

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis de la calidad en la prestación de servicio del ECU 911 en Tulcán para fortalecer el valor público”

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

AUTORA: Ortega Hernández Angie Yesenia

TUTOR: PhD. Pérez Parra Wladimir Alberto

Tulcán, 2023.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Ortega Hernández Angie Yesenia con el número de cédula 0401767868 respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis de la calidad en la prestación de servicios del ECU 911 en Tulcán para fortalecer el valor público"

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



PhD. Pérez Parra Wladimir Alberto

TUTOR

Tulcán, junio de 2023

AUTORÍA DE TRABAJO

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

Yo, Ortega Hernández Angie Yesenia con cédula de identidad número 0401767868 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.



Ortega Hernández Angie Yesenia

AUTORA

Tulcán, junio de 2023

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Ortega Hernández Angie Yesenia declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis de la calidad en la prestación de servicios del ECU 911 en Tulcán para fortalecer el valor público" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Ortega Hernández Angie Yesenia

AUTORA

Tulcán, junio de 2023

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo a Dios por la oportunidad de la vida, a mi esposo German Cárdenas ya que gracias a su esfuerzo, acompañamiento e importante apoyo en todos los sentidos ha hecho posible que culmine con una meta más, a mi amada hija Hellen Cárdenas quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar hacer un ejemplo para ella, a mi madre Marina Hernández quien fue una parte importante de inspiración en el proceso de mi carrera, a mi hermana Katerin Ortega que con su apoyo incondicional me ayudo a seguir adelante esta larga trayectoria.

Así mismo, hago extensible mi agradecimiento a mi tutor de tesis PhD. Wladimir Pérez que, con su paciencia, visión crítica, conocimientos y enseñanzas me ha guiado constantemente en el desarrollo de este trabajo de investigación que estoy segura será de mucha utilidad para la comunidad educativa. A la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, que con gran orgullo lo digo ha sido mi segunda casa, a través de sus aulas me brindó la oportunidad de aprender y enriquecer mis conocimientos para poder desarrollarme profesionalmente. Gracias al personal docente y administrativo que impartieron sus conocimientos y enseñanzas siendo un aporte importante en este proceso educativo.

Ortega Hernández Angie Yesenia

DEDICATORIA

Dedico este trabajo y triunfo a mi esposo German Cárdenas e hija Hellen Cárdenas que, con su amor incondicional, paciencia y esfuerzo me han apoyado para cumplir un sueño más en mi vida, por enseñarme que para alcanzar los sueños se necesita de esfuerzo, valentía, dedicación y sobre todo humildad, le agradezco infinitamente por sus consejos y ánimo que en todo momento me dieron.

A mi madre Marina Hernández y hermana Katerin Ortega, por su apoyo y cariño incondicional durante todo este proceso, por todas las palabras de aliento que me ayudaron a seguir adelante y culminar con éxito esta meta más en mi vida.

Finalmente, a toda mi familia y a mi amiga Paola Suárez que ha estado a mi lado dándome esas palabras de aliento cuando creí que todo ya estaba perdido a quienes me apoyaron para cumplir uno de mis sueños que hoy se ve reflejado y echo realidad.

Ortega Hernández Angie Yesenia

ÍNDICE

RESUMEN.....	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	14
I. EL PROBLEMA.....	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	18
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	21
1.4.1. Objetivo General	21
1.4.2. Objetivos Específicos	21
1.4.3. Preguntas de Investigación	21
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	22
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.2. MARCO TEÓRICO	24
2.2.1 Teoría Burocrática.....	25
2.2.1.1. Modelo clásico burocrático	27
2.2.1.2. Del modelo burocrático a la nueva gestión pública	28
2.2.2. Nueva Gestión Pública.....	29
2.2.2.1. Gestión Institucional.....	32
2.2.2.2. Teoría de la democracia	33
2.2.2.3. Teoría de la organización para la administración pública	34
2.2.2.4. Gestión de Calidad	36
2.2.2.5. Modelo Common Assessment Framework (CAF)	38
2.2.3. Servicios Públicos	38
2.2.3.1. Calidad de servicios	40
2.2.3.2. Concepto de Calidad de Servicios	41

2.2.3.3. Modelo ServQual	42
2.2.4. Valor Público	42
2.2.4.1. Concepto de valor público	43
2.2.4.2. Creación de Valor Público.....	44
2.2.4.3. Instrumentos para la creación de Valor Público.....	47
2.2.4.4. Dimensiones del valor público	49
2.2.4.5. Categorías de Valor Público.....	50
2.2.4.5.1. Análisis de costo-beneficio y evaluación de políticas.....	50
2.2.4.5.2. Satisfacción del cliente y logro de los resultados socialmente deseados	51
2.3. MARCO LEGAL.....	51
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador (2008)	51
2.3.2. Ley de Seguridad Pública y del Estado	53
2.3.3. Código orgánico de entidades de seguridad ciudadana y orden público	54
III. METODOLOGÍA	57
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	57
3.1.1. Enfoque Mixto	57
3.1.2. Tipo de Investigación.....	58
3.1.2.1. Investigación Descriptiva	58
3.1.2.2. Investigación Bibliográfica	58
3.2. IDEA A DEFENDER	59
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	59
3.3.1. Definición de las variables	59
3.3.2. Operacionalización de variables	59
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	60
3.4.1. Métodos.....	60
3.4.1.1. Método Inductivo	60

3.4.1.2. Método Deductivo	60
3.4.2. Técnicas.....	60
3.4.2.1. Entrevista.....	61
3.4.2.2. Encuesta	61
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	61
3.5.1. Población y muestra.....	61
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	63
4.1. RESULTADOS	63
4.1.1. Resultados de la entrevista	63
4.1.2. Resultados de la encuesta.....	76
4.2. DISCUSIÓN	93
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	99
5.1. CONCLUSIONES	99
5.2. RECOMENDACIONES.....	100
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	102
VII. ANEXOS.....	108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	59
Tabla 2. Resultados de la Entrevista.....	63
Tabla 3. Edad.....	76
Tabla 4. Género.....	77
Tabla 5. Calificación del servicio.....	78
Tabla 6. Servicio rápido y oportuno.....	79
Tabla 7. Equipos de video vigilancia oportunos y en buen estado.....	80
Tabla 8: Las llamadas de emergencia ayudan a agilizar la ayuda oportuna.....	81
Tabla 9. Habilidades que debe tener el personal.....	82
Tabla 10. Actualización y uso de herramienta tecnológicas.....	83
Tabla 11. Confianza al momento de realizar la llamada de emergencia.....	84
Tabla 12. Compromiso de personal.....	85
Tabla 13. Tiempo de respuesta.....	86
Tabla 14. Realización de campañas de concientización.....	87
Tabla 15. Responsabilidad del ciudadano.....	88
Tabla 16. Satisfacción del servicio.....	89
Tabla 17. Factores que debe tener en cuenta el ECU 911.....	90
Tabla 18. El servicio ha permitido mejorar la calidad de vida del ciudadano.....	91
Tabla 19. Servicios eficientes y eficaces.....	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	77
Figura 2. Género.....	77
Figura 3. Calificación del servicio.	78
Figura 4. Servicio rápido y oportuno.....	79
Figura 5. Equipos de video vigilancia oportunos y en buen estado.....	80
Figura 6. Las llamadas de emergencia ayudan a agilizar la ayuda oportuna.....	81
Figura 7. Habilidades que debe tener el personal.....	82
Figura 8. Actualización y uso de herramientas tecnológicas.....	83
Figura 9. Confianza al momento de realizar la llamada de emergencia.....	84

Figura 10. Compromiso del personal.....	85
Figura 11. Tiempo de respuesta	86
Figura 12. Realización de campañas de concientización.....	87
Figura 13. Responsabilidad del ciudadano	88
Figura 14. Satisfacción del servicio	89
Figura 15. Factores que debe tomar en cuenta el ECU 911	90
Figura 16. El servicio ha permitido mejorar la calidad de vida del ciudadano	91
Figura 17. Servicio eficiente y eficaz.....	92

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	108
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas	108
Anexo 3. Encuesta	109
Anexo 4. Entrevista.....	114
Anexo 5. Evidencia de la aplicación de los instrumentos.....	116

RESUMEN

El presente estudio está enfocado en analizar la calidad en la prestación de los servicios del ECU 911 en Tulcán para fortalecer el valor público, con la finalidad de determinar la calidad de los servicios, el valor público y sobre todo establecer los principales factores que intervienen, mismos que permitan fortalecer el valor público. La investigación se enmarcó en un enfoque mixto, en la parte cualitativa se utilizó la técnica de la entrevista, misma que fue realizada a los directivos del ECU 911 y en la parte cuantitativa se ejecutó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, aplicando a una muestra de 382 personas en la ciudad de Tulcán. Los métodos que se emplearon en la investigación fueron inductivo y deductivo, los cuales permitieron fortalecer los datos obtenidos y obtener una información más clara y precisa. Tomando en consideración las distintas teorías planteadas durante la investigación se establece que el servicio que brinda el ECU 911 como es la coordinación de emergencias por medio de las entidades articuladas, la ciudadanía establece que el servicio aún necesita mejorar, debido a que existen algunas debilidades, las cuales afectan al momento de las emergencias, por ende, se identifica que para fortalecer el valor público es necesario tomar en cuenta los distintos factores como la rapidez de respuesta, transparencia, atención oportuna, entre otras, con el fin de lograr un servicio de calidad.

Palabras Claves: Calidad de los servicios, valor público, coordinación, transparencia, atención oportuna.

ABSTRACT

This study is focused on analyzing the quality of the ECU 911 services provision in Tulcán to strengthen the public value and determine the quality of services, the public value, and above all to establish the main factors involved that allow to strengthen it. The research was framed within a mixed approach. In the qualitative part, the interview technique was used and carried out with the managers of ECU 911; and in the quantitative part, the survey technique was executed for data collection, being applied to a sample of 382 people in the city of Tulcán. The methods used in the investigation were inductive and deductive, and allowed to strengthen the data collected and obtain clearer and more precise information. Having considered the different theories raised during the study, citizens established that the service provided by ECU 911, such as emergency coordination through the articulated entities, still needs to be improved since there are some weaknesses at the time of emergencies. Therefore, it is identified that to strengthen the public value, it is necessary to take into account different factors such as response speed, transparency, timely care, among others, in order to achieve a service of quality.

Keywords: Quality of the services, public value, coordination, transparency, timely care.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación parte de la necesidad de analizar la calidad en la prestación de servicios del Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 en la ciudad de Tulcán para el fortalecimiento del valor público, para el correcto desarrollo de la investigación se establece las respectivas variables tanto la dependiente como independiente y los respectivos objetivos los cuales permitieron direccionar el presente estudio, este trabajo de investigación está estructurado en cinco capítulos, en donde cada uno de ellos se explicará de manera clara y precisa la problemática en estudio como también las respectivas teorías que abalan la investigación.

En el Capítulo I, se detalla el problema de la investigación desde un contexto macro, meso y micro, mismos que se enfoca en conocer si la calidad de los servicios brindados por el ECU 9911 han permitido mejorar el valor público para ello se toma en cuenta la capacidad de las instituciones, su funcionalidad de recepción y despacho de llamadas, si cuenta con recursos tecnológicos, entre otros. El objetivo general de la investigación es “Analizar la calidad en la prestación de servicios del Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 en Tulcán para el fortalecimiento del valor público”, además de ello se plantea los respectivos objetivos específicos con sus respectivas preguntas de investigación con la finalidad de realizar un estudio más exacto y sobre todo con información verídica.

En el Capítulo II, en este apartado se destaca los respectivos antecedentes con sus referentes autores, mismos que aportan al tema de investigación, además de ello se expone las diferentes teorías que validan y sustentan el presente estudio, entre ellas está la Teoría Burocrática, el Modelo Clásico Burocrático, Nueva Gestión Pública, Teoría de la Democracia, Teoría de la organización para la administración pública, entre otras, por otra parte se destaca las respectivos conceptos sobre Gestión de calidad, Servicios públicos y valor público, así como también las respectivas leyes que resaltan el estudio.

El Capítulo III, se establece la metodología la cual se aplicó dentro de la investigación, misma que está compuesta por un enfoque mixto, debido a que se aplicó las técnicas de la entrevista a cinco funcionarios públicos y la técnica de la encuesta a una población muestral de 382 personas. Además de ello, se emplea la investigación descriptiva y bibliográfica con métodos inductivo y deductivo, mismos que permitieron llegar a los respectivos resultados de la investigación.

En el Capítulo IV, se expone los resultados obtenidos durante el estudio, mismos que fueron obtenidos por medio de la aplicación de los instrumentos de investigación, con los datos obtenidos se procede a realizar la discusión, en la cual intervienen teorías, objetivos y la información ya analizada, con la finalidad de conocer si existe calidad en los servicios prestados por el ECU 911 y si se ha logrado fortalecer el valor público.

Finalmente, en el Capítulo V, se expone las respectivas conclusiones y recomendaciones, las cuales darán contestación a las preguntas de investigación, tomando en cuenta los resultados obtenidos en el análisis estadístico y con ello se dará cumplimiento con los objetivos planteados durante la investigación.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad de prestación de servicios de seguridad representa un aspecto fundamental dentro de la Administración Pública, el objeto principal de las instituciones públicas es satisfacer las necesidades de la ciudadanía para el fortalecimiento del valor público. Paradójicamente se presentan dificultades que impiden la efectividad de los servicios por lo que no se responde a los intereses públicos. Por ende, cuanto menor es la calidad de los servicios, menor es el grado de satisfacción ciudadana (Ramió, 2021).

