% consideran que una capacitación constante a los funcionarios mejorarían la percepción del servicio ya que permite a los funcionarios mejorar y desarrollar sus habilidades, esto les permite ser más productivos en sus trabajos, los funcionarios bien capacitados están mejor equipados para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, lo que resulta en un servicio público mejorado. Un 12,4% equivalente a 46 personas consideran que mejorar la comunicación es importante para el buen funcionamiento de una institución porque facilita la coordinación, la difusión de información, la resolución de problemas y la creación de un ambiente laboral positivo. Por último, un 21,5% de personas encuestadas prefieren que los funcionarios deberían resolver los problemas rápidamente y tan solo un 1,1% considera que obtener una retroalimentación mejoraría la percepción de un servicio.

Tabla 24. Pregunta 18.

¿A través de que medio cree usted conveniente dar a conocer su opinión acerca de los servicios que brinda el GAD Municipal de Tulcán?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Buzón de sugerencias	155	38,4	41,7	41,7
Foros de participación	101	25,0	27,2	68,8
Ventanilla	66	16,3	17,7	86,6
Redes sociales	50	12,4	13,4	100,0
Total	372	92,1	100,0	

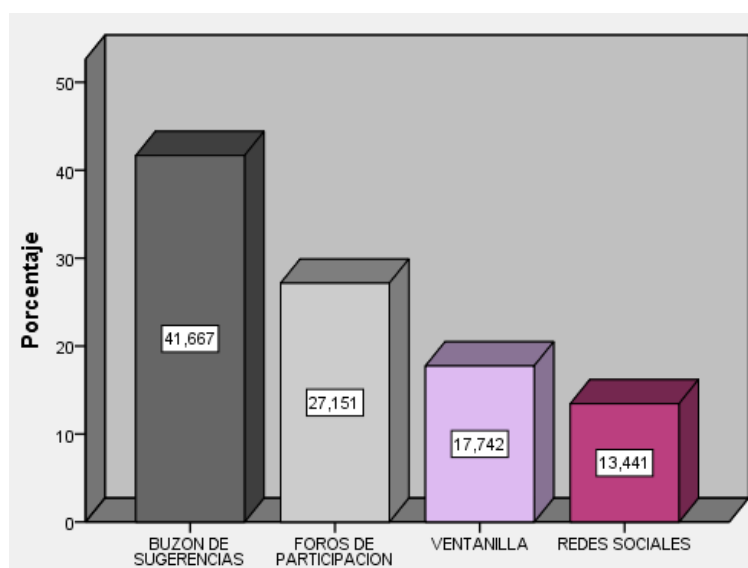


Figura 19. Medio por el cual se da a conocer la opinión acerca de los servicios que brinda el GADMT

Nota: Investigación de campo

Análisis de resultados

En la gráfica se puede evidenciar que un 41,7% equivalente a 155 personas consideran conveniente dar a conocer su opinión a través de un buzón de sugerencias, ya que, proporciona a los miembros de la comunidad un medio discreto para comunicar sus preocupaciones, preocupaciones o sugerencias para mejorar. Es particularmente beneficioso para aquellos que prefieren compartir sus pensamientos de manera anónima o que prefieren hacerlo en su propio tiempo, seguido a esto un 27,2% de personas encuestadas piensan que los foros de participación son necesarios para expresar su opinión, ya que, estos espacios permiten discusiones abiertas y colaborativas sobre temas particulares o generales relacionados con la institución. Facilitan el intercambio de ideas entre los miembros de la comunidad, lo que puede resultar en soluciones innovadoras, una mejor comprensión mutua y un sentido de pertenencia más fuerte, por otro lado un 17,7% de personas encuestadas prefieren dejar su opinión a través de ventanilla porque proporciona una oportunidad directa para que las personas interactúen personalmente con el personal de la institución y expresen sus ideas, esto puede ayudar a crear una conexión más individualizada y a establecer una relación de confianza entre la comunidad y la institución.

4.1.2 Resultados de las entrevistas

A continuación, se presenta los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas a los diferentes representantes de las áreas de las competencias exclusivas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán.

1. ¿Cuáles son los servicios de atención al usuario que brinda la institución según lo estipulado en el COOTAD en su Art. 55?

El Ing. Northon Burbano, gerente de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán (EPMAPA-T) manifiesta que el servicio que brinda principalmente la institución es el suministro de agua potable y alcantarillado sanitario y pluvial de Tulcán.

La Dirección de sostenibilidad ambiental en la jefatura de residuos sólidos el Ing. Hair Lima expresa que el principal servicio es el de recolección y transporte de

residuos sólidos de lunes a domingo, el servicio del relleno sanitario. Esto se realiza con un personal debidamente capacitado.

La Dr. Lorena López menciona que el Registro de la Propiedad de Tulcán presta una serie de servicios a los usuarios, como la inscripción de escrituras o contratos relativos a inmuebles, la expedición de certificaciones, la comprobación de las superficies inmobiliarias y la ubicación espacial de las fincas urbanas o rústicas, y el suministro de información sobre derechos y tarifas arancelarias.

El Ing. Andrés Herrera Asesor Jurídico de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial manifiesta que la Dirección asume la competencia en octubre del año 2014 en la cual brindan los siguientes servicios de atención al usuario: títulos habilitantes, es decir, cambios de socios, de vehículos, incrementos de cupo, cambios de operación de las operadoras que están bajo la competencia del municipio como son bus urbano, carga liviana, escolar y taxis y en el año 2015 asumen la competencia de matriculación y revisión técnica vehicular, otro servicio que brinda también esta dirección es la señalética vertical y horizontal.

La Ing. Gabriela Vivas directora de la Dirección de Cultura, Turismo y Patrimonio menciona que el servicio que brinda el cementerio municipal no es solamente funerario sino también turístico, dentro de estas áreas hay una persona responsable de las actividades tanto como la administración y la atención al usuario tratando de obtener seguridad y trato justo a la ciudadanía.

2. ¿A través de que medios (oficinas, ventanillas, correo electrónico, teléfono institucional, entre otros) la institución brinda los servicios a los usuarios y cuál es el más eficiente?

En EPMAPA-T se manejan a través de oficinas relacionándose directamente con el usuario, siendo así el más eficiente. También, a través de las ventanillas de recaudación que se utiliza para el pago de los servicios, correo electrónico, teléfono institucional y redes sociales como Facebook y principalmente la aplicación de WhatsApp en la cual los usuarios reportan sus diferentes inconvenientes o reportan también daños en los sistemas.

En la jefatura de residuos sólidos se utiliza principalmente las oficinas, redes sociales y la pagina institucional y menciona también que la atención a la ciudadanía de manera directa es más importante y eficiente.