Respecto al valor público este es el valor que la ciudadanía considera sobre los bienes y servicios que recibe del Estado. Se presenta en la adecuada prestación de servicios, en los buenos resultados obtenidos y en la confianza obtenida. Chilet (2019) menciona que, "otra forma de ver el valor público es en la relación Estado – ciudadano, donde se realiza un intercambio en forma de transacción, protegiendo los derechos del ciudadano con una prestación de servicios y finalmente con la satisfacción de sus necesidades" (p.38). Es preciso recalcar que únicamente los resultados no bastan para obtener valor público, porque existen resultados con malos servicios. Por lo tanto, si no se realiza una adecuada gestión se destruye el valor público.

En lo que se refiere a gestión institucional, el desarrollo de actividades se orienta al cumplimiento de los objetivos planteados por la organización. Según Hurtado (2017), "gestión institucional es la capacidad de conducir los destinos de una institución por un camino acertado" (p.101). De este modo la calidad de los servicios depende de la capacidad organizacional al ejecutar planes, programas y proyectos.

A nivel mundial, la obsoleta capacidad de las instituciones afecta la calidad de los servicios disminuyendo el valor público. En el caso de instituciones de seguridad, al no contar con suficientes recursos tecnológicos ni el personal idóneo para el cargo se desatienden situaciones de amenaza que mantienen en desequilibrio a la sociedad. Debido a la baja práctica de actitudes éticas y descuido por parte de las autoridades

en el sector público se obstaculiza la consolidación de un sistema de seguridad integral.

La operacionalización de los servicios públicos de seguridad presenta problemas en vista de las debilidades institucionales. La ineficiente gestión en las instituciones de seguridad pública dificulta el desarrollo de los países y mantiene la desigualdad entre ellos. Esto genera desconfianza y cambio de actitud en la ciudadanía frente a las instituciones afectando así la legitimidad de la Administración Pública. Naturalmente, como manifiestan Pozo y Fojón (2018):

Si se mezclan los riesgos que incluyen preferentemente los debidos a acciones deliberadas del hombre, pero también catástrofes de la naturaleza o accidentales, por tanto, sin tener que ver con un adversario hostil con vulnerabilidades, que son susceptibilidades al daño producidas por unas u otras, se comprende la dificultad de articular una estrategia, ni siquiera, o tal vez menos aún, en su fase conceptual. (p.7)

En este sentido, la legitimidad del aparato gubernamental se ve afectada por la baja aceptación ciudadana ante formas de control y vigilancia en vista de que no se previenen riesgos y el tiempo de respuesta por parte del sistema de seguridad es largo. Al identificar el tipo de emergencias la coordinación de organismos encargados de atender estas situaciones es tardía e ineficiente. Por consiguiente, la ciudadanía se encuentra vulnerable ante la presencia de catástrofes naturales y humanas que no son prevenidas con antelación.

En Ecuador el ECU 911 es la entidad encargada de contribuir a la seguridad integral ciudadana por medio de la coordinación de organismos articulados al sistema. Se desconcentra a nivel nacional en centros zonales, centros locales y salas operativas gestionando las emergencias a través del número 911. Sin embargo, existe deficiencia en la funcionalidad de recepción y despacho de llamadas para los organismos de reacción.

Este sistema cuenta con limitados recursos tecnológicos que retrasa la capacidad de respuesta y dificulta la identificación de factores de riesgo en los distintos sectores del país. Incluso, las cuestiones de transparencia en el accionar de la institución pública repercuten en su legitimidad y afectan el valor público.

Desde la implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 no se han dado las suficientes renovaciones tecnológicas al equipamiento tecnológico

utilizado y al no reemplazar los equipos desgastados se reduce la capacidad del servicio de seguridad. En esta línea, el Plan Estratégico Institucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (2019) establece que, “a pesar de los mantenimientos preventivos y correctivos realizados a los equipos en los diferentes subsistemas en reiteradas ocasiones, es necesario considerar el reemplazo urgente debido al cumplimiento de vida útil de los equipos periféricos y subsistema de video vigilancia” (p.31).

Así pues, el obsoleto equipamiento tecnológico y cooperación entre organismos de atención impide ejecutar los objetivos de la institución lo que repercute en la seguridad de la población. La desactualización de tecnología de operación y vigilancia mantiene la delincuencia en la localidad y la reducida atención a sitios críticos los convierte en vulnerables. Entonces, la percepción de valor no encaja con la propuesta de valor que plantea la Administración Pública porque la población se siente inconforme con la calidad de los servicios públicos y su experiencia al interactuar con el Estado es complicada.

A nivel zonal, los aspectos antes mencionados tienen un grave efecto sobre la percepción ciudadana ya que el centro operativo local ECU 911 Tulcán no logra implementar adecuadamente la prestación de servicios. A su vez, la débil cobertura de seguridad en las zonas fronterizas como en Tulcán facilita el incremento de la inseguridad y genera preocupación a la ciudadanía, por ello se requiere de mayor atención. Este sentimiento de inseguridad se debe a que en esta área se extiende la violencia y delincuencia extranjera al resto del país afectando la calidad de vida. Tomando en cuenta que el Estado es responsable de garantizar los derechos de la nación como la seguridad pública, se torna imprescindible resolver la ineficiencia de la actuación pública para mejorar la calidad de servicios y aumentar el valor público.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera la calidad de prestación de servicios del ECU 911 Tulcán fortalece el valor público?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación pretende analizar la calidad de prestación de servicios del ECU 911 en Tulcán para fortalecer el valor público en función de que articula los servicios de

los organismos encargados de seguridad en el Ecuador como: la Policía Nacional, las Fuerzas Armadas, el Cuerpo de Bomberos, la comisión Nacional de Tránsito, los Servicios de Salud y La Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos. Esto lo realiza con el fin de brindar a la ciudadanía ayuda inmediata frente a situaciones de emergencia como accidentes, desastres o cualquier situación peligrosa. El Plan Estratégico Institucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (2019) presenta que:

En el año 2011 se concibió el proyecto Sistema Nacional de Comando y Control para la seguridad ciudadana C4I2, mismo que se enfocaba en la necesidad de contar con un centro de crisis provisto de una sala de comando y control donde las instituciones de atención de emergencias estén interconectadas en una plataforma tecnológica, que privilegiara el mando y las decisiones de la autoridad correspondiente para el control adecuado de las acciones que se estén enfrentando. (p.10)

El valor público representa la optimización de recursos y su eficiente aplicación. Desde esta perspectiva se considera indispensable atender las demandas ciudadanas para lo cual es conveniente presentar servicios públicos con transparencia. En este aspecto la percepción ciudadana es un factor clave en la creación de valor público debido a que se considera si un servicio tiene beneficio y para ello el accionar de los funcionarios se encuentra obligado a orientarse a favor de la población.

Dicho de otro modo, la creación de valor público permite fortalecer la institucionalidad y gobernabilidad del país. Los elementos fundamentales que intervienen en el desarrollo del valor público son: los servicios orientados a mejorar la condición ciudadana; los resultados que implican cambios en el bienestar de las personas; y la confianza, que tiene que ver con la legitimidad. Como Calderón (2016) señala:

La participación ciudadana en los asuntos públicos debe constituir uno de los ejes centrales para generar ese valor público. Para ello es necesario que este se encuentre incorporado en las decisiones gubernamentales y principalmente por las acciones que las instituciones estatales generan hacia los ciudadanos; por lo que el acompañamiento de las instancias en el proceso de participación

ciudadana permite aumentar dicha legitimización de las respuestas estatales ya que empodera a las comunidades sobre los tipos de planes, programas y proyectos desarrollar. (p.74)

En cuanto a la legitimidad, esta se refiere al cumplimiento de normas y manejo de infraestructura de vigilancia que son aceptadas por los individuos para mantener el orden social. La aceptación de estos procedimientos conlleva a potencializar la calidad del servicio usando plataformas tecnológicas actualizadas que articulen las acciones de la política nacional, de los servicios de salud, fuerzas armadas, tránsito, servicios municipales, entre otros.

Estos aspectos se relacionan directamente con la gobernabilidad y la falta de legitimidad que desprestigia al gobierno. Por esta razón el impulso y fortalecimiento institucional del ECU 911 es necesario para responder a las necesidades y garantizar los derechos de las y los ciudadanos, generando así valor público. La Constitución de la República del Ecuador (2008) en el artículo 389 establece que:

El Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad. (p.118)

La presente investigación es de importancia para los diversos actores que intervienen en la sociedad puesto que garantizar la seguridad es responsabilidad del Gobierno al igual que orientar la colaboración de la ciudadanía para conseguir una reacción oportuna en caso de emergencias. Como es bien conocido, las instituciones públicas se encaminan siguiendo la línea de transformación social con innovación estratégica y siguiendo este camino los servidores públicos deben aumentar la calidad del servicio generando soluciones más acertadas a la realidad. La seguridad pública depende del fortalecimiento de las instituciones y de la defensa del Estado. Según Venzor (2018):

La inseguridad pública es un fenómeno de magnitud y complejidad creciente que afecta a toda la población, por lo tanto, es necesaria la participación coordinada de la sociedad en su conjunto,

principalmente en el ámbito de la prevención y de la cultura contra el delito, la impunidad y la corrupción. (p.116)

La inseguridad en la sociedad es una preocupación constante dentro de la administración pública, lo que lleva a consolidar un sistema de seguridad oportuno para incrementar la confianza en la ciudadanía. Es preciso que los organismos públicos cumplan los mandatos constitucionales y mejoren su rendimiento ya que de ello depende su legitimidad. Asimismo, es indispensable instaurar valores éticos en el sector público con el fin de erradicar los actos delictivos y mantener el orden social teniendo en cuenta los riesgos en los que pueden incurrir la ciudadanía. De esta forma se pretende promover la seguridad integral para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía con eficiencia.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la calidad en la prestación de servicios del Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 en Tulcán para el fortalecimiento del valor público.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar la calidad de los servicios que brinda el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 en la ciudad de Tulcán.
- Determinar el valor público en los servicios prestados por el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 en la ciudad de Tulcán.
- Establecer los factores para la calidad de los servicios prestados por el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 en la ciudad de Tulcán, que permitan fortalecer el valor público.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cómo es la calidad de los servicios que brinda el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 en la ciudad de Tulcán?
- ¿Cuál es el valor público en los servicios que presta el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 en la ciudad de Tulcán?
- ¿Cuáles son los factores que establece la calidad de los servicios prestados por el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 en la ciudad de Tulcán, que permitan fortalecer el valor público?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para abordar el tema de investigación, como guía, se incorpora la tesis sobre "Metodología de evaluación de servicios de emergencia: caso del servicio integrado de seguridad ECU 911" perteneciente a Salazar & Camacho (2017), donde presenta como objetivo general elaborar una propuesta metodológica para la evaluación de servicios de emergencia, que permita supervisar, fortalecer y optimizar la gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

Los objetivos específicos son: Definir indicadores de gestión que midan el desempeño, en cuatro dimensiones: impacto, cobertura, calidad y eficiencia; Establecer niveles de avance y logro para cada una de las gestiones y proyectos del Sistema Integrado de Seguridad ECU 911; Optimizar el uso y rendimiento de los recursos institucionales a través de la medición y control; Mejorar y simplificar los procesos y servicios institucionales; Fortalecer el modelo de gestión, empoderando a las Coordinaciones Zonales para que ejerzan sus atribuciones y competencias (Salazar & Camacho, 2017).

La metodología de evaluación que se utilizó para el desarrollo de este trabajo fue el de las Unidades del Servicio, de modo que se pueda hacer una evaluación del seguimiento constante de la ejecución de sus gestiones en base a indicadores que se presentan como elementales al momento de medir, valorar y cumplir con los objetivos establecidos en todas sus líneas de servicio, gestión y procesos (Salazar & Camacho, 2017).

Este estudio se estrecha con el actual trabajo debido a que se desarrolla un método de diagnosticar los servicios de emergencia que presta el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, lo que apoya sustancialmente con indicadores, preguntas, metodología, para que los resultados que arroje la presente investigación sean útiles para que la institución mejore su prestación de servicios e incremente el valor público (Salazar & Camacho, 2017).

Por otro lado, se toma en cuenta la tesis de grado con el nombre “Análisis Del Proceso De Control De Calidad En El Área Operativa Del Servicio Integrado De Seguridad Ecu 911 Esmeraldas” perteneciente a Madrid (2017), misma investigación que implementa su objetivo general a analizar el proceso de control de calidad en el área operativa del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Esmeraldas. Se menciona que la metodología que utiliza esta investigación es de carácter cualitativo, en cuanto a la aplicación de procesos de control de calidad además de la instrumentación aplicada tales como: fichas bibliográficas, entrevistas y la técnica de observación (Madrid, 2017).

Su metodología y el carácter cualitativo van de la mano con la presente investigación, de manera que contribuya al direccionamiento de esta, en la identificación de características con las que se pueda determinar la calidad en cuanto a servicios que presta en SIS ECU 911 en este caso de la ciudad de Tulcán en la cabecera cantonal. Además, analizar de que forma la adecuada prestación de servicios o calidad en los servicios contribuye al valor público (Madrid, 2017).

Siguiendo con esta parte, se toma en cuenta la tesis de grado con el nombre de “Análisis de la estructura organizativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán: Hacia la construcción de una Gobernanza Social e Inteligente 2019-2020” que corresponde a Quenguán (2022), su objetivo general es Analizar la organización estructural del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán para la construcción de una gobernanza social e inteligente. Y sus objetivos específicos son: Fundamentar conceptualmente aspectos relacionados con la organización estructural del gobierno local de Tulcán; Identificar si la organización estructural del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán permite establecer elementos para la aplicación de una gobernanza social e inteligente; Establecer si existen deficiencias o fortalezas para la aplicación de un modelo de gobernanza social e inteligente para el Gobierno Autónomo Municipal de Tulcán (Quenguán, 2022).

Mismos que se lograron mediante el enfoque cualitativo con el que la presente cuenta. Elementos que contribuyen a brindar una nueva concepción de lo que la intervención de las nuevas tecnologías y paradigmas pueden provocar en la producción de valor público mediante temas de gobernanza y tecnologías (Quenguán, 2022).

Y son estos puntos los que hacen relevante al antecedente, de manera que tiene estrecha relación con la presente investigación para que sirva como una directriz y poder incorporar temas como los antes mencionados para que esta investigación pueda tener mayor abordaje de temáticas y sea más completa (Quenguán, 2022).

Por otro lado, se toma en consideración el trabajo de Rodríguez (2017) con el tema "Análisis Del Proceso De Control De Calidad En El Área Operativa Del Servicio Integrado De Seguridad Ecu 911 Esmeraldas" con el objetivo general de Analizar el proceso de control de calidad en el área operativa del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Esmeraldas. Sus objetivos específicos constan en el explicar el proceso de control de calidad en línea y el control de calidad post en el área operativa del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Esmeraldas; Examinar el reporte de evaluaciones, matriz de seguimiento e informe final según los criterios en el control de calidad llamadas y despacho; Describir el proceso del control de calidad y el desempeño del personal del área operativa del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Esmeraldas. Con la finalidad de mejorar los procesos operativos que se relacionan con la recepción, evaluación y direccionamiento de alertas, coordinación y seguimiento de acciones correctivas a fin de establecer líneas de acción para la mejora continua del servicio (Rodríguez, 2017).

Su metodología utiliza el método de investigación cualitativo enfocado en estudiar la situación en la que se encuentra. Permitiendo, además de la recolección de información de manera cualitativa y descriptiva, interpretar las actitudes y aptitudes de los evaluadores en el desempeño de sus funciones (Rodríguez, 2017).

De tal forma que los elementos que aporta a la investigación son en tema de mejora continua de los servicios, tomando en cuenta la importancia de las evaluaciones que permiten hacer un seguimiento de las actividades operativas de la prestación de los servicios para que la mejoría de los estos genere valoración positiva de quienes los perciben (Rodríguez, 2017).

2.2. MARCO TEÓRICO

La presente investigación se regirá bajo el enfoque cualitativo dado que el objeto de estudio es la percepción y valorización que los usuarios presentan ante los servicios que se prestan en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 que son de carácter fenomenológico. Por lo que la construcción del marco teórico se encuentra de la siguiente manera.

2.2.1 Teoría Burocrática

Es bien conocido que el pensamiento burocrático toma fuerza con el alemán Max Weber, para el sociólogo la administración pública es un proceso de mecanización, desde este enfoque el éxito de las organizaciones depende de la réplica exacta de su pasado para garantizar el futuro. Aquí las organizaciones son máquinas rutinarias cuyo funcionamiento es predecible.

Pero antes de esta concepción, para Morgan (1991) la línea de tiempo de la organización mecanicista inicia con las organizaciones primitivas formales, luego en 1760 a partir de la revolución industrial de Europa y América, los trabajadores se encuentran obligados a adaptarse a las máquinas. Seguidamente en 1776 Adam Smith continúa promoviendo la división de tareas en el trabajo para aumentar la eficiencia. Así mismo en esta época con Federico el Grande de Prusia se da la separación entre las funciones de mando y asistencia; ampliando la normalización de ordenanzas y la especialización de tareas. Con ello se genera temor hacia los jefes inmediatos (Taylor, 1911, como se citó en, Manrique, 2016).

Posteriormente, a inicios del siglo XIX Eli Whitney introduce la producción en serie con sus inventos mecánicos de piezas intercambiables; lo que promueve la codificación de ideas para conducir a la eficiencia en la gestión laboral. En 1832 Charles Babbage se direcciona a la aplicación científica en la gestión y organización al inventar la máquina de calcular (Taylor, 1911, como se citó en, Manrique, 2016).

Dentro de la teoría clásica de la organización burocrática se encuentran otros autores clásicos que recalcan la importancia de la planificación como, por ejemplo, en 1911 Frederick Taylor (Estados Unidos), en 1917 Henry Fayol (Francia), en 1947 E.W Mooney (Estados Unidos), y en 1943 Lyndall Urwick (Reino Unido). Contribuyendo aún más a esta teoría, en 1920 Max Weber define a la burocracia como una forma de organización basada en la supervisión jerárquica, reglas detalladas y que mantiene precisión (Taylor, 1911, como se citó en, Manrique, 2016).

Acorde a la dirección científica el americano Frederick Taylor reelabora la teoría clásica. El taylorismo fomenta la organización científica del trabajo y suscita una organización funcional encaminada a la eficiencia industrial a partir de niveles operativos para potencializar la producción. Taylor como representante de la administración científica establecen que, "la gestión es el arte de saber lo que se

quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente" (Taylor, 1911, como se citó en, Manrique, 2016).

En este sentido, la organización industrial concretada por la producción y los avances tecnológicos se basa en métodos de optimización de recursos teniendo como fin la racionalización del trabajo. El enfoque técnico de Taylor reconoce que la gestión es el arte de crear alternativas viables para cumplir metas a pesar de los problemas presentes. Al idear novedosas soluciones se evidencia la capacidad de gestión de las instituciones ya que los imprevistos de la sociedad obligan a los funcionarios a forjar su creatividad y destrezas (Taylor, 1911, como se citó en, Manrique, 2016).

La teoría de la gestión científica tiene una visión ingenieril refiriéndose a la aplicación de acciones secuenciales de la administración; permitiendo tomar decisiones rápidas. Este modelo de gestión yace sobre los principios de: estabilidad, refiriéndose a los estándares fijados a largo plazo que permiten la eficiencia; información perfecta, en cuanto a la comprensión de los procesos operativos; eficiencia productiva, para maximizar la generación de servicios; y el gasto global, que es igual al coste de los factores de producción dominantes (Taylor, 1911, como se citó en, Manrique, 2016).

El fayolismo por su parte se basa en la delimitación de niveles tácticos con una organización lineal para potenciar la empresa por medio de tareas administrativas. En materia de administración, Henry Fayol como uno de los principales representantes del enfoque clásico define a la gestión como:

Un proceso articulado por cinco acciones o elementos administrativos: planeación, organización, dirección, coordinación y control. Estos elementos, tanto en su estructuración como en su funcionamiento, deben cumplir los principios administrativos que aseguran la buena forma y funcionamiento del cuerpo social, como lo son la división del trabajo, la autoridad, la disciplina, la unidad de mando, la unidad de dirección, la subordinación de los intereses particulares al interés general, la remuneración, la centralización, la jerarquía, el orden, la equidad, la estabilidad personal, la iniciativa y la unión personal (Fayol, 1916, como se citó en, Manrique, 2016).

Esta postulación se enfoca de manera sencilla al desarrollo básico del ejercicio de la administración; a la vez que acata el planteamiento teórico desde procedimientos

técnicos haciendo hincapié en la racionalización de la estructura y función de las organizaciones. Los procesos administrativos de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar deben ser aplicados de manera genérica en todas las instituciones (Taylor, 1911, como se citó en, Manrique, 2016).

Es así como, la teoría de la gestión administrativa mantiene una lógica funcional en donde dirigir lo que implica: prever, planificar, organizar, coordinar y controlar. De forma análoga a la gestión administrativa de Fayol, Weber dictaminó los principios de la burocracia para garantizar la eficiencia y eficacia en la administración. Para ello aplica en la elección del personal jerarquías según la especialización y competencia. Weber sostiene que la burocracia maneja un tipo de mando con procedimientos que siguen una especie de patrón para que los funcionarios sepan el modo de comportarse. Esta teoría se inclina hacia una gestión burocrática donde la máxima autoridad impone reglas, las cuales son obedecidas por el resto de los funcionarios a fin de obtener mayores beneficios económicos (Taylor, 1911, como se citó en, Manrique, 2016).

2.2.1.1. Modelo clásico burocrático

El modelo burocrático es comúnmente conocido como el inicio del estudio en administración pública contemporánea; de acuerdo con Pérez (2016) se basa en la teoría burocrática y su estructura de organización es piramidal, por lo que un nivel está sometido a uno superior. Aun siendo ineficiente, este modelo genera una enorme perplejidad porque es un modelo que es impecable en sus principios y sus valores, razón por la cual perdura hasta el día de hoy siendo superior en la sociedad.

La administración pública sigue en marcha bajo el paradigma de Max Weber con este modelo casi perfecto, pero que funciona mal por las trampas hechas. El principio de jerarquía es fundamental porque dice que los de arriba mandan a los de abajo (Pérez, 2016).

La burocracia como una forma de organización que realza la precisión, la velocidad, la claridad, la regularidad, la exactitud y la eficiencia conseguida a través de la división prefijada de las tareas, de la supervisión jerárquica, y de detalladas reglas y regulaciones (Pérez, 2016).

La burocracia en si es un tipo de gobierno. De esta manera Weber fue el diseñador del Estado moderno de carácter impersonal por la vía de dibujar unas administraciones públicas en su caracterización de la burocracia típica e ideal;

definió ésta como un sistema dirigido a garantizar la racionalidad de las acciones y de las relaciones de todos los participantes (Pérez, 2016).

Para Ramió (2016) este modelo se centraba en suprimir de los procesos de elección de todos y cada uno de los factores considerados irrelevantes para el objetivo al que una organización burocrática determinada estaba dedicada y, muy en especial, factores como las emociones, las lealtades individuales, las creencias o los valores particulares de los empleados. Se trata de las elecciones humanas por una única jerarquía, encajada y mantenida por unos canales de comunicación racionalizados que fluyen desde la cima de la organización hacia los niveles base (Pérez, 2016).

En función a lo anteriormente planteado, el Modelo Burocrático es uno de los referentes más destacables de las distintas administraciones públicas tradicionales. Lo más relevante de este modelo radica en que la manera de su funcionamiento tiene que ver con las jerarquías y niveles tanto superiores como inferiores a los que les confiere responsabilidades y la aptitud de toma de decisiones. Mismas que se verán inmersas en valoraciones tanto de superiores como de quienes tengan la cabida de hacerlo. Por lo que la toma de decisiones puede tener afectaciones tanto positivas como negativas y con este último provocando agravios a la sociedad por lo que es necesario una mejora (Pérez, 2016).

2.2.1.2. Del modelo burocrático a la nueva gestión pública

La administración pública tradicional se ha venido transformando por los diferentes sucesos que han sobrevenido con el paso del tiempo, en tal sentido el Estado de Bienestar tuvo su máxima expansión después de la segunda guerra mundial, más sin embargo el mismo dio muestras de agotamiento a finales de la década de los 70 conociéndolas como crisis de gobernabilidad de la democracia. A partir de la década de los 80 se da inicio a la búsqueda de un nuevo paradigma basado en implementar políticas de modernización del sector público, para lo cual deberían adaptarse las administraciones públicas a los requerimientos de una sociedad contemporánea, más informada y más participativa que la toma de decisiones de los gobernantes, es importante destacar que para Pérez (2016) en su libro denominado "Para comprender la administración, la gestión y las políticas públicas" destaca que el paradigma post burocrático está enfocado en repensar la acción de gobernar, es decir, su fin principal es la reinención del gobierno tomando en cuenta tanto lo teórico como lo práctico.

Para lograr la reinención del Estado es importante hablar de la Nueva Gestión Pública, la misma que se enfoca en alcanzar una mejor economía, eficiencia y eficacia en cada una de las acciones desarrolladas por el gobierno, es así como esta busca transformar el sector público, por medio del management público, en otras palabras, se busca implementar en el sector público las técnicas privadas, con el objetivo de dar soluciones a las problemáticas estructurales del sector público. Por otro lado, tiene como prioridad alcanzar la eficiencia y eficacia administrativa, con el fin de brindar a la sociedad servicios de calidad, como también mayor desempeño y sobre todo transparencia (Pérez, 2016).

El sistema piramidal jerárquico característico del modelo clásico burocrático, aun se considera importante en el sentido de la organización, dado que designan responsabilidades y ejercen supervisión desde los niveles superiores hasta los inferiores (Pérez, 2016).