El Registro de la Propiedad de Tulcán ofrece varios medios de atención al usuario para el registro de propiedades, presencial: acudiendo a las oficinas del Registro de la Propiedad ubicadas en la calle Antisana y Av. Universitaria. En línea: A través del sitio web del Registro de la Propiedad de Tulcán, vía telefónica llamando al número 062987-942 y al correo electrónico que se puede encontrar en la página oficial de la institución.

La Dirección de Tránsito brinda los servicios de manera presencial por disposición del Sr. alcalde Andrés Ruano en donde menciona que la ciudadanía sea recibida de buena manera, también se maneja a través de teléfono fijo y un teléfono celular, correo electrónico, y para matriculación se utiliza la página web para verificar, separar el turno y hacer el proceso de renovación y matriculación. Por tal motivo el Ing. Andrés Herrera menciona que el medio más eficiente para la atención al usuario es el presencial, es decir, en oficinas para que así el servicio sea de calidad.

La dirección de Cultura, Turismo y Patrimonio utiliza varias modalidades de atención al usuario ya sea presencial, a través de los grupos de WhatsApp, vía telefónica y también directamente en la oficina o in situ. Todos los medios posibles que puede brindar apertura a la ciudadanía son buenos, no se puede decir que uno es más exitoso que otro porque en realidad todas las modalidades que muestran a funcionado y tienen una respuesta positiva en la ciudadanía.

3. ¿Se utiliza alguna normativa que permita determinar la calidad de los servicios que se brinda?

En EPMAPA-T se establece el consejo de Participación ciudadana a través de evaluaciones y el Ministerio de Trabajo para evaluar el servicio que se brinda tanto al usuario como a la institución. Dentro de esto también utilizan la norma técnica ARCA (Agencia de Regulación y Control del Agua) la cual controla los permisos de funcionamiento como planta de agua potable y el ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria) quien controla la calidad del líquido vital que se entrega a la ciudadanía.

En la jefatura de residuos sólidos se maneja a través de una ordenanza que fue estipulada en el año 2018 un 28 de noviembre en el cual menciona todos los parámetros y lineamientos que notifican, sancionan y para saber sobrellevar la

institución en relación a los bienes propios de la jefatura de residuos sólidos para de cierta manera darle la potestad a la ciudadanía teniendo una correlación en tanto al respeto de los de los bienes y como jefatura ciudad el patrimonio de la ciudad.

No existe una normativa específica que determine la calidad del servicio prestado por el Registro de la Propiedad de Tulcán. Sin embargo, existen normas generales aplicables a todos los registros de la propiedad de Ecuador, como la Ley del Registro de la Propiedad y el Código Civil. La calidad del servicio prestado por el Registro de la Propiedad de Tulcán también puede valorarse a través de las opiniones de los usuarios. En general, los usuarios valoran la atención recibida, la eficacia en los trámites y la transparencia en los procesos.

La Dirección de Tránsito es una competencia nueva que tiene el municipio a partir del 2014 en la cual se rigen a través de la Ley de tránsito, COOTAD, normativas de la Agencia Nacional de Tránsito, Ordenanzas Municipales. Estas normativas son las que permite aplicar las competencias y no tener inconvenientes a futuro con las instituciones de control ni con la ciudadanía.

En la dirección de Cultura, Turismo y Patrimonio el servicio del Cementerio Municipal tiene su propio modelo de gestión interna, no es abalizada como una norma registrada en la cual permite al administrador o responsable sobrellevar todas las actividades administrativas y operativas del cementerio.

4. ¿Cuál es la normativa utilizada por parte de la institución en relación a los costos para la satisfacción del usuario?

EPMAPA-T cuenta con reglamentos internos que establecen los procedimientos administrativos y sancionatorios para el cobro de tasas retributivas por el uso del servicio de agua potable. Y la tasa por el servicio del alcantarillado se fijarán en razón a lo establecido en el pliego tarifario.

La Jefatura de residuos sólidos se maneja mediante una ordenanza en la cual tiene estipulado los valores mediante un estudio técnico costo- beneficio. Por ejemplo, en el relleno sanitario cobran 5 dólares por tonelada y si es menor se aplica el proporcional, también se manejan mediante compensaciones y convenios que pueden brindar a la ciudadanía.

La ordenanza que permite determinar los costos de registro de la propiedad en Tulcán es la Ordenanza 10, emitida por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán en 2014.

La Dirección de tránsito se basa en la normativa nacional establecida en la Agencia Nacional de Tránsito en el cuadro tarifario que saca cada año, pero también como municipio se tiene una ordenanza en donde se determina los costos reales que se debe cobrar por cada trámite, una vez que se genera el trámite correspondiente, se hace una orden de pago para luego acercarse a ventanillas a cancelar ese valor correspondiente que está establecido en las Ordenanzas legalmente aprobadas por el Consejo Municipal y con ese pago culmina el trámite.

La Dirección de Cultura, Turismo y Patrimonio se rigen a través de una ordenanza municipal y por el Código Económico de Tulcán en donde muestran los montos por los servicios específicos que brinda el cementerio, en este caso dentro del cementerio hay dos áreas el área de turismo y área del cementerio, brinda servicios turísticos y funerarios. Dentro de los servicios funerarios a través de la ordenanza en donde se establece una tabla de tasas fijas de arrendamiento que están establecidas bajo ordenanza en la cual la dirección se encarga solamente en generar el servicio de acuerdo a la necesidad de la ciudadanía y así hacer la orden de pago con valores establecidos.

5. ¿Cómo evalúa el desempeño de las personas que brindan el servicio según lo que establece el ministerio de relaciones laborales según el art 5 del Ministerio de Trabajo?

El Ing. Northon Burbano menciona que el Ministerio de Trabajo es el principal ente regulador en relación a evaluación, pero esta evaluación es subjetiva, es decir, no se puede diagnosticar a profundidad la calidad de servicio que prestan los funcionarios. Internamente se realiza evaluaciones periódicas en base al comportamiento y actividad que realizan los funcionarios dentro de la institución, además, también se evalúa a través de quejas de los usuarios por medio de oficinas y redes sociales.

El Ing. Hair Lima expresa que las personas que laboran en dicha área son mediante LOSEP y mediante código de trabajo. Pero internamente en la

jefatura este trabajo de evaluación es muy sacrificado y arduo ya que la obligación es mantener limpia la ciudad y cuidar la estética de la ciudad.

La Dra. Lorena López manifiesta que se utiliza un sistema completo para evaluar el desempeño laboral del Registro de la Propiedad de Tulcán. Este sistema toma en cuenta aspectos como el cumplimiento de objetivos, la eficiencia, la calidad del trabajo y el comportamiento ético. La puntualidad, la asistencia, la productividad, la precisión, la capacidad de resolución de problemas y la satisfacción del usuario son algunos de los indicadores utilizados para evaluar el desempeño laboral.