2.2.2. Nueva Gestión Pública

La NGP aparece durante los años ochenta como respuesta a los problemas constantes de los Estados que ocurrieron en gran mayoría dentro de países latinoamericanos. Las debilidades institucionales obstaculizaban la gestión pública haciéndola ineficiente, al existir bajo rendimiento en la atención de problemas públicos queda demostrado la incapacidad de la Administración Pública frente a los nuevos desafíos. Por esta razón, en primer lugar, fue necesaria la reforma en el sentido de aumentar ingresos y reducir egresos de modo que se logre un crecimiento económico. Garza et al. (2018) mencionan que:

Se propuso promover reformas adicionales ante los resultados negativos en especial de la región latinoamericana, se orientaron a mejorar las condiciones sociales y a tratar de reducir la pobreza, a reestructurar el gobierno central y sus relaciones con los gobiernos locales, a combatir la corrupción, a transparentar y simplificar el entorno legal y reglamentario, a reformar el servicio civil, a mejorar la recaudación de impuestos entre otras reformas, que incorporaban una nueva concepción de lo público. (p.36)

El reajuste de las finanzas públicas condujo a la disminución del tamaño y funcionamiento de la Administración Pública. La optimización de recursos y eliminación de instituciones o personal ineficiente permite agilizar la Administración

Pública. De este modo, al redelinear las funciones públicas se atienden de mejor manera las necesidades sociales. Aguilar (2015) manifiesta que:

Se modificó significativamente el tamaño, la estructura y la operación de los gobiernos con una exigente orientación hacia la obtención de resultados, el alto desempeño y, en conexión, se favoreció la descentralización de las decisiones hacia los niveles administrativos intermedios u operativos, se promovió la competencia interna entre los organismos públicos que actuaban en un mismo sector de actividad y se procedió a llevar a cabo ciertas funciones públicas mediante terceros, empresas privadas u organizaciones sociales. (p.126)

Las reformas administrativas son la respuesta obligada a los problemas de operación del gobierno a modo de reducir la crisis fiscal. Debido a la insuficiente capacidad directiva de los gobiernos se depende del sector privado y social para contar con aptitudes de conducir a la sociedad y generar servicios de calidad. Se considera esencial establecer un modo gerencial o post burocrático de administración pública llamada la NGP, el cual tampoco logro resolver los problemas que atañen al gobierno y a las administraciones públicas, dando paso a un paradigma post gubernamental el cual copera el Estado, el mercado y la sociedad de manera armónica y en sano equilibrio, este paradigma se conoce como Gobernanza (Aguilar, 2015).

La Gobernanza propone gobernar de manera asociada con instituciones públicas, privadas y la sociedad civil. La Gobernanza es un estilo de gobierno post gubernamental que parte de la propuesta de gobernar en forma de asociación público - privada. Esta forma de gobernar se centra en superar la insuficiencia directiva del gobierno y da inicio a una nueva era donde la Nueva Gestión Pública como ideal gerencialista da paso a una Administración Pública que cuestiona a la organización burocrática clásica del Estado, pero a su vez reconoce que la solución a los problemas públicos no está en el mercado, si no que vaya más allá de esa dicotomía publico privado e incorpore al tercer sector y la ciudadanía en tal sentido Pérez (2016) determina que:

Esta nueva forma de gobernar inmiscuye e implica la interdependencia entre los distintos actores que hacen vida en el ámbito público e induce, a su vez, a la cooperación y a la participación en la adopción de decisiones públicas, así como a la exaltación de responsabilidades de

forma colectivas o de interés general. Con la gobernanza se da un reconocimiento al sentido real del buen gobierno, donde el Estado solo no puede lograrlo, así como tampoco la solución está en el mercado. (p.11)

En sus inicios la NGP estaba centrada únicamente en la dirección financiera y posteriormente se desplaza hacia la dirección de calidad. En consecuencia, las finanzas públicas se encuentran en función del servicio público. Concordando con Aguilar (2015):

La eficiencia económica gubernamental es sólo un fin intermedio para alcanzar el fin último de un servicio de valor para el ciudadano, la eficacia social o pública. El giro de un gobierno justificadamente ensimismado en la solución de sus problemas financieros y organizativos a uno que se enfoca directamente hacia la solución de los problemas de sus ciudadanos es el nuevo paso de la NGP. El ciudadano se coloca explícitamente en el centro de la NGP. (p.142)

La NGP fue estructurada para superar la insolvencia económica de las políticas públicas, puesto que después de la crisis la exigencia de eficiencia económica se acentúa. En vista de que los costos de transacción son altos se opta por reducirlos para mejorar la economía. Cabe destacar que en este escenario la información es vital para coordinar las actividades, pero normalmente esta información es asimétrica e incompleta porque carece de datos relevantes (Aguilar, 2015).

La Nueva Gestión Pública utiliza formas post burocráticas con el fin de potencializar la acción pública. De acuerdo a Hood (1991) los componentes doctrinales de la NGP se basan en: mantener una rendición de cuentas con responsabilidad de las acciones de los funcionarios; expresar claramente las metas y objetivos con estándares de desempeño; hacer hincapié en el control de resultados; desagregación de las unidades del sector público; aumentar la competencia en el sector público para mejores rendimientos; adoptar herramientas exitosas del sector privado; y ahorrar recursos para hacer más con menos (López, 2017) .

Dicho de otro modo, la NGP se entiende como una nueva forma de organización pública sustentada en la economía de las instituciones o neo institucionalismo y gerencialismo. Persigue la creación de una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades reales de la población con menor costo. Para definir el

rumbo de los países el gobierno requiere del apoyo de la empresa privada, sociedad civil y organizaciones sociales (López, 2017).

Desde la perspectiva de transformación la NGP enfatiza en la idea de innovar la gestión incorporando las nuevas tecnologías de información y comunicación. Por ello la adopción del Gobierno Electrónico en la gestión pública apunta al desarrollo de la sociedad. Las reformas administrativas se reelaboran en función del contexto de los países ya que los factores administrativos influyen en la reforma gerencial misma que repercute en el sector público (López, 2017).

En esta dirección, los Estados deben implantar nuevos modelos gerenciales en la administración pública que fomenten la mejora continua de los procesos y la constante innovación. Al implantar el Gobierno Electrónico se acrecienta la efectividad de la gestión pública con la colaboración de las administraciones públicas. Ripalda (2019) sostiene que:

El Gobierno electrónico GE o e-Gobierno, se basa en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs), donde las instituciones públicas cuentan con herramientas, aplicadas con diversas estrategias para lograr eficacia y eficiencia en la gestión pública, buscando transparentar sus acciones e incentivando la participación ciudadana. (p.3)

La búsqueda competitiva de eficiencia y calidad en la prestación del servicio público es una cuestión interna de las instituciones teniendo siempre como beneficiario al ciudadano. Para asegurar la calidad de la gestión corresponde a los funcionarios conocer la percepción en cuanto al servicio actual y establecer minuciosamente las características del servicio e implantarlas con referencia a las expectativas ciudadanas (Ripalda, 2019).

2.2.2.1. Gestión Institucional

La gestión institucional conforma todas las actividades llevadas a la práctica para dar cumplimiento a lo planificado por la administración en el plan estratégico. Para el logro de objetivos la gestión se cimienta en el liderazgo, optimización de recursos y modernización. En la orientación de la gestión, de acuerdo con Otero & Bustinza (2021), "se aprecia un redireccionamiento hacia otros elementos determinantes de la eficiencia y eficacia institucional, al penetrar con más profundidad en el objeto social de la institución y las relaciones con el entorno y los clientes" (p.128).

En este aspecto, la planificación estratégica facilita la toma de decisiones a los funcionarios públicos. Esta planificación hace referencia a la organización interna de las instituciones basándose en la misión, visión y demás acciones a ejecutar. Felcman y Blutman (2018) sostienen que, “La planificación estratégica procura que las proposiciones generales (visión y misión) se desagreguen luego en objetivos. Los objetivos se definen como descripciones de los resultados que se desean alcanzar” (p.31).

Mediante el nuevo enfoque de gestión pública la noción de gestión por resultados se incorpora a las organizaciones públicas para ejecutar planes, programas y proyectos asegurando el logro de los objetivos planteados por el gobierno. Esta orientación plantea que los esfuerzos del Estado deben direccionarse al logro de resultados usando correctamente los recursos públicos y buscando siempre el incremento en el valor de los servicios públicos. Hernández et al. (2018) reconocen que:

Un Sistema de Gestión de la Calidad puede ayudar a tener un mejor control de cada uno de los procesos internos de una organización, desde un enfoque basado en procesos interrelacionados. Por ende, una cultura de la calidad debe estar basada en requisitos específicos como la satisfacción del cliente en toda su extensión y sobre la base del principio de mejora continua. (p.191)

En cuanto al enfoque por procesos la norma internacional ISO 9001:2015 resulta de gran utilidad puesto que se relaciona con los Sistemas de Gestión de la Calidad y se asienta en el ciclo de Deming de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) en donde el buen clima organizacional posibilita el cumplimiento de objetivos. Esta norma puede ser aplicada cuando las instituciones requieran incrementar la satisfacción de los usuarios y demostrar su capacidad al proveer servicios (Hernández et al. 2018)

2.2.2.2. Teoría de la democracia

Una de las premisas que proponen una mejora al modelo de administración es la Elección Pública, esta se fundamenta en que las personas como ente individual tratan de solventar sus propios intereses, o tomándolo desde otro punto de vista se muestran un tanto egoístas al querer solucionar sus necesidades. Sin embargo, este principio de egoísmo hace que en una sociedad en la que varios individuos quieren solucionar sus necesidades exista a la vez un punto en común y el resultado es la organización que intentan socorrer los intereses. Lo que vendrá a denominarse como

“individualismo metodológico” que deja de lado la reforma gubernamental y aporta la base teórica general para crear una administración efectiva y eficiente (Carrillo, Tamayo & Bazaga, 2007).

Es una realidad que la Administración Pública específicamente la latinoamericana, tiene muchas problemáticas que no se han podido resolver por los profesionales ni por quienes la estudian, es porque se ha dejado llevar por un sentido de tradicional burocracia, por lo que no podemos poner en consideración la eficiencia de procesos administrativos, organización o gestión pública que puedan ayudar a desarrollarse y controlarse. De esta manera se modifica la atención y la dirección de solución de los problemas enfocándose en aspectos como: el individuo como unidad de análisis, concepto de bien público como principal de la teoría de la Administración Pública y lo que se hace mucho más importante en el presente estudio es analizar las consecuencias que los distintos tipos de estructuras de decisión puedan tener sobre los outputs de bienes y servicios públicos evaluando estas consecuencias a partir del criterio de eficiencia u otras formas de medición del rendimiento (Carrillo, Tamayo & Bazaga, 2007).

Ostrom propone, en la construcción de una Ciencia de la Administración Democrática, que es una modulación de la Teoría Democrática, distintas promesas entre las que mencionan ejercicio de autoridad política que trae consigo el usufructo de sus cargos para intereses personales, provisión de bienes y servicios públicos depende de las decisiones adoptadas por diversos decisores y la factibilidad política de cada proyecto colectivo depende de que todas las estructuras de decisión esenciales adopten decisiones favorables a lo largo del tiempo, la administración pública se encuentra en el ámbito político (Carrillo, Tamayo & Bazaga, 2007).

En esencia la teoría anteriormente mencionada destaca que necesariamente se deben buscar más organismos y procesos organizacionales que ayuden a llevar a cabo la correcta toma de decisiones que se encuentren en el marco de la no corrupción ni nada que tenga que ver con actos de usura que lo único que causan es el declive de los servicios públicos y la mala organización para su prestación y control (Carrillo, Tamayo & Bazaga, 2007).

2.2.2.3. Teoría de la organización para la administración pública

La dinámica social influye en el funcionamiento de las organizaciones, como manifestó David Hume, los valores humanos están determinados por los sentimientos.

Por ello, con el utilitarismo el gobierno busca la manera de incrementar la felicidad en la población con la ayuda de las instituciones públicas. De forma antepuesta, la teoría de mercado mantiene un carácter egoísta, pues tiene primacía la elección individual en toda acción (Paniagua, 2023).

Antes de ahondar en la teoría de la organización política se tiene que revisar la teoría de la elección pública para examinar la motivación humana. Sus principales exponentes son Buchanan y Tullock, para ellos el postulado del individualismo es la base de la elección pública ya que la acción política se dilucida como resultado de las acciones de individuos independientes con cosmovisiones variadas. Siguiendo esta premisa, las políticas se diseñan según el individualismo metodológico donde es necesario mantener un orden o estabilidad social para consentir la libre elección individual (Paniagua, 2023).

El beneficio de las instituciones se determina por el grado en el que defienden la libertad y maximizan la utilidad entre individuos. Por ende, deben establecerse instituciones que decidan buscar la ganancia privada a la vez que contribuyan a la ganancia colectiva en conjunto. Las ganancias mutuas se obtienen al tomar en cuenta las preferencias de todos para llegar a un acuerdo sin ejercer poder coercitivo (Paniagua, 2023).

Pese a que la acción colectiva implica elevados costos del esfuerzo cooperativo, esta puede producir más beneficios que de manera privada. Aquí la unanimidad es la mejor regla para tomar decisiones colectivamente; respetando la libertad individual. Se puede llegar a los acuerdos por medio del intercambio (Paniagua, 2023).

El proceso de intercambio presenta ventajas sobre el procedimiento burocrático, puesto que en la toma de decisiones se dispersa la autoridad gracias a la descentralización. Más allá de acercar el gobierno al pueblo, lo que se pretende es promover la competencia entre las dependencias gubernamentales (Paniagua, 2023).

A raíz de esto surge la teoría de la administración democrática presentada por Ostrom que intenta superar el inadecuado paradigma clásico. La crítica de Ostrom se dirige a los principales teóricos clásicos, como Woodrow Wilson, Max Weber, Luther Gulick y Herbert Simón. También se basa en la interpretación de pensadores estadounidenses como Madison, Hamilton y De Tocqueville (Paniagua, 2023).

En primer lugar, Woodrow Wilson indicó que en todo gobierno hay un centro de poder unitario y se lo divide aumenta la irresponsabilidad, por lo que se pierde eficiencia. Según Wilson, la jerarquía es la forma más eficiente de organización y la administración está separada de la política; continuando con esta premisa Max Weber defiende que el ordenamiento jerárquico es el elemento definidor de las organizaciones burocráticas. La burocracia funciona como una máquina y los funcionarios son parte de los engranajes (Paniagua, 2023).

Siguiendo con la ortodoxia de Wilson y el modelo burocrático de Weber, Luther Gulick reafirma estas concepciones. Gulick apoya la idea del principio de homogeneidad, el cual implica que los medios deben servir de instrumentos para la realización de una tarea particular; respecto a la estructura interna, Herbert A. Simón reconoce que la administración implica interdependencias entre los elementos constitutivos de una organización identificando las oportunidades y amenazas del entorno (Falcao, 1997).

De manera contrapuesta, la teoría de la administración democrática propuesta por Ostrom tiene como propósito llevar al máximo la eficiencia, que se evidencia por el menor costo en tiempo, esfuerzo y recursos. Para este autor la eficiencia debe medirse en términos de un cálculo de costos y para que esta sede se requiere tomar en cuenta las preferencias de los consumidores; caso contrario se harán gastos innecesarios sin utilidad (Falcao, 1997).

Ostrom apoya la idea de conducir la sede de responsabilidad administrativa a estructuras de autoridad fragmentarias en donde intervenga la ciudadanía. Ostrom dice que los profesionales de la administración pública han de servir a los intereses colectivos en pro de una sociedad democrática (Falcao, 1997).

2.2.2.4. Gestión de Calidad

La Gestión de Calidad nace en un contexto de revolución de la calidad que cambia la concepción del sistema administrativo. La calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un producto o servicio satisfacen los requisitos de los usuarios. Esta gestión de calidad asegura, controla, certifica y mejora los productos y servicios continuamente. Esto hace posible satisfacer las exigencias de los usuarios y prevenir posibles disconformidades. Aguilar (2015) establece que:

El concepto de calidad tiene un componente objetivo, que destaca la propiedad que poseen los bienes y servicios de ser conformes, idóneos, adecuados a los requisitos y especificaciones predefinidos, así como un

componente subjetivo que destaca la satisfacción del cliente como el criterio o el efecto final de la conformidad e idoneidad del producto con lo esperado. (p.285)

La gestión de calidad tiene tres principales momentos de auge, primero con el control de la calidad a partir de los años de posguerra con Japón; luego con el aseguramiento de la calidad a modo de llegar a la meta de cero defectos; y posteriormente con la instauración de la Calidad total y las Normas ISO. Desde los años noventa la Administración Pública destaca la importancia de la calidad en la gestión (Aguilar, 2015).

El primer principio de la Gestión de Calidad es la focalización en el cliente donde la organización se orienta en el cliente antes que en los productos. La Gestión de Calidad cuenta con un sistema de información, estándares, indicadores, medición, evaluación de desempeño y además incorpora los requerimientos de los usuarios en los servicios públicos (Aguilar, 2015).

En los años sesenta se comienza a hablar de la gestión estratégica basándose en el sistema abierto empresarial. Para solucionar las dificultades del sector público se toma en cuenta la capacidad que tienen las empresas de interactuar con su entorno. La gestión estratégica se forja en la planeación como un sistema fundamental en la definición de objetivos futuros para situaciones de escasez (Aguilar, 2015).

Siguiendo el proceso estratégico se crea el plan de acción a largo plazo que elimina incertidumbres analizando el posicionamiento y el entorno de la situación. La Gestión de Calidad guarda relación con la aspiración humana de hacer las cosas bien con cero errores. Adquiere relevancia con la introducción del modelo de producción industrial al controlar la calidad con la inspección. De esta manera se conocen las causas de los errores y se asegura la calidad (Aguilar, 2015).

La atención se enfoca en dar valor al cliente y para asegurar la calidad tiene que participar toda la organización en conjunto. Es decir que la Gestión de Calidad involucra a todos los operarios que intervienen en la producción. Este concepto ha seguido evolucionando hasta convertirse en un elemento de estrategia competitiva.

El objeto de la calidad en la gestión pública es garantizar el cumplimiento de los derechos humanos a través del acceso a la información y servicios públicos para

alcanzar una sociedad del bienestar justa y equitativa. El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2008) establece que:

La orientación a la calidad en la gestión pública supone maximizar la creación de valor público, por lo que tiene que responder al principio de gestión para resultados. Ello supone un esfuerzo para optimizar la dirección efectiva e integrada del proceso de creación de valor público, para asegurar la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y su mejora continua. (p. 242)

La gestión de calidad es importante en la gerencia pública porque conlleva a comprender que las personas poseen diferentes características a las que la administración tiene que adaptarse. La orientación a resultados genera confianza en las instituciones y los modelos de gestión de calidad o excelencia conlleva a un modelo de gestión de mejora continua e innovación permanente. A continuación, se muestran los principales modelos de excelencia (CLAD, 2008).

2.2.2.5. Modelo Common Assessment Framework (CAF)

Es un modelo europeo diseñado específicamente para los servicios públicos, el cual reconoce que si hay buena gestión hay buenos resultados y viceversa. Este modelo de excelencia proporciona orientaciones claras de cómo se debe gestionar una organización. Por ello conduce la administración a los resultados y se esfuerza por medir la satisfacción de los ciudadanos y los resultados de (CLAD, 2008).

La Gestión de la Calidad ha introducido en la gestión pública un modelo de innovación continua. Sin embargo, todos los modelos de excelencia parten de un mismo esquema como lo es el círculo de Deming (PHVA) o ciclo de mejora continua. Por ende, las organizaciones que aspiran a la mejora continua tienen que seguir este proceso (CLAD, 2008).

2.2.3. Servicios Públicos

El servicio público comprende las actividades realizadas por las instituciones públicas teniendo como finalidad satisfacer las necesidades de la sociedad, dichas actividades deben ser reguladas por entes competentes ya que su realización es indispensable. La intervención ciudadana tiende a generar resultados positivos que

mejoran la prestación de los servicios. Waddington, Sonnenfeld & Gaarder (2021) mencionan que:

Las intervenciones para aumentar la participación ciudadana en los procesos de gobernanza y prestación de servicios tienen el potencial de mejorar el acceso a los servicios públicos, la calidad de su prestación y los resultados de bienestar en toda una gama de sectores. (párr.2)

El servicio público está ligado al suministro de prestaciones a las personas mejorando las condiciones de su entorno. En esta área la Gobernanza resulta una herramienta clave de la Administración Pública con la que las jurisdicciones se hacen cargo de las necesidades de la población: electricidad, saneamiento, agua potable, educación, seguridad, salubridad etc. La Administración Pública, según Rodríguez (2020):

Implica la gestión de todos los recursos del estado, sean financieros, materiales y humanos para el adecuado desarrollo de políticas, procedimientos y servicios públicos que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos y el desarrollo económico y social sostenible y sustentable. (p.5)

Bajo este paradigma, los favorecidos son quienes de muchas maneras juzgan y perciben de acuerdo con sus perspectivas que tan eficiente o eficaz les resulta el que sean beneficiarios de los servicios que presta el Estado y en base a estas opiniones se construye valor público. Según Naser y Ramírez (2017) menciona que "Los servicios públicos son el marco de interacción más habitual entre ciudadanos y Estado, por lo que su funcionamiento configura la confianza en el gobierno y las expectativas depositadas en el mismo" (p.25).

Los servicios públicos visibilizan los derechos constitucionales y el Buen Vivir. El Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018) establece que, "Cuando hablamos de calidad en los servicios públicos, hablamos de la evolución que ha tenido toda la administración pública hacia la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los ciudadanos" (párr.2).

Por consiguiente, la administración pública es responsable de la prestación de servicios públicos que hagan posible solucionar necesidades sociales indispensables de manera transparente. Estas prestaciones tienden a ser de utilidad y generadoras de beneficios a la ciudadanía ya que cubren menesteres.

2.2.3.1. Calidad de servicios

La calidad de servicios es el grado de satisfacción producida por las instituciones que se orienta en satisfacer las necesidades sociales y alcanzar la excelencia. Esto implica a que los proveedores de servicios tengan la obligación de incrementar la calidad debido a que es un factor elemental para acrecentar su rendimiento (Traba, 2020).

En Administración Pública, la calidad representa la aptitud que presentan las entidades al satisfacer las necesidades públicas. La motivación y la formación de los funcionarios hacen que se mejore los procesos de las instituciones. Por ello se adecua las particularidades del producto o servicio a las exigencias de los consumidores (Traba, 2020).

Este atributo guarda relación con el valor de un producto al cumplir con las especificaciones del usuario. Traba (2020) sostiene que "la calidad de un objeto de análisis, cualquiera sea, no es otra cosa que la respuesta al uso que se le dé al mismo" (p.42). Dicha calidad se puede examinar conforme a las propiedades que se posea como: material, tecnología, atributo contractual, socio culturalidad, temporalidad y ética.

Las condiciones de conformidad son establecidas por los usuarios en correspondencia a las prestaciones recibidas. La respuesta al uso está condicionada por los hábitos y costumbres; al igual que lo impuesto en el sistema o la situación en la que se vive. Al respecto, Bonatti (2019) afirma que:

Los seres humanos filtramos el mundo a través de nuestros sentidos primero y luego a través de nuestra mente que está compuesta por nuestra estructura genética, cultural, nuestro pasado, nuestras experiencias únicas y que nos definen con nuestra personalidad, nuestro carácter, nuestras emociones, y por último y no menos importante los marcos del entorno. (p.76)

Indistintamente, la calidad es una característica de la gestión institucional, del producto e imagen constituyéndose como la esencia de las organizaciones. Las prestaciones son allegadas a las demandas de los sujetos para alcanzar la calidad de conformidad. La calidad demuestra la factibilidad de cumplir con lo que se fue diseñado. Aquí, la experiencia que haya tenido el usuario es un factor con el que se precisa la satisfacción. Esto porque varía según el contexto y la condición de los individuos (Bonatti, 2019).

2.2.3.2. Concepto de Calidad de Servicios

La calidad es el nivel de excelencia de las instituciones que se ve refleja en las características de sus servicios, lo cual se encuentra estrechamente relacionado con su capacidad de solventar las demandas. Barba (2021) argumenta que “el principio de calidad también garantiza el atender expectativas, consecuentemente surge la inquietud respecto a qué se refiere el satisfacer oportuna y adecuadamente expectativas” (p.18). Es por lo que las instituciones requieren comprender las necesidades de los usuarios para brindar un servicio adecuado. Izquierdo (2021) sostiene que:

La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio. (p.426)

La calidad de los servicios es una habilidad desarrollada por las instituciones para satisfacer a los usuarios. Se encuentra relacionada con la gestión del talento humano al igual que con las habilidades laborales. Con el cumplimiento de las expectativas públicas se recibe aceptación. Para Cevalloz & Almeida (2023) “la calidad del servicio es un indicador clave para todas las organizaciones, tanto públicas o privadas, ya que les permite detectar oportunidades de mejora a partir de la percepción de los clientes” (p.49).

Dicho en otras palabras, la calidad de los servicios se origina en la percepción de estos donde los usuarios asignan el valor al recibir determinado servicio. Aquí el proceso de creación de valor público ayuda a obtener un mejor reconocimiento social. Tamayo y Tabares (2018) argumentan que:

La calidad de los servicios públicos es un derecho de los usuarios y a su vez una muestra de respeto por parte de los prestatarios. De aquí el papel que debe jugar la administración para velar por ello y nutrirse además con el uso de mecanismos eficientes y menos burocráticos de las insatisfacciones de los usuarios. (p.85)

No obstante, en la actualidad la calidad del servicio no se está desarrollando con normalidad debido a la falta de planificación y control de resultados. Por lo que es necesaria la mejora continua para reducir deficiencias en la prestación de servicios, favoreciendo al incremento de productividad y así alcanzar un mayor nivel de

desarrollo. En el desarrollo de organizaciones la gestión de la calidad es un elemento clave, su importancia radica en el enfoque de satisfacer las necesidades del ciudadano con los recursos disponibles demostrando eficacia, rapidez, accesibilidad y fiabilidad. Esto permite a los funcionarios adaptarse a las circunstancias y mejorar constantemente sus actividades colocando al ciudadano como objetivo principal en el proceso de administración (Tamayo & Tabares, 2018).

2.2.3.3. Modelo ServQual

Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1988 crearon el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, el mismo que tiene el propósito de mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización o institución, por ende, hace uso de un cuestionario estandarizado, el cual estará sujeto a las necesidades de cada entidad (Aiteco, 2012).

El modelo ServQual pretende la satisfacción de los usuarios mediante los servicios públicos. Contempla que la satisfacción depende de las expectativas y por eso precisa interpretar las expectativas traduciéndolas a las especificaciones técnicas de los servicios. Para conocer al cliente se puede aplicar técnicas como encuesta, sugerencias, consultas en línea, análisis de usabilidad, análisis del proceso, entrevista en grupo, entre otros (Aiteco, 2012).

Además de ello, se destaca que dentro del modelo se identifica cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación, los cuales están utilizados por los clientes para valorar la calidad en un servicio, entre ellos está la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (Aiteco, 2012).

2.2.4. Valor Público

Con lo expuesto anteriormente, se puede determinar que la calidad de los servicios tiene mucho que ver con la creación de valor público. El enfoque del valor público se implanta para orientar a las instituciones públicas en ser proactivas. Esto en respuesta a la inestabilidad presente en la sociedad y problemas públicos desatendidos que han ocasionado la pérdida de confianza en el Gobierno. Debido a esta trama es necesario reconstruir el Estado con el objeto de mejorar el funcionamiento de la Administración Pública (Cepal, 2021).