El Ing. Andrés Herrera menciona que como es una competencia nueva en el municipio, los que se encargan de la evaluación de desempeño es el área administrativa, es decir, la dirección de Talento Humano, además menciona, que existen normas que se deben de cumplir.

La Ing. Gabriela Vivas menciona que realizan capacitaciones constantes a los funcionarios en donde no solamente se enfocan en la atención al usuario, sino también a los derechos y deberes que cada uno tiene como persona.

6. ¿Según su criterio cuales serían las principales características que debe de presentar un servicio público de calidad en función al COOTAD Art.

54?

El Ing. Northon Burbano manifiesta que debe ser un servicio eficiente, ya que, la empresa pública cobra por la prestación de un servicio el cual es transformar un agua cruda a un agua que se apta para el consumo humano. También debe ser un servicio de calidad y continuo.

El Ing. Hair Lima menciona que la principal característica que debe presentar el servicio público de la calidad es la eficiencia y la eficacia, pero también el servidor público debe ser transparente, respetuoso y brindar a la sociedad el apoyo y la gestión que se puede entregar, así la administración puede manejarse de manera óptima y buena efectivizando, gestionando y administrando bien los recursos de la ciudad.

La Dra. Lorena López establece que un servicio público de calidad debería poseer una serie de características fundamentales que contribuyan a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, garantizando eficacia,

eficiencia, transparencia y equidad. Además, otras características que van de la mano de las anteriormente mencionadas son la accesibilidad al servicio, la participación ciudadana, la adaptabilidad, innovación y la rendición de cuentas en la cual los responsables de la prestación del servicio deben ser responsables ante la ciudadanía y las autoridades competentes, asumiendo la responsabilidad por sus acciones y decisiones, y siendo sujetos a supervisión y control.

El Ing. Adres Herrera menciona que la principal característica debe ser la buena atención al usuario, que el usuario se sienta conforme con el servicio brindado, eficiente con la ciudadanía ya que como funcionario se depende directamente de la ciudadanía. Al igual que en la Dirección de Cultura, Turismo y Patrimonio la Ing. Gabriela Vivas menciona que los servidores públicos deberían ser amables tener un trato justo, respeto, ser servicial y eficiente.

7. ¿Usted conoce si la institución ha generado espacios de diálogo para conocer los intereses del ciudadano en relación al servicio otorgado?

En EPMAPA-T se realizan consultas ciudadanas a finales del 2023 en la cual asisten representantes elegidos por cada barrio para conocer las necesidades y así elaborar un plan de actividades u obras que se van a ejecutar durante el siguiente año. A la vez se realizan también socializaciones sobre proyectos que se van a ejecutar o algún tema importante que puede ser de interés de la ciudadanía. También organizan visitas a los barrios a través de los circuitos establecidos para así poder tener un contacto más directo con la ciudadanía.

Mientras que, en la jefatura de residuos sólidos se manejan a través de un canal de difusión los días lunes a las 8am brindando atención directa a la ciudadanía en donde ellos indican cuales son las necesidades, inconsistencias y observaciones para así realizar una inspección in situ para apoyar y brindar la gestión al servicio de la ciudad. También se realizan capacitaciones a centros barriales, a centros educativos y a zonas parroquiales, exponiendo la ordenanza, escuchando las necesidades de la población, estas capacitaciones se realizan de manera anual.

La dirección de tránsito a realizado capacitaciones con las operadoras que están bajo la competencia, de igual manera algunos funcionarios se han

dirigido a instituciones educativas formando un parque vial en donde enseñan a niños acerca de la seguridad vial en la ciudad.

Dentro del cementerio no se realiza una atención ciudadana masiva, sino una atención personalizada, en donde se apega más es a los requerimientos y necesidades para solventar los diferentes inconvenientes o problemáticas de la ciudadanía, pero esto se realiza siempre y cuando se recepta una queja.

Dentro de la Municipalidad si existe un día específico para atención ciudadana, los días lunes y el horario depende de los turnos que se saca cada semana para poder acceder a las audiencias ciudadanas, en estas audiencias ciudadanas se tocan todos los temas que contempla el Municipio de las diferentes áreas.

8. ¿Qué estrategias dentro del PDOT se han desarrollado para mejorar la agilidad del servicio?

EPMAPA-T no se rige netamente en el PDOT debido a que es una institución adyacente al GADMT, por tal razón, maneja estrategias internas a través de las redes sociales publicando todos los trabajos y servicios que brinda la institución dando así un resultado positivo teniendo un criterio más cercano con la ciudadanía y a la vez poder corregir ciertas falencias que existe al momento de brindar el servicio.

Lo principal estrategia que realiza la jefatura de residuos sólidos es atender las necesidades de la ciudadanía mediante medios de comunicación, ya que no todas las personas tienen el tiempo suficiente para acercarse directamente a la institución, los medios están plasmados directamente en la página del GADMT.

La Dra. Lorena López menciona que se han desarrollado varias estrategias para mejorar la calidad del servicio como es el fortalecimiento de la capacidad institucional del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Tulcán, mediante la organización, optimización y administración de los recursos financieros e implantar procesos eficientes y automatizados para agilizar los trámites y disminuir los tiempos de espera.

El Ing. Andrés Herrera manifiesta que el PDOT se rige dentro del Municipio, por tal motivo la agilidad del servicio según su criterio no debe estar dentro de una normativa del PDOT sino principalmente de cada uno de los funcionarios que brinda el servicio, porque la normativa ya está establecida, pero si el funcionario

no presenta una buena agilidad y un buen servicio no se puede determinar agilidad en cada uno de los procesos.

La Ing. Gabriela Vivas menciona que al momento que se asume la nueva administración se verifica que el PDOT no cumplía con los objetivos de desarrollo sostenible en el que se basan para el plan de trabajo o modelo de gestión en esta nueva administración, por lo cual no se obtiene todavía estrategias específicas por cuanto el PDOT está en construcción y en actualización.

9. ¿Cuentan con un plan de mejoras institucional que ayude a optimizar la calidad de los servicios públicos?

EPMAPA-T se rige a través de una organización gubernamental ARCA (Agencia de Regulación y Control del Agua) en donde consta un plan de mejoras que tiene un periodo de aplicación de 3 a 4 años, en la cual anualmente se reporta las mejoras del servicio para no tener deficiencias.

La Jefatura de residuos sólidos generan el POA y también gestionan proyectos de mejora con el apoyo directo de entidades no gubernamentales en beneficio a la ciudadanía, optimizando recursos y así sobrellevar la administración de manera eficiente.

La Dra. Lorena López menciona que El Registro Municipal de la Propiedad del Cantón de Tulcán tiene en marcha un plan para potenciar la institución y mejorar la calidad de los servicios públicos, este plan abarca estrategias para mejorar la eficacia, la transparencia y la accesibilidad de los servicios, además, pretende potenciar la capacidad institucional, mejorar la gestión de los recursos económicos y optimizar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos. La implementación gradual de este plan de mejoras ya ha dado como resultado varias mejoras en los servicios que presta la institución, estas mejoras abarcan la disminución de los tiempos de espera, la mejora de la exactitud de los registros y la ampliación de la accesibilidad de los servicios en línea.

La dirección de Tránsito todos los años presenta proyectos que se va a realizar en donde ayuda a planificar de mejor manera lo que se está haciendo y los programas a futuro, los cuales han tenido gran acogida por parte de la ciudadanía.

La Dirección de Cultura, Turismo y Patrimonio cuenta con un POA que no solamente se enfoca en la infraestructura sino en la calidad del servicio a través de jornadas de capacitación no solamente en atención al usuario sino también de emergencias que se puedan generar en el cementerio en las dos áreas.

4.2. DISCUSIÓN

4.2 DISCUSIÓN

El análisis del valor público asociado a los servicios de atención al usuario ofrecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán (GADMT) permitió abordar críticamente la relación entre la gestión institucional y la percepción ciudadana. A partir de la triangulación entre la teoría, los resultados de las encuestas aplicadas a 372 ciudadanos y las entrevistas realizadas a funcionarios, se identificaron discrepancias sustanciales entre la visión institucional y las experiencias reales de los usuarios, aunque se reconoce que existen esfuerzos por mejorar los servicios, las evidencias recabadas apuntan a una construcción limitada del valor público.

Desde la perspectiva de Moore (1995), el valor público se genera cuando las instituciones logran ofrecer bienes y servicios que sean percibidos por la ciudadanía como útiles, legítimos y necesarios, los datos muestran una ciudadanía poco satisfecha con los servicios recibidos, el 61,6% de los encuestados consideró que sus necesidades no estaban siendo satisfechas por los servicios municipales, cifra que se contrapone a las declaraciones optimistas de los funcionarios entrevistados, quienes afirmaron cumplir con estándares técnicos y normativos. Por ejemplo, el Ing. Northon Burbano destacó la continuidad del servicio de agua potable y su regulación bajo la normativa ARCA y ARCSA, mientras que la Dra. Lorena López afirmó que el Registro de la Propiedad opera bajo criterios de eficiencia y transparencia, la brecha entre el discurso institucional y la percepción ciudadana refleja una debilidad en la generación de valor público tangible, tal como lo establece Moore.

La teoría de la Nueva Gestión Pública (Beleza, 2019) enfatiza la necesidad de adoptar modelos administrativos centrados en el ciudadano como cliente, con foco en la eficiencia, la rendición de cuentas y el uso de herramientas tecnológicas, los resultados de la investigación demuestran que las iniciativas

digitales implementadas por el GADMT no han logrado posicionarse como canales eficaces. Solo el 4,9% de los ciudadanos consideró que la plataforma digital del GADMT era muy o extremadamente eficaz. Aunque los funcionarios entrevistados mencionaron la existencia de múltiples canales de atención (como redes sociales, WhatsApp y correo electrónico), la ciudadanía sigue optando mayoritariamente por la atención presencial (41,9% en ventanilla y 40,1% en oficinas), este comportamiento indica una resistencia al cambio digital o una falta de confianza en los sistemas tecnológicos implementados, lo que debilita la modernización del servicio y evidencia que los principios de eficiencia defendidos por Hood aún no se han institucionalizado de forma efectiva.

Desde el enfoque de Max Weber (1947), una administración pública estructurada bajo principios jerárquicos y normativos corre el riesgo de volverse rígida e ineficiente si no se adapta a las dinámicas y necesidades de los ciudadanos, el marco weberiano resulta útil para interpretar los resultados relacionados con la satisfacción del usuario. Solo el 1,1% de los encuestados calificó la atención como excelente, mientras que el 25,3% la consideró mala y el 38,4% neutra, a ello se suma que el 72% afirmó que los funcionarios deben actuar con mayor agilidad, lo cual evidencia la percepción de una burocracia lenta y poco resolutiva, el exceso de trámites, la lentitud institucional y la falta de empatía en la atención deterioran la experiencia del usuario y minan la legitimidad institucional.

La atención al usuario también se ve afectada por la falta de mecanismos efectivos de participación ciudadana, si bien los funcionarios mencionaron acciones como consultas barriales o capacitaciones, la encuesta reveló que un 41,7% de los ciudadanos prefería expresar su opinión mediante buzones de sugerencias y un 27,2% mediante foros de participación. Dicha preferencia indica una necesidad insatisfecha de espacios formales y constantes de escucha activa, el 43,5% de los encuestados señaló que comprender las necesidades del usuario es clave para mejorar la calidad del servicio, la ausencia de un canal permanente de retroalimentación debilita la capacidad del GADMT para construir servicios centrados en el usuario y legitimar su acción pública.

Otro hallazgo relevante es la percepción sobre el costo de los servicios, el 45,4% de los ciudadanos manifestó estar en desacuerdo con que los precios actuales

correspondan con los beneficios recibidos, tal inconformidad cuestiona la eficiencia del gasto público y su capacidad redistributiva, afectando el valor que los ciudadanos asignan a la gestión institucional. A pesar de que el cumplimiento normativo y técnico sea necesario, no basta si la ciudadanía no percibe que los servicios generan beneficios proporcionales a los recursos invertidos, la legitimidad del Estado, según Moore, también depende de una percepción de justicia y equidad en la prestación del servicio.

La triangulación entre teoría, entrevistas y encuestas permitió evidenciar una desconexión entre lo que se planifica y ejecuta desde lo institucional y lo que experimentan los ciudadanos, la percepción ciudadana sobre los servicios públicos revela una falta de empatía, agilidad, escucha activa y transparencia. Se concluye que, aunque el GAD Municipal de Tulcán ha impulsado acciones enmarcadas en el cumplimiento normativo, estas no han sido suficientes para consolidar una relación sólida y satisfactoria con la ciudadanía, se requiere una estrategia institucional más integral, orientada a resultados concretos y perceptibles para la población.

¿Cuál es el valor público de los servicios de atención al usuario que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán?

El valor público generado por los servicios municipales del GAD de Tulcán se encuentra restringido por la disociación entre el cumplimiento técnico y normativo de los procesos institucionales y la percepción ciudadana de los mismos. desde la teoría del valor público de Moore (1995), la administración debe generar resultados que sean no solo eficaces, sino también valorados por la comunidad como legítimos, en este contexto los resultados de la encuesta reflejan que el 61,6% de los usuarios considera que sus necesidades no han sido atendidas de manera satisfactoria, lo que pone en duda la capacidad de la institución para construir valor público.