La reflexión sobre el valor público surge a partir de las pésimas condiciones en la sociedad. Al observar el alrededor aparece la preocupación por ver si las cosas van bien o mal. Esto refleja el interés en el valor público porque se está evaluando

constantemente la situación para ver si hay algo en que se pueda mejorar. La coherente ejecución de la Administración Pública permite identificar el interés público; es así como mediante el valor público se puede legitimar el accionar del Gobierno, para Ortegón (2020) menciona que:

El concepto de valor público se ha enfocado desde una perspectiva macro y microeconómica, haciendo hincapié en su trascendental importancia dentro de la gobernanza actual para dar respuesta a lo que el público valora como solución a problemas concretos, en el marco de procesos que constituyen ciudadanía, participación y capital social. (p.30)

La cuestión existente es analizar que piezas son clave para una buena valoración. Así que la idea de valor público es un concepto que dirige la atención humana a las condiciones en el mundo que se quiere mejorar. Pueden ser cuestiones sociales de prosperidad económica, civismo, participación política, entre otros. Canel (2018) estableció que “el valor público se ha mostrado especialmente de ayuda para abordar los problemas que son enrevesados por su carácter global (implican a distintas autoridades y sociedades)” (p.89).

El valor público desafía el concepto de burocracia del Estado, tanto en términos de cuán receptivo podría ser, cuán innovador podría ser y cuán centrado en los resultados. El valor público es amigable con las redes colaborativas, entiende las virtudes de la burocracia y a la vez le hace frente para ser más receptivos y efectivos. Además, recuerda a la gente que la virtud de la burocracia es garantizar un trato consistente entre individuos. El trato justo sigue la idea de justicia y equidad en el acceso a servicios públicos (Canel, 2018).

2.2.4.1. Concepto de valor público

El valor público reformula el papel de la gestión pública a modo de seguir la visión innovadora del sector empresarial. El principal precursor en management público, según Moore (1998) citado por Martín y Martín (2014) explicó que “el valor público consiste en forjar el más alto valor posible para la población a partir de los recursos existentes siguiendo la vía gerencial, con el fin de cumplir con eficacia y eficiencia los propósitos establecidos” (p. 24). Desde este enfoque los recursos son usados para amplificar el valor de la organización cuyo propósito es la mejora continua de los servicios públicos.

Esta propuesta se basa en tres aspectos de la actuación pública como: abastecimiento de servicios; impactos sociales; y mantenimiento de la confianza entre ciudadanos y autoridad. En base a estos elementos la ciudadanía determina el valor. Para Renán (2018), el valor público se da cuando el Gobierno actúa coherentemente en la ejecución de políticas públicas que atienden las preferencias de la sociedad (Canel, 2018).

Entonces, el valor público es la capacidad del aparato gubernamental para generar beneficios a la población. Por ello, es necesario la intervención de la ciudadanía para obtener bienes públicos. El pago de impuestos y la participación ciudadana deben ser retributivos a la provisión de servicios públicos (Canel, 2018).

Una vez conocidas las preferencias sociales se determina las políticas públicas que respondan a dicha demanda equitativamente. El Estado tiene que mantener una gestión eficaz que cumpla los objetivos planteados y ser eficiente al optimizar recursos. Consecuentemente el Gobierno se enfrenta a conocer la percepción y aprobación de la colectividad (Canel, 2018).

Las preferencias influyen en el valor público ya que las personas determinan lo que tiene valor o no. Aquí, repercute la cultura de la sociedad en cuanto a diferentes intereses, comportamientos y formas de vida. Según López (2016) "el valor público consiste en el reconocimiento ciudadano de que los servicios ofrecidos por los gobiernos son de calidad y responden fehacientemente a sus necesidades o preferencias" (p.104). De esto depende que se dé reconocimiento a lo que hace el Gobierno.

2.2.4.2. Creación de Valor Público.

El valor público de las instituciones públicas se puede constatar en la prestación de servicios alcanzados, impactos reales y legitimidad. Este se constituye a partir de valores intangibles, cosas que no podemos ver o tocar, el respeto a las necesidades de las personas y la adaptación de la prestación de servicios crea esa opinión de quienes se benefician (Fernández, 2018).

A través de la evaluación se da una apreciación o un calificativo ya sea positivo o negativo a una cuestión que se esté valorando. Para operacionalizar el valor público los gestores públicos deben cuestionar la utilidad del servicio y rendir cuentas para saber si se tuvo éxito o no. Coincidiendo con Fernández (2018):

La creación de valor público tiene lugar en la esfera pública. En el diálogo entre las personas comunes y corrientes y los administradores públicos de acuerdo con muchos tópicos y problemas que pueden ser resueltos, mediante la participación convergente de estos actores en el espacio público. (p. 185)

La participación activa es fundamental para consolidar un sistema de calidad en la administración pública ofreciendo el mismo nivel de atención de forma constante a lo largo del tiempo. La creación de valor es la finalidad de la gestión pública, para ello es necesario conocer las expectativas en cuanto a servicios públicos y así atender las demandas ciudadanas con mayor efectividad considerando resolver los problemas públicos (Fernández, 2018).

Según el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) (2008), la sinergia de la inteligencia institucional y la inteligencia pública procrea la "innovación pública abierta" que se orienta a la construcción de valor público y democratización. La inteligencia institucional implica mejores capacidades de aprendizaje para diseñar una estructura organizacional dinámica; pone en primer lugar a la inteligencia en el sentido de innovar usando las nuevas tecnologías y aprovechar lo que se tiene al alcance. Así mismo, la inteligencia pública es producto de diversos conocimientos y experiencias colaborativas que se dan entre los actores sociales contribuyendo a producir políticas.

De esta manera el valor público se crea entregando servicios de calidad y generando satisfacción al usuario. Mulato (2016) propone que "la finalidad del valor público es producir y entregar bienes y servicios de calidad, basados en los requerimientos consensuados democráticamente y, por lo tanto, orientados a satisfacer las demandas ciudadanas" (p.14).

Los principios del valor público conciernen a la democracia y participación, puesto que la sociedad civil califica la actividad gubernamental según el mejoramiento de la calidad de vida. El empoderamiento social sobre los planes, programas y proyectos del Estado repercute en la generación de valor público. Al respecto, Calderón (2020) indicó que "la participación ciudadana en los asuntos públicos debe constituir uno de los ejes centrales para generar ese valor público" (p.74).

El Estado es el garante de satisfacer los intereses públicos, razón por la cual la Administración Pública está sujeta a readecuar su gestión a las preferencias de las

personas. El reconocimiento del valor público conlleva a un mayor control social y vigilancia de las instituciones estatales, fortaleciendo la gobernabilidad (Calderón, 2020).

El valor público es una herramienta que mide los planes, programas y proyectos. Este enfoque brinda la oportunidad de lograr buenos resultados dando sentido al servicio público, rindiendo cuentas a la población y determinando el éxito de la gestión. Para Alarcón, Salvador & Pérez (2020) "el valor público surge como alternativa de medición de desempeño para las organizaciones que operan en escenarios en los que la valoración social o pública de lo que hacen es relevante para la toma de decisiones y la operación misma" (p.140).

El valor público es accesible a todos, incluye bienes públicos que son usados colectivamente sin reducir su disponibilidad para los demás. Para Katsonis (2019) el valor público tiene una amplia gama de dimensiones que incluyen la satisfacción pública, activación económica, cohesión social, diálogo democrático, desarrollo sostenible, prácticas ecológicas, prestación de servicios con calidad, protección de los derechos ciudadanos, entre otros (Alarcón, Salvador & Pérez, 2020).

En el escenario cambiante que se encuentra la sociedad es inevitable la creación de una nueva gobernanza y nuevas estructuras y procesos. Este diseño ayuda a crear capacidades para actuar en las diferentes organizaciones y resolver problemas. Aquí, el uso del valor público es una forma de ayudar a la organización para avanzar a un siguiente nivel de mejora (Alarcón, Salvador & Pérez, 2020).

Así pues, es necesario construir el trabajo colaborativo de las instituciones y asegurarse de que funcionen para la creación de valor público. Luego con la gobernanza se evoca a deliberar en las jurisdicciones sobre los resultados que vale la pena perseguir o qué piezas vale la pena tratar de desarrollar (Alarcón, Salvador & Pérez, 2020).

Hay una toma de valor público sobre cada una de las ideas de posicionamiento estratégico de las organizaciones, la construcción de acuerdos de gobernanza colaborativa para tratar problemas transversales, y la creación de una capacidad de deliberación pública sobre lo que valdría la pena producir con los activos del Estado. El árbitro del valor público es el colectivo, el cual representa lo que todos los individuos piensan y quieren. El gobierno depende del espíritu público, es decir, de la voluntad de las personas para contribuir al bienestar de los demás. Más allá del dinero

es importante el sentido de propósito común y un ideal de justicia (Alarcón, Salvador & Pérez, 2020).

Esto se da porque la gente está muy interesada y preocupada sobre la producción de justicia y la forma en que el Estado utiliza la autoridad; y para asegurarse, al hablar del valor público que produce el gobierno, no solo se refiere al modo en que se usa el dinero, sino también cómo se utiliza la autoridad y cuán justa es. Mucho del valor proviene de tener un propósito y utilizar el triángulo estratégico para diagnosticar las oportunidades particulares de la situación en la que se encuentra la sociedad. De acuerdo con la realidad, las herramientas que se utilicen pueden irse modificando en el curso de la ejecución de los proyectos y darles un nuevo uso (Alarcón, Salvador & Pérez, 2020).

Ahora bien, un ejemplo práctico del valor que se puede mencionar siendo el más importante para el bienestar del ser humano, es el aire que se respira, de manera que se asocia el concepto de valor hacia lo que beneficia a las personas y que tiene característica de libertades públicas, es decir, nadie se puede apoderar de este recurso y se lo dispondrá gratis. Otra manera de asociar el valor público es la transparencia de la Administración Pública que una institución preste, porque de esta manera se evidencia el accionar de la misma. En una conferencia dictada en la Contraloría General del República, en Costa Rica, Julio Ramírez afirmó:

Los sujetos de ley son entidades o personas cuyo comportamiento debe ser controlado por las instituciones en base a un mandato legal y la institución tiene la obligación legal de ejercer esa potestad que ha recibido y criterios como universalidad, equidad y neutralidad son muy importantes en la creación de valor público. (p. 45)

2.2.4.3. Instrumentos para la creación de Valor Público.

Los activos públicos utilizados en la producción de valor público o resultados sociales valiosos son los recursos económicos y la autoridad estatal. Es por ello por lo que, ante el uso del dinero y la autoridad, el árbitro correcto del valor público tiene que ser el público colectivo (Hintze, 2003).

Costos financieros: Los activos financieros son utilizados para montar esfuerzos financiados por los contribuyentes para producir resultados deseados públicamente. Son medidos en la contabilidad del valor público cuando el Gobierno compra

insumos para sus actividades, como materias primas, mano de obra, tecnología, entre otros (Hintze, 2003).

Autoridad: El Gobierno también crea valor imponiendo cargas a los individuos con el uso de la autoridad estatal. Este activo está disponible para uso exclusivo del Gobierno ya que tiene potestad sobre el uso legítimo de la fuerza. La autoridad es instrumentalmente valiosa en la creación de valor público, porque con ella se cambian las condiciones hacia una sociedad más prospera (Hintze, 2003).

El gobierno usa la autoridad de manera instrumental de cuatro formas: primero, para exigir a las entidades privadas que tomen medidas que sean de interés público y disuadir las acciones que sean contrarias al interés público; segundo, regular el acceso a los bienes y servicios que proporciona el gobierno y motivar a los clientes de estos servicios a ser más autosuficientes; tercero, resolver disputas y regular las relaciones entre individuos y otros actores privados tanto en el ámbito cívico como criminal; y cuarto, recaudar el dinero necesario para llevar a cabo los proyectos que el público le ha asignado (Hintze, 2003).

En palabras de Moore, el uso de la autoridad permite exigir a los actores individuales que participen en actividades que mejoren su entorno, o abstenerse de actividades que perjudicarían el bienestar social general y fomentar relaciones correctas. Por lo tanto, existen distintos puntos de vista sobre lo que el público realmente quiere del gobierno, el utilitarista y el deontológico (Hintze, 2003).

Las preocupaciones utilitarias sobre la eficiencia y la eficacia plantean preguntas sobre la satisfacción del cliente, la personalización, la flexibilidad y la capacidad de respuesta en la acción del gobierno. Por otra parte, las preocupaciones deontológicas sobre la justicia y la imparcialidad plantean preguntas sobre la coherencia en el tratamiento, los procesos y el grado de previsibilidad en la acción del gobierno a lo largo del tiempo (Hintze, 2003).

Ambas concepciones de gobierno son útiles, las ideas utilitarias funcionan bien para el uso de los fondos públicos puesto que los ciudadanos quieren ver que el dinero se use de manera eficiente y eficaz; y los términos deontológicos sirven para el uso de la autoridad (Hintze, 2003).

2.2.4.4. Dimensiones del valor público

Existen tres elementos que generan valor público como: dimensión sustantiva, dimensión operativa y dimensión política. En este triángulo estratégico, la dimensión sustantiva involucra a la comunidad dando respuesta a sus necesidades, en la dimensión operativa es preciso el uso adecuado de los recursos para ejecutar las políticas públicas; y en la dimensión política es ineludible la intervención de figuras políticas y de grupos de interés para obtener legitimidad (Prado & Colonia, 2016).

Así pues, la idea es que exista un equilibrio entre dichas dimensiones. Como expresó Moore, cualquiera de las esferas que llamen la atención aparte del propio bienestar material es lo que se entiende por valor público. Esto lleva a movilizar recursos y la forma en que se despliegan para lograr la meta. Para ayudar con eso, se desarrolla el marco del triángulo estratégico que identifica en un punto la idea de valor público o las condiciones particulares se espera cambiar (Prado & Colonia, 2016).

Luego, tiene en otro punto del triángulo la capacidad operativa para lograr los objetivos. Eso se refiere principalmente al clima y cómo se podrían desplegar los activos materiales para cambiar las condiciones que interesan. El enfoque de la capacidad operativa es un proceso mecánico o material que está involucrado en la producción de las etapas finales (Prado & Colonia, 2016).

Y el tercer punto es obtener legitimidad y apoyo ya que es importante contar con seguridad de lo que se esté haciendo. Del mismo modo asegurarse de tener protección legal que permita continuar con las actividades. También se necesita ayuda de terceros en el trabajo para conseguir respaldo en los proyectos (Prado & Colonia, 2016).

Esta trilogía son los recursos necesarios para producir los efectos deseados en el Estado. Para hacer algo en el sector público hay que enfocar la atención en donde van los recursos y cómo se implementan mejor. Este triángulo ayuda a los servidores públicos a crear valor desde su posición (Prado & Colonia, 2016).

Gradualmente el triángulo estratégico se va ampliando a la variedad de circunstancias. Se puede construir una red de capacidad y despliegue a través de las organizaciones para lograr un propósito. Se ha vuelto más amplio en sus usos y se ha ampliado la definición del valor público, cómo medirlo, la variedad de formas que uno podría pensar en producirlo, las fuentes de legitimidad y apoyo, y el tipo de activos que necesita se han profundizado (Prado & Colonia, 2016).

La conexión entre el triángulo estratégico de Moore, la ciudadanía y la deliberación pública subyace a la definición de valor público. Se requiere adaptar estos conceptos, prestar especial atención a la variedad de contactos y transacciones que el gobierno tiene con sus ciudadanos y el efecto que eso tendría sobre las perspectivas futuras para la toma de decisiones democráticas (Prado & Colonia, 2016).

2.2.4.5. Categorías de Valor Público

Los líderes democráticos pueden llamar al público en las actividades de formulación de políticas. Moore (2014) argumenta que, el arbitraje del valor público debe residir en una expresión colectiva del público, no simplemente en aspiraciones individuales. Para reconocer el valor de las entidades gubernamentales se considera el análisis costo – beneficio, evaluación de políticas y encuestas de satisfacción del cliente (Hintze, 2005).

El análisis costo – beneficio se desarrolló en el campo de la economía. Allí el principio era que el valor neto de un esfuerzo gubernamental podía determinarse al conocer el precio que cada individuo estaría dispuesto a pagar para obtener los beneficios imaginados. Posteriormente, como alternativa se desarrolla el método de evaluación y con su aplicación se puede valorar colectivamente las diferentes acciones realizadas por el Gobierno (Hintze, 2005).

2.2.4.5.1. Análisis de costo-beneficio y evaluación de políticas

Este método se basa en la determinación de lo que algún organismo colectivo esperaba lograr a través de la adopción de una política o programa determinado. A partir de ello se observa el grado en que ocurrieron cambios en las condiciones sociales que estaban alineados con los resultados deseados y podían atribuirse de manera confiable a la política o programa (Hintze, 2005).

Las evaluaciones de políticas y programas a menudo son más fáciles de realizar, precisamente porque no se vincula directamente con valoraciones monetarias individuales. El criterio adecuado para medir el valor público que produce el gobierno es un público que articula y persigue sus propósitos a través de las instituciones y los procesos de la política, la formulación de políticas públicas y el gobierno, en lugar de individuos que valoran los resultados de esas políticas (Hintze, 2005).

2.2.4.5.2. Satisfacción del cliente y logro de los resultados socialmente deseados

Otro aspecto para conocer el valor público es la satisfacción del cliente y logro de los resultados deseados. Considera la idea de un Gobierno democrático orientado a servir a sus clientes. Trata a los individuos en posiciones sociales diferentes con cortesía, respeto y preocupación por su bienestar. El Gobierno crea condiciones que benefician al público y usa su autoridad legítimamente distribuyendo los servicios de manera justa asegurando un bien social mayor (Hintze, 2005).

Los ciudadanos no son solo clientes, sino también contribuyentes y lo que les satisface es el logro de los propósitos definidos colectivamente en las leyes, políticas y programas que sus representantes han autorizado al menor costo posible en términos de dinero público y autoridad. Cuando los individuos actúan voluntariamente con una visión de lo bueno y lo justo se puede decir que están actuando para crear valor público (Hintze, 2005).

2.3. MARCO LEGAL

Para la construcción del marco legal es necesario identificar las respectivas leyes, normas, reglamentos y ordenanzas, mismas que estén enfocadas en respaldar el respectivo estudio, para lo cual se detallara artículos de la Constitución de la República del Ecuador, Ley de Seguridad Pública y del Estado y Código orgánico de entidades de seguridad ciudadana y orden público.

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador (2008)

La Constitución de la República del Ecuador con respecto a la prestación de los servicios públicos enfatiza el Art. 85 en el numeral 1, Art. 158, Art, 163 y el Art. 389.

Art. 85.- La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

1.- Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

La prestación de bienes y servicios públicos deben estar enfocados en brindar bienestar a la ciudadanía, ya que es un derecho inalienable en donde el Estado debe garantizar su cumplimiento, es así como por medio de la ejecución de políticas

públicas se busca lograr solventar las demandas sociales y con ello obtener resultados favorables en beneficio de la sociedad.

Art. 158.- Las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional son instituciones de protección de los derechos, libertades y garantías de los ciudadanos. Las Fuerzas Armadas tienen como misión fundamental la defensa de la soberanía y la integridad territorial. La protección interna y el mantenimiento del orden público son funciones privativas del Estado y responsabilidad de la Policía Nacional. Las servidoras y servidores de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional se formarán bajo los fundamentos de la democracia y de los derechos humanos, y respetarán la dignidad y los derechos de las personas sin discriminación alguna y con apego irrestricto al ordenamiento jurídico (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

La policía Nacional es una institución la cual está encargada de brindar protección y salvaguardar la integridad de la sociedad en el sector interno, es por ello que se enfoca en mantener el orden público, por lo tanto, debe trabajar en base a lo que estipula los derechos humanos y sobre todo la democracia, para así alcanzar el bienestar de la ciudadanía.

Art. 163.- La Policía Nacional es una institución estatal de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada, cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional. Los miembros de la Policía Nacional tendrán una formación basada en derechos humanos, investigación especializada, prevención, control y prevención del delito y utilización de medios de disuasión y conciliación como alternativas al uso de la fuerza (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

La policía Nacional tiene el deber de precautelar la seguridad ciudadana y sobre todo de hacer cumplir con los derechos, leyes, normas, reglamentos establecidos en la constitución, con el fin de lograr que el territorio ecuatoriano se encuentre en paz y armonía, y por ende la sociedad sienta seguridad, para ello el Estado será el responsable de hacer cumplir con lo estipulado.

Art. 389.- El Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El Estado será el encargado de velar por la seguridad del territorio, es así como, mediante la intervención de entidades públicas y privadas, mismas que deberán contener la unidad de gestión de riesgos, las cuales les permita prevenir o mitigar los riesgos ya sean naturales o antrópicos, con el fin de brindar mayor seguridad y disminuir el nivel de desastres o emergencias.

2.3.2. Ley de Seguridad Pública y del Estado

La Ley de Seguridad Pública y del Estado en su Art.11 de los órganos ejecutores en el inciso b) y el Art. 23 de la seguridad ciudadana.

Art. 11.- De los órganos ejecutores. - Los órganos ejecutores del Sistema de Seguridad Pública y del Estado estarán a cargo de las acciones de defensa, orden público, prevención y gestión de riesgos, conforme lo siguiente:

b) Del orden público: Ministerio de Gobierno, Policía y Cultos, y, Policía Nacional. - La protección interna, el mantenimiento y control del orden público tendrán como ente rector al Ministerio de Gobierno, Policía y Cultos. Corresponde a la Policía Nacional su ejecución, la que contribuirá con los esfuerzos públicos, comunitarios y privados para lograr la seguridad ciudadana, la protección de los derechos, libertades y garantías de la ciudadanía. Apoyará y ejecutará todas las acciones en el ámbito de su responsabilidad constitucional para proteger a los habitantes en situaciones de violencia, delincuencia común y crimen organizado. Coordinará su actuación con los órganos correspondientes de la función judicial. La Policía Nacional desarrollará sus tareas de forma desconcentrada a nivel local y regional, en estrecho apoyo y colaboración con los gobiernos autónomos descentralizados. (Ley de Seguridad pública y del Estado, 2009).

El Sistema de Seguridad ciudadana juntamente con el Estado serán los encargados de velar por el bienestar ciudadano, es decir tendrán la responsabilidad de realizar acciones encaminadas en la protección de todas las personas que conforman el territorio ecuatoriano. Para mantener el orden público es indispensable que tanto Ministerio de Gobierno y Policía Nacional trabajen de la mano con el fin de lograr precautelar la seguridad ciudadana, la protección de derechos, disminución de violencia, delincuencia, riesgos naturales, crimen organizado, entre otros.

Art. 23.- De la seguridad ciudadana. - La seguridad ciudadana es una política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, la disminución de los niveles de delincuencia, la protección de víctimas y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del Ecuador. Con el fin de lograr la solidaridad y la reconstitución del tejido social, se orientará a la creación de adecuadas condiciones de prevención y control de la delincuencia; del crimen organizado; del secuestro, de la trata de personas; del contrabando; del coyoterismo; del narcotráfico, tráfico de armas, tráfico de órganos y de cualquier otro tipo de delito; de la violencia social; y, de la violación a los derechos humanos (Ley de Seguridad pública y del Estado, 2009).

La política de seguridad ciudadana está encaminada en garantizar el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, es decir, busca lograr disminuir los niveles de delincuencia a través de la prevención y control de acciones que pongan en riesgo el bienestar ciudadano, para ello las entidades encargadas de la seguridad como es el Ministerio de Gobierno, la policía Nacional, el Ejército, entre otras entidades, deberán ejecutar acciones las cuales conlleven a salvaguardar la integridad de la sociedad.

2.3.3. Código orgánico de entidades de seguridad ciudadana y orden público

El Código orgánico de entidades de seguridad ciudadana y orden público en sus Art. 3 y Art. 7 destacan el funcionamiento y fines de las entidades que brindan seguridad.

Art. 3.- Funciones de seguridad ciudadana, protección interna y orden público. - Las entidades reguladas en este Código, de conformidad a sus competencias, con la finalidad de garantizar la seguridad integral

de la población, tienen funciones de prevención, detección. En ese marco realizan operaciones coordinadas para el control del espacio público; prevención e investigación de la infracción; apoyo, coordinación, socorro, rescate, atención prehospitalaria y en general, respuesta ante desastres y emergencias. disuasión, investigación y control del delito, así como de otros eventos adversos y amenazas a las personas, con el fin de garantizar sus derechos constitucionales y la convivencia social pacífica (Código orgánico de entidades de seguridad ciudadana y orden público, 2017).

Las funciones que desempeñan las entidades de seguridad ya se en el entorno interno y externo deben estar enfocadas en lograr precautelar la seguridad de la ciudadana, como también prevenir o detectar las posibles amenazas las cuales puedan generar consecuencias negativas a la vida de la personas, es por ello, que las entidades de seguridad según sus competencias deben realizar un estudio el cual les permita conocer y estar al tanto de los posibles sucesos con el fin de mantener el orden público del territorio ecuatoriano.

Art. 7.- Fines. - En el marco de las competencias y funciones específicas reguladas por este Código, las actividades de las entidades de seguridad tendrán los siguientes fines:

1. Contribuir, de acuerdo con sus competencias, a la seguridad integral de la población velando por el cumplimiento del ejercicio de los derechos y garantías de las personas, garantizando el mantenimiento del orden público y precautelando la paz social;
2. Prevenir la comisión de infracciones;
3. Colaborar con la administración de justicia en la investigación de infracciones siguiendo los procedimientos establecidos y el debido proceso;
4. Proteger a las máximas autoridades de las Funciones del Estado y sus sedes;
5. Apoyar al control del espacio público, gestión de riesgos y manejo de eventos adversos; y,
6. Apoyar el cumplimiento de las decisiones de la autoridad competente enmarcadas dentro del ordenamiento jurídico

(Código orgánico de entidades de seguridad ciudadana y orden público, 2017).

Las entidades de seguridad deben realizar las funciones de acuerdo con sus competencias para lograr alcanzar los fines planteados, entre ellos esta velar por el cumplimiento de los derechos humanos, garantizar el orden público, prevenir posibles eventos que pongan en riesgo la vida de la ciudadanía, entre otros. Es importante mencionar que las entidades de seguridad deben estar enfocadas en brindar un servicio eficiente y eficaz en el cual la ciudadanía se sienta satisfecha del servicio brindado.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque Mixto

Dentro del estudio se utilizará un enfoque mixto, mismo que está integrado por el enfoque cualitativo y cuantitativo, mediante ellos se logrará obtener los respectivos datos, los cuales mediante análisis se obtendrá la información requerida y por ende dar contestación a las preguntas de investigación, cumpliendo así los objetivos planteados del presente trabajo de integración curricular. Es importante destacar que este enfoque es la integración de una investigación cualitativa y cuantitativa.

Enfoque Cualitativo

Para Sampieri (2014) el enfoque cualitativo es aquel que "provee profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del entorno, detalles y experiencias únicas. Además, aporta un punto de vista fresco, natural y holístico de los fenómenos, así como flexibilidad". (p. 16)

Mediante la ejecución del enfoque cualitativo por medio de la técnica de la entrevista, se logrará recopilar la información necesaria en la investigación, la cual será analizada e interpretada de mejor manera con el fin de lograr los objetivos, así como también proporcionar posibles soluciones a la problemática planteada durante el estudio.

Enfoque Cuantitativo

La investigación cuantitativa según Sampieri (2014) menciona que este enfoque "generaliza los resultados de manera amplia otorgando control sobre los fenómenos, así como también brinda una gran posibilidad de repetición y se centra en puntos específicos de tales fenómenos facilitando una comparación entre variables". (p.15)

Por medio del enfoque cuantitativo se determinará la calidad de los servicios como también el valor público, mediante la técnica de la encuesta, se obtendrá los respectivos datos, mismos que serán de gran aporte durante la investigación, ya que

mediante ellos se identificará las distintas pautas que se busca alcanzar en el presente estudio.

3.1.2. Tipo de Investigación

Se aplicará una investigación descriptiva, bibliográfica y correlacional, las mismas que permitirán conocer de manera clara y precisa los distintos aspectos relacionados al objeto de estudio, además de ello, mediante la información documental se logrará conocer la importancia y relación que tienen las dos variables como son la calidad de los servicios y el valor público.

3.1.2.1. Investigación Descriptiva

Para Sabino (1992) define a la investigación descriptiva como aquella que “radica en describir algunas características o rasgos principales de conjuntos homogéneos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner en manifiesto la estructura o comportamiento de los fenómenos en estudio”. (p. 47)

Aplicar la investigación descriptiva permitirá conocer las respectivas pautas de las variables en estudio, mismas que se logrará determinar mediante la aplicación de las técnicas de investigación, esta información recopilada será de gran importancia, ya que servirá para conocer el valor público que les da la ciudadanía a los servicios proporcionados por parte del ECU 911 en la ciudad de Tulcán.

3.1.2.2. Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica o documental según Matos (2018) determina que es “la revisión de material bibliográfico existente enfocado con respecto al tema en estudio. Además, se considera uno de los principales pasos para cualquier investigación, misma que contiene la selección de fuentes primarias o secundarias de la información”. (p. 1)

Dentro de una investigación se debe utilizar los distintos tipos de investigaciones dependiendo del objeto de estudio, sin embargo, se considera que la investigación bibliográfica se la aplica en todos los estudios, ya que permite comprender desde donde surge las temáticas de las respectivas variables, así como también analizar la información documental primaria, misma que será de gran ayuda dentro del presente estudio.

3.2. IDEA A DEFENDER

Los servicios que presta el ECU 911 en Tulcán están dentro de los parámetros de calidad lo que fortalece el valor público.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1. Definición de las variables

Las variables que se presentan en la investigación son:

Variable independiente: Calidad de servicios del Ecu 911

Variable dependiente: Valor público

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Independiente: Calidad del servicio	Tangibilidad	Apariencia de las instalaciones	Entrevista	Cuestionario
		Materiales de comunicación		
	Fiabilidad	Prestación de servicios de forma precisa		
		Confianza		
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido		
		Cooperación del personal		
	Seguridad	Credibilidad		
Servicio oportuno				
Empatía	Atención personaliza			
Dependiente: Valor público	Percepción ciudadana	Grado de participación ciudadana	Encuesta	Cuestionario
		Nivel de satisfacción		
	Contexto social	Situación de la seguridad ciudadana		
		Eficiencia y Eficacia		
	Capacidad para alcanzar los objetivos			

Nota: Elaboración propia

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Métodos

Para la presente investigación se aplicará el método inductivo como deductivo puesto que la investigación es de enfoque mixto, esto permitirá tener una visión desde la perspectiva de la institución en estudio como de la ciudadanía, por ende, se analizará la respectiva información de ambas partes, generando así resultados más válidos y confiables.

3.4.1.1. Método Inductivo

Sampieri (2014) define al método inductivo como "aquel que se utiliza en los principios descubiertos a cuestiones particulares por medio de un enlace de juicios" (p. 41). Es decir, este estudio se lo ejecuta desde lo particular hacia lo general, de tal manera que se logra describir, explorar y sobre todo analizar una perspectiva teórica, mismas que permitan obtener datos verídicos, además es importante destacar que este estudio comienza desde los hechos hasta llegar a la teoría que fundamenta la investigación.

3.4.1.2. Método Deductivo

Según Barchini (2006) citado por Campoverde (2018) menciona que el "método deductivo radica en extraer razonamientos lógicos de los enunciados ya dados, es decir, va desde la causa hacia el efecto, de lo general a lo particular, es prospectivo, teórico y comprueba su validez basándose en datos numéricos exactos". (p.10)

En este caso se empleará el razonamiento en cuanto a la prestación del servicio del ECU 911 Tulcán mediante los datos obtenidos para llegar a una conclusión clara sobre su legitimidad, tomando en cuenta los puntos de vista de las dos variables en estudio.

3.4.2. Técnicas

Mediante la aplicación de la técnica de la encuesta como de la entrevista se logrará recopilar de respectiva información, misma que será utilizada para dar contestación a las preguntas de investigación y por ende cumplir con los objetivos propuestos en la investigación.

3.4.2.1. Entrevista

Para Tamayo (2008) menciona que la entrevista "es la relación entre el investigador y su objeto de estudio en este caso el entrevistado, por medio del instrumento denominado cuestionario con el objetivo de obtener testimonios sobre el tema en estudio". (p. 2)

Mediante la aplicación de la técnica de la entrevista se logra obtener datos verídicos y sobre todo son considerados información de primer mano o también información de fuentes primarias, ya que el investigador mediante el cuestionario obtendrá la información necesaria para así sustentar de mejor manera el presente trabajo de investigación. Por lo tanto, es importante conocer que para aplicar esta técnica se deberá analizar al entrevistado y por ende determinar si es necesario aplicar una entrevista estructurada, semiestructurada o no estructurada.

3.4.2.2. Encuesta

La encuesta para Tamayo (2008) la define como "aquella que consiste en dar respuestas a problemáticas de carácter descriptivo mediante la recopilación sistemática de datos dependiendo del diseño previamente determinado, el mismo que afirme la severidad de la información obtenida". (p. 5)

Por medio de la aplicación de la técnica de la encuesta se logrará obtener distintas opiniones o información, ya que mediante ella se logra alcanzar un mayor número de personas, las cuales están inmersas en la investigación y mediante ello determinar los respectivos resultados del estudio.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

La población a la que se destina la presente investigación es a la ciudadanía de la cabecera cantonal de Tulcán enfocándose en los sectores norte, centro y sur de la ciudad. De acuerdo con la proyección de la población ecuatoriana según cantones del Instituto Nacional de Estadística y Censos (2020) la ciudad de Tulcán cuenta con 102395 habitantes, mismos que a través de un muestreo probabilístico se determinará la muestra del presente estudio.

3.5.1. Población y muestra

Formula de muestra a partir de la obtención finita:

N = Tamaño de la población = 102395

Z = Nivel de Confianza = 1,96

p = Probabilidad de éxito = 0,5

q = Probabilidad de fracaso = 0,5

e = Error = 0,05

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

$$n = \frac{1,96^2 * 102395 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(102394) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,84 * 102395 * 0,5 * 0,5}{0,0025 * 102394 + 3,84 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{98299,20}{255,98 + 0,96}$$

$$n = \frac{98299,20}{256,94} \quad n = 382$$

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Resultados de la entrevista

En el siguiente apartado se resaltarán los resultados obtenidos mediante el instrumento de investigación, el mismo que permitirá analizar la información y por ende obtener los respectivos resultados, la información se presentará en una tabla, la cual constará con la información de los tres funcionarios públicos del ECU 911.

Tabla 2. Resultados de la Entrevista

Pregunta	Ing. Andrés Cárdenas Analista de planificación y calidad	Ing. Freddi Acero Especialista de operación local	MsC. Xavier Narváez Jefe del Centro Operativo Local ECU 911
Conforme a lo estipulado en el Art. 3 del Código orgánico de entidades de seguridad ciudadana y orden público. ¿Cuáles son las funciones que desempeña el ECU 911 en beneficio de la ciudadanía?	Toda institución de seguridad están prestas a la prevención de emergencias, disuasión de emergencias, el ECU 911a través de la única línea que es 911 para atender las emergencias, ellos manejan un modelo de gestión el cual se enfoca en atender las emergencias en	Las acciones que se realizan a nivel interno de la institución son: evaluación de cumplimiento con respecto a los procedimientos mediante las grabaciones de las llamadas con el de conocer si se cumple con los procedimientos estipulados, con	La función que desarrolla el ECU 911 es de coordinar las emergencias con las respectivas entidades articuladas, ya que ellas quienes atenderán las llamadas de emergencias dirigidas hacia el ECU 91, es así como esta entidad es específicamente de coordinar, dar seguimiento e informar

	<p>donde se receptan las llamadas en tres vías, por medio del número y por ende se canalizan por medio de video vigilancias es decir las cámaras que están distribuidas por toda la provincia y también por la aplicación que se llama small, es así que por las tres vías se ejecuta el modelo de gestión, según eso se realiza la atención y por ende se atiende a las emergencias que están ancladas dentro de las entidades de seguridad ciudadana.</p>	<p>respecto a operaciones las funciones se desarrollan por medio de indicadores como es el tiempo de respuesta en atender a llamadas, tiempo de respuesta para llegar a la emergencia, productividad en video vigilancia. La institución con el fin mejorar los servicios realiza reuniones de manera quincenal con los cuatro grupos de analistas, para conocer las novedades, inconsistencias y determinar las estrategias las cuales conlleven a brindar un servicio de mejor calidad, es importante recalcar que cada institución que esta acoplada al ECU 911 debe planificar sus estrategias las cuales les permita lograr</p>	<p>de manera rápida y oportuna a la institución correspondiente la emergencia solicitada. Es así como cada una de ellas según sus competencias atenderá las problemáticas de la ciudadanía.</p>
--	---	--	---

		cumplir sus metas u objetivos.	
¿Con base al Art. 23 de la Ley de Seguridad Pública y del Estado cuáles son los servicios que ofrece el ECU 911?	El ECU 911 es una entidad de coordinación de emergencias y existe algunas instituciones de seguridad que están ancladas a la misma, y todos los servicios que se presta es la atención de las emergencias, Servicios de seguridad ciudadana es decir lo que atiende Policía Nacional, el servicio de Gestión Sanitaria el cual es atendido por el Ministerio de Salud Pública aquí en el Carchi, el servicio de tránsito y movilidad es decir lo concerniente a accidentes de tránsito, este servicio está encargado los Agentes civiles de tránsito lo que se conoce ahora MOVILDELNORT en	Los servicios que ofrece el ECU 911 articulada con las demás entidades es seguridad ciudadana, Gestión sanitaria, tránsito y movilidad, sistema de salud, incendios, desastres naturales, seguridad del territorio, entre otros.	Los servicios que ofrece el ECU 011 es coordinar, sin embargo, se encuentra articuladas con otras entidades que ofrecen servicios como es de seguridad ciudadana, siniestros, salud, movilidad humana, temas aduaneros como por ejemplo contrabando. En definitiva, ca entidad articulada maneja sus respectivas competencias, las cuales deben ser atendidas de manera rápida y oportuna, siempre teniendo claro que el bienestar de la sociedad está en primer lugar.

	<p> todos los cantones excepto Tulcán ya que aún atiende lo que es Policía Nacional, otro servicio es Gestión de Siniestros es todas las emergencias que tengan que ver con incendios, rescates, entre otros los cuales ayudan a atender los Bomberos, otro servicio es los Servicios Municipales generalmente atiende todo lo concerniente a agua potable, energía eléctrica, alcantarillado, seguridad de los parques, movilidad humana, y por último el servicio de riesgos, este tiende a ver con desastres naturales el cual es coordinado por el ECU zonal de Ibarra. Es así como, el ECU 911 se encarga de coordinar las emergencias a las </p>		
--	--	--	--

	entidades pertinentes.		
El ECU 911 provee el servicio de coordinación y atención de emergencias. ¿Cómo mide el valor público la institución con respecto a los servicios prestados a la ciudadanía?	La institución siempre maneja estándares de calidad, en el área de planificación estratégica se maneja lo que es la calidad, es así que se debe manejar el mejoramiento continuo, por ende se busca identificar las no conformidades de las personas encargadas de llamadas y las no conformidades de las entidades articuladas de las entidades ya mencionadas, esto permite identificar errores, los mismos que pueden ser de empatía, respeto, errores de categorización, errores de manejo del sistema, entre otros, todo ello hace mejorar la calidad, y el otro eje es las encuestas de	Mediante evaluaciones de calidad se busca medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía, ya que la institución debe cumplir con las determinadas metas ya establecidas y para ello se utilizará estadísticas las cuales permitan conocer las falencias que deben ser corregidas y así brindar al ciudadano un servicio más efectivo. Es importante mencionar que la institución debe cumplir con el 83% de estándares de satisfacción y a nivel del ECU se cumple, sin embargo, a nivel de los otros servicios de las otras entidades no se cumple ya que se logra un 78% con respecto a Policía