Los discursos institucionales evidencian una visión optimista, el Ing. Burbano, por ejemplo, destacó que EPMAPA-T garantiza la continuidad del servicio de agua potable con base en estándares de calidad regulados por ARCA y ARCSA. Sin embargo, aquellos logros técnicos no son percibidos como suficientes por los ciudadanos, el desfase entre lo técnico y lo percibido afecta directamente la noción de legitimidad, que según Moore, es una de las tres condiciones

fundamentales para generar valor público, junto con la capacidad operativa y el entorno político legítimo.

En esa línea, el valor público también se ve limitado por la débil integración de los mecanismos de participación, la ausencia de espacios permanentes y efectivos de retroalimentación afecta la capacidad del GADMT para construir servicios consensuados con la ciudadanía. Si bien existen instancias de participación ocasional, como las consultas barriales, no han logrado sustituir la necesidad de mecanismos más formales, como los buzones o los foros, la falta de estas prácticas refuerza la percepción de que los servicios responden a una lógica administrativa, pero no a las verdaderas necesidades ciudadanas.

Se concluye que el valor público de los servicios del GADMT se ve comprometido por una ejecución centrada más en la eficiencia técnica que en el impacto social percibido, a pesar de los esfuerzos institucionales por cumplir con normas y reglamentos, dichos elementos no garantizan por sí solos la generación de valor si no se alinean con las expectativas, prioridades y experiencias reales de los ciudadanos.

¿Cuál es la percepción de la ciudadanía en relación a la calidad del servicio que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán?

La percepción de la ciudadanía sobre la calidad del servicio es negativa en su mayoría, y este juicio está directamente vinculado a la manera en que los servicios son ofrecidos, gestionados y evaluados, las estadísticas extraídas de las encuestas reflejan claramente que la ciudadanía prioriza la atención presencial por encima de los canales digitales. Tal elección se evidencia en el hecho de que el 41,9% acude a ventanillas y el 40,1% a oficinas, a pesar de la existencia de múltiples herramientas digitales mencionadas por los funcionarios, esta preferencia refleja una resistencia al uso de la tecnología y una falta de confianza en la efectividad de estos mecanismos.

Desde la perspectiva de Beleza), la Nueva Gestión Pública promueve el uso de herramientas tecnológicas como medios para aumentar la eficiencia y calidad de los servicios públicos, en la práctica, sin embargo, la baja adopción de estos canales digitales por parte de la ciudadanía demuestra que las políticas implementadas no han sido apropiadas ni comunicadas de forma efectiva. Solo un 4,9% consideró eficaz la plataforma digital del GADMT, lo que refleja una desconexión entre las aspiraciones tecnológicas de la administración y la

experiencia real del usuario, en este contexto el principio de orientación al cliente, propuesto por Hood, se diluye ante la falta de respuestas inmediatas, eficientes y comprensibles para el ciudadano.

La percepción negativa también se vincula con la calidad de la atención recibida, aunque algunos funcionarios como la Ing. Gabriela Vivas mencionaron que el trato humano es prioritario, el 38,4% de los encuestados calificó la atención como neutra y el 25,3% como mala. Las cifras revelan que la calidad percibida no responde a la promesa institucional, el profesionalismo (37,4%) y la capacidad de respuesta (33,1%) fueron señalados como los elementos más importantes para mejorar la atención, lo que indica una clara demanda por un servicio más empático, capacitado y ágil.

La percepción ciudadana es un reflejo de los vacíos existentes en la implementación efectiva de políticas públicas orientadas al usuario, la falta de capacitación del personal, la escasa respuesta institucional frente a quejas y sugerencias, y la debilidad en la comunicación con los ciudadanos refuerzan esta percepción desfavorable. Mejorar la calidad del servicio implica fortalecer la infraestructura digital o física, así como transformar la cultura organizacional y la manera en que el GADMT se relaciona con su comunidad.

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en relación al servicio brindado por el GAD Municipal de Tulcán?

El nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios del GADMT es bajo, las cifras demuestran una evaluación mayoritariamente negativa o indiferente por parte de la población, solo un 1,1% de los encuestados calificó la atención como excelente, mientras que el 25,3% la describió como mala y el 38,4% como neutra, dichos datos reflejan que, en términos generales, la experiencia ciudadana frente a los servicios públicos municipales no cumple con sus expectativas.

Max Weber (1947) explicó que un sistema público basado en una jerarquía excesiva y reglas rígidas puede derivar en burocracias ineficientes que retrasan la capacidad de respuesta del Estado, la teoría se confirma en los resultados obtenidos. El 72% de los ciudadanos manifestó que los funcionarios deben actuar con mayor agilidad. La demanda sugiere que los trámites son percibidos como innecesariamente largos y que la lentitud institucional afecta directamente la percepción del servicio, si la ciudadanía no siente que su

tiempo y necesidades son respetados, la confianza institucional disminuye, y con ella, la satisfacción general.

La falta de empatía institucional también influye en los niveles de satisfacción, a pesar de que los funcionarios entrevistados destacan el trato humanizado como un valor de su gestión, ese atributo no se refleja en la percepción ciudadana, la desconexión entre el discurso y la práctica refuerza el sentimiento de insatisfacción, también, el 45,4% de los encuestados expresó que el costo de los servicios no corresponde con los beneficios obtenidos, lo cual introduce una dimensión económica en la evaluación de la satisfacción. Cuando el ciudadano considera que el servicio es costoso y deficiente, su nivel de aceptación y apoyo a la institución disminuye.

La satisfacción no depende únicamente de la prestación técnica del servicio, sino de la manera en que se comunica, se gestiona y se adapta a las expectativas del usuario, los procesos de escucha activan, la transparencia en la gestión y la capacidad de resolver problemas con agilidad son factores clave para mejorar la experiencia del ciudadano. En ese marco, la satisfacción ciudadana puede verse como el termómetro más preciso para medir la efectividad real de las políticas públicas, y, por tanto, su mejora debe ser un objetivo transversal en la planificación institucional.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El diagnóstico realizado evidenció que, si bien el GAD Municipal de Tulcán ha desarrollado una estructura de atención al usuario sustentada en normativas técnicas y operativas, esta no se refleja en una experiencia ciudadana satisfactoria. Los servicios están organizados, pero la implementación carece de mecanismos eficientes de seguimiento, evaluación y participación activa del usuario, lo que genera una brecha entre la gestión declarada y la percepción de la comunidad.
- La ciudadanía percibe los servicios como deficientes, lentos y burocráticos. A pesar de contar con herramientas digitales y canales de atención múltiples, los usuarios prefieren la atención presencial por considerar que los medios tecnológicos no son efectivos. Esta percepción está vinculada directamente con la escasa empatía institucional, la falta de agilidad en los trámites y la ausencia de espacios permanentes de escucha ciudadana.
- El valor público generado por el GADMT está limitado por factores como la rigidez burocrática, la baja interacción con la comunidad y la débil retroalimentación institucional. La eficiencia técnica no ha sido suficiente para construir legitimidad ni confianza, lo que afecta directamente la percepción de calidad de los servicios y el sentido de corresponsabilidad ciudadana.
- Los resultados de las encuestas revelaron que más del 60% de los ciudadanos no se siente satisfecho con los servicios municipales. La atención fue calificada como neutra o mala en su mayoría, y los canales digitales no lograron posicionarse como efectivos. Estas cifras evidencian un bajo nivel de satisfacción, que responde tanto a deficiencias operativas como a la desconexión con las expectativas ciudadanas.

- Las entrevistas con los funcionarios muestran una visión institucional optimista que no coincide con la experiencia del usuario. Se destaca el cumplimiento de normas y estándares, pero no se reconoce con la misma claridad la percepción negativa de los usuarios. Esta discrepancia pone en evidencia la necesidad de fortalecer la autocrítica institucional y mejorar los procesos internos de evaluación desde la perspectiva del ciudadano.

5.2. RECOMENDACIONES

- Es fundamental establecer espacios estables y formales para la retroalimentación ciudadana, como buzones físicos y digitales, foros barriales y consultas periódicas, los canales permitirán recoger percepciones de forma continua y construir una gestión más transparente, participativa y centrada en el usuario.
- El personal que brinda atención al usuario debe recibir formación continua en habilidades blandas, atención con enfoque humanizado y resolución de conflictos. Esto mejorará el trato al ciudadano y elevará la calidad percibida del servicio.
- Es necesario mejorar la funcionalidad, accesibilidad y visibilidad de los canales tecnológicos, asimismo, se deben realizar campañas informativas que motiven su uso y generen confianza en la población, especialmente en sectores menos familiarizados con la tecnología.
- Se sugiere realizar una jornada de presentación de resultados dirigida a las autoridades del GADMT y representantes de las áreas evaluadas. La difusión de los hallazgos permitirá generar conciencia institucional sobre las debilidades detectadas y abrir espacios para compromisos de mejora conjunta.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Antúnez, I., & Galilea. (2019). Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe: problemas, metodologías y políticas. Santiago de Chile.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5770/S039607_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aguirre, D. A. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil : Perception of service quality and consumer satisfaction in the Guayaquil chamber of commerce. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 12(1), 90–106.

Arias, E. (1 de noviembre de 2020). <https://economipedia.com/>.
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-explicativa.html>

Arteaga, F. (2022). *La sistematización teórico práctica como expresión de la producción científica*. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i31.8857>

Bernal, C. (2017). *Metodología de la investigación*. Colombia: TERCERA EDICIÓN VERSIÓN IMPRESA,.

Berrones, E. (2018). <https://www.derechosintelectuales.gob.ec/>. Obtenido de <https://www.derechosintelectuales.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Manual-de-servicio-atencion-al-usuario-23-08-2018.pdf>

Calizaya, S. (2019). <https://repositorio.upt.edu.pe/>. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1243/Calizaya-Condori-Samantha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Camacho, E. (2020). <https://repositorio.ucv.edu.pe/>.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62265/Camacho_EEW-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Castillo, S. (16 de Noviembre de 2020). <https://www.juntadeandalucia.es/>.
https://www.juntadeandalucia.es/institutodeadministracionpublica/publico/anexos/evaluacion/valorPublico25_202011.pdf

CEPAL. (2019). Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44087/S1701175_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CEPAL. (25 de Agosto de 2021). <https://www.cepal.org/>.
https://www.cepal.org/sites/default/files/courses/files/enfoque_de_resultados_y_valor_publico_web.pdf

- Chanes, J. (2017). Los servidores de la administración pública en la Constitución. *Espacios Públicos*, 20(50).
- Colombia, G. d. (2021). <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/>.
<https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/-CUALES-SON-ELEMENTOS-QUE-COMPONEN-LA-ESTRUCTURA-DE-LA-POLITICA-DE-GOBIERNO-DIGITAL-/TIC-para-el-Estado/>
- COOTAD. (2010). <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Corrales, V. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35345/1/46%20ADP.pdf>
- Francisco Ganga Contreras. (2017). ALCANCES TEÓRICOS AL CONCEPTO DE EFICIENCIA. *Revista LIDER*, 79-80.
- Fuentes, F. (2021). <https://www.questionpro.com/>.
<https://www.questionpro.com/blog/es/los-indicadores-de-gestion-una-hoja-de-ruta-que-toda-organizacion-debe-seguir/>
- Galarza, C. (2020). En *Los alcances de una investigación* (pág. 5). Los alcances de una investigación.
- Galindo. (2019). *Teoría de la administración pública*. México:: McGraw Hill.
- García, S. (03 de Noviembre de 2022). CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL SECTOR FERRETERO, CIUDAD DE PUERTO LÓPEZ.
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3404>
- Izquierdo, R. (01 de Julio de 2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Obtenido de
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>
- Juan Agreda, I. B. (2019). Obtenido de
<http://helmanquesada.com/wpcontent/uploads/2019/02/Administracion-publica-paradigmas-de-hoy-y-siempre-pag14.pdf>
- Mantilla, D. (2021). <https://dspace.ups.edu.ec/>.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20598/1/MSQ202.pdf>
- Matos, A. (2018). *Investigación bibliográfica*.
file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20Bibliogr%C3%A1fica.pdf
- Moravia, A. (7 de agosto de 2022). *Fomento del valor público en la creación de políticas públicas*. <https://la.network/el-fomento-del-valor-publico-en-la-creacion-de-politicas-publicas-innovadoras/>
- Mosquera, Y. (2017). *Análisis de la calidad de servicio*.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5231/1/ARTICULO%20CIENENTIFICO->

%20YEANYNE%20MOSQUERA%20TUCUNANGO.pdf?fbclid=IwAR38JIASBZLeNRxGO9sp_vWiVkbzbcTIGKP5SD7Hiw11cCivIrcipxfDo49I

- Naser, A., & Concha, G. (04 de 2011). <https://repositorio.cepal.org/>.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ojeda, P. (2020). <https://www.aacademica.org/>.
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Perez, R. A. (202). La cadena de valor público en la evaluación de resultados de la gestión en los gobiernos locales. *Revista de investigación científica y tecnológica*, 140.
- Rodriguez, C. (2018). <https://repositorio.ucv.edu.pe/>.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28185>
- Rutert, C. (2019). <https://www.itu.int/>. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Indigenous-Peoples/PublishingImages/Las%20TIC%20y%20la%20Sociedad.pdf>
- Samantha, C. C. (2019). <repositorio.upt.edu.pe>.
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/UPT/1243/Calizaya-Condori-Samantha.pdf;jsessionid=E8EFA758BEF5D101862E9F977C604123?sequence=1>
- Sandoval, D. (2020). Herramientas estratégicas para el fortalecimiento de la educación financiera en las parroquias rurales del. *Revista Conrado*, 114.
- SENPLADES. (2018). *la formulación participativa de los PDOT*.
<https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Gu%C3%ADa-para-la-formulaci%C3%B3n-participativa-de-los-PD-y-OT.pdf>
- Tonato, B. (Abril de 2017). *Calidad del servicio público en el Ecuador*.
<https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/5038/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- UPEC. (2019). *GUÍA METODOLOGICA INFORME DE INVESTIGACIÓN*.
www.upec.edu.ec: <http://www.upec.edu.ec>
- Vela, E. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos porbrero 2019*.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19168/1/T-UCE-0003-CAD-131.pdf>
- Velázquez, A. (2022). Diplomado en análisis de información Geoespacial. *CENTROGEO*, 3.

Westreicher, G. (13 de febrero de 2020). *Servicio público*. *Economipedia.com*.
Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/servicio-publico.html>

Yanez, D. (05 de 07 de 2017). *lifeder.com*:
<https://www.lifeder.com/investigacion-explicativa/>

VII. ANEXOS

Anexo 3. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA


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

ESTUDIANTE:	DAYANNA NICOLE NICOLALDE NICOLALDE	CÉDULA DE IDENTIDAD:	1751170141
PERIODO ACADÉMICO:	2023B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. HADA ESTHER SOLÓRZANO ROBINSON	DOCENTE TUTOR:	MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO
DOCENTE:	MSC. EDWIN MARCELO CAHUASQUÍ CEVALLOS		
TEMA DEL TIC:	"Análisis del valor público que tienen los servicios de atención al usuario que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8.00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8.00	
3	METODOLOGÍA	8.00	Determinar el cálculo de la muestra y colocar la estratificación de la misma, en la presentación
4	RESULTADOS	8.00	Escoger los 5 resultados más significantes de la encuesta para contrastarlos en la discusión (colocar estos resultados en pastel o barras)
5	DISCUSIÓN	8.00	Realizar la triangulación involucrando a la teoría a los resultados de la encuesta y de la entrevista
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8.00	De acuerdo a las observaciones realizadas replantear las conclusiones y recomendaciones
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8.00	Más seguridad, utilizar lenguaje técnico
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8.67	

Conociendo una nota de: 8,20 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

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

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el miércoles, 26 de marzo de 2025


MSC. HADA ESTHER SOLÓRZANO ROBINSON
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO
DOCENTE TUTOR


MSC. EDWIN MARCELO CAHUASQUÍ CEVALLOS
DOCENTE

Anexo 4. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND
NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Nicolalde Nicolalde Dayana Nicole				
DATE: Lunes, 7 de abril de 2025				
Topic: "Análisis del valor público que tienen los servicios de atención al usuario que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán".				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9-10: EXCELLENT 7-8,9: GOOD 5-6,9: AVERAGE 0-4,9: LIMITED	TOTAL 9		



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

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

Autor: Nicolalde Nicolalde Dayana Nicole

Fecha de recepción del abstract: Jueves, 3 de abril de 2025

Fecha de entrega del Informe: Lunes, 7 de abril 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 5. Evidencias de encuestas y entrevistas aplicadas en la ciudad de Tulcán



UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL CARCHI
Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía
empresarial
Carrera de Administración Pública



Encuesta

Objetivo: Recopilar información para analizar la satisfacción ciudadana frente a la calidad de los servicios públicos brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán.

Datos generales de los usuarios

Género: Masculino () Femenino () LGBTI ()

Indicaciones: El siguiente cuestionario tiene fines académicos. Por favor, señale con una X según su criterio.

1. ¿Considera usted que los servicios que brinda el GADMU ha logrado satisfacer sus necesidades en cuanto a calidad?	
a) Si	<input type="checkbox"/>
b) No	<input type="checkbox"/>

2. ¿Cuáles son los servicios que usted utiliza por parte del GADMU?	
a) Servicio de agua potable y alcantarillado	<input type="checkbox"/>
b) Servicio de recolección de residuos sólidos clasificados	<input type="checkbox"/>
c) Servicios del Registro de la propiedad	<input type="checkbox"/>
d) Servicio del Cementerio Municipal	<input type="checkbox"/>
e) Servicio de la Agencia Municipal de Tránsito	<input type="checkbox"/>

3. Del servicio de agua potable ¿qué forma de atención al usuario ha utilizado?	
a) Oficinas	<input type="checkbox"/>
b) Ventanilla	<input type="checkbox"/>
c) Portal web	<input type="checkbox"/>
d) Correo electrónico	<input type="checkbox"/>
e) Teléfono institucional	<input type="checkbox"/>

4. Del servicio de recolección de residuos sólidos ¿qué forma de atención al usuario ha utilizado?	
a) Oficinas	<input type="checkbox"/>
b) Ventanilla	<input type="checkbox"/>
c) Portal web	<input type="checkbox"/>
d) Correo electrónico	<input type="checkbox"/>
e) Teléfono institucional	<input type="checkbox"/>

5. Del servicio del Registro de la propiedad ¿qué forma de atención al usuario ha utilizado?	
a) Oficinas	
b) Ventanilla	
c) Portal web	
d) Correo electrónico	
e) Teléfono institucional	

6. Del servicio del Cementerio Municipal ¿qué forma de atención al usuario ha utilizado?	
a) Oficinas	
b) Ventanilla	
c) Portal web	
d) Correo electrónico	
e) Teléfono institucional	



7. Del servicio de la Jefatura Municipal de Tránsito ¿qué forma de atención al usuario ha utilizado?	
a) Oficinas	
b) Ventanilla	
c) Portal web	
d) Correo electrónico	
e) Teléfono institucional	

8. ¿Qué herramienta tecnológica utiliza con mayor frecuencia para conocer acerca de los servicios que brinda el GADMT?	
a) Plataforma digital del GADMT	
b) Facebook	
c) Televisión	
d) Instagram	
e) Radio	

9. En una escala del 1 al 5 ¿Qué tan efectiva considera usted que es la plataforma del GADMT en relación al acceso de los servicios públicos que se brinda a la ciudadanía?	
a) No ha sido efectiva en absoluto (1)	
b) Ligeramente efectiva (2)	
c) Moderadamente eficaz (3)	
d) Muy Eficaz (4)	
e) Extremadamente eficaz (5)	

10. ¿La atención del personal en relación a los servicios públicos que brinda el GADMT es:	
a) Excelente	
b) Muy buena	
c) Neutro	
d) Buena	
e) Mala	

11. ¿Usted considera que el tiempo de espera en relación al servicio debe ser entre:	
a) 10-20 minutos	
b) 20-30 minutos	
c) 30-40 minutos	
d) 40-50 minutos	
e) 50-60 minutos	

12. En una escala del 1 al 5, ¿Qué tan satisfecho está con los costos del servicio brindado por el GADMT en el último año?	
a) Totalmente en desacuerdo (1)	
b) En desacuerdo (2)	
c) Neutro (3)	
d) De acuerdo (4)	
e) Totalmente de acuerdo (5)	

13. En una escala del 1 al 5 ¿Usted está de acuerdo que el precio actual de los servicios está acorde a los beneficios y expectativas para la satisfacción del usuario?	
a) Totalmente en desacuerdo (1)	
b) En desacuerdo (2)	
c) Neutro (3)	
d) De acuerdo (4)	
e) Totalmente de acuerdo (5)	

14. En una escala del 1 al 5 ¿Esta de acuerdo que los funcionarios que prestan el servicio deben desempeñarse con agilidad en sus funciones?	
a) Totalmente en desacuerdo (1)	
b) En desacuerdo (2)	
c) Neutro (3)	
d) De acuerdo (4)	
e) Totalmente de acuerdo (5)	

15. Marque con una X según su criterio ¿Qué aspecto le gustaría mejorar en la atención del usuario por parte de los funcionarios?	
a) Agilidad	
b) Capacidad de respuesta	
c) Profesionalismo	
d) Empatía	
e) Cortesía	

16. Marque con una X según su criterio ¿Cual es su percepción en relación a los servicios brindados por el GADMT?	
a) Excelente	
b) Muy bueno	
c) Neutro	
d) Bueno	
e) Malo	

17. ¿Como considera usted que se puede mejorar la percepcion de un servicio?	
a) Comprender las necesidades del usuario.	
b) Capacitacion a los funcionarios	
c) Mejorar la comunicacion	
d) Resolver los problemas rapidamente	
e) Obtener una retroalimentacion	

18. ¿A traves de que medio cree usted conveniente dar a conocer su opinion acerca de los servicios que brinda el GAD Municipal de Tulcan?	
a) Buzon de sugerencias	
b) Foros de participacion	
c) Ventanilla	
d) Redes sociales	
e) Call center	

Anexo. Entrevista aplicada a los representantes de las áreas de las competencias exclusivas del GADMT.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
 Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y
 Economía empresarial
 Carrera de Administración Pública



Entrevista

Objetivo: El objetivo de esta entrevista es analizar la satisfacción ciudadana frente a la calidad del servicio brindado. Toda la información recopilada será trabajada bajo estricto criterio académico y garantizando absoluta confidencialidad.
 Gracias por su tiempo y colaboración.

ENTREVISTA


1. ¿Cuáles son los servicios de atención al usuario que brinda la institución según lo estipulado en el COOTAD en su Art. 55?
2. ¿A través de que medios (oficinas, ventanillas, correo electrónico, teléfono institucional, entre otros) la institución brinda los servicios a los usuarios y cuál es el más eficiente?
3. ¿Se utiliza alguna normativa que permita determinar la calidad de los servicios que se brinda?
4. ¿Cuál es la normativa utilizada por parte de la institución en relación a los costos para la satisfacción del usuario?
5. ¿Cómo evalúa el desempeño de las personas que brindan el servicio según lo que establece el ministerio de relaciones laborales según el art 5 del Ministerio de Trabajo?

6. ¿Según su criterio cuales serían las principales características que debe de presentar un servicio público de calidad en función al COOTAD Art. 54?

7. ¿Usted conoce si la institución ha generado espacios de diálogo para conocer los intereses del ciudadano en relación al servicio otorgado?

8. ¿Qué estrategias dentro del PDOT se han desarrollado para mejorar la agilidad del servicio?

9. ¿Cuentan con un plan de mejoras institucional que ayude a optimizar la calidad de los servicios públicos?

 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHÍ Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía empresarial Carrera de Administración Pública 				
NOMBRE	INSTITUCIÓN	CARGO	N.º DE CEDULA	FIRMA
Gabriela Vivas	GAD M Tulcán	Directora Cultura, Turismo y Patrimonio	0401745385	
Andrés Henríquez	GAD M Tulcán	Jefe de Dirección Municipal de Tránsito	040099554-6	
Luis Barrios	GAD - M.T.	JEFES RESIDUOS SOLIDOS	0401580882	
Northon Burbano	EPNAPS - T	Gerente General	0400993838	



[Handwritten signature]

Oficio No. 011-RMPT-AJ-2024
Tulcán, 22 de enero de 2024

0970199721

Señora MSc.
Beatriz Realpe
DECANA DE LA FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL,
INTEGRACION ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL.
Presente -

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, a la vez, el deseo de éxito en sus labores que desempeña en beneficio de la ciudadanía.

En atención a su Oficio No. UPEC-FCIAEE-2023-0007-OF, de fecha 19 de enero del 2024, remitido a esta dependencia, relacionado autorizar a obtener información y realizar entrevistas con el fin de desarrollar el trabajo de integración curricular denominado "Análisis del valor público que tienen los servicios de atención al usuario que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, tengo a bien manifestar lo siguiente:

Indicamos el Registro Municipal de la Propiedad de Tulcán, no presta servicios de carácter municipal por cuanto no son regidos por la administración municipal sino bajo el control Dirección Nacional de Registros Públicos (DINARP), los asuntos de carácter administrativo, organizativo, de gestión entre otros serán manejados de manera independiente por los respectivos registradores. La DINARP se encargará del control y vigilancia de la correcta administración registral. Además debo indicar que de ser el caso que el ámbito del mencionado trabajo se enfoque en los servicios registrales, solicitamos se realice la petición en ese sentido.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente:
REGISTRO MUNICIPAL DE LA
PROPIEDAD DEL CANTÓN TULCÁN

[Handwritten signature]
[Handwritten name]

REGISTRADORA MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD
DEL CANTÓN TULCÁN (E).



INGRESO DE DOCUMENTOS
23-ENERO-2024
EX-ED-04
09:33

Dirección: Calle Chonborra y Olmos (esquina)
Edificio Parquesoleros del Sindicato de Choferes

Teléfono: 062987942



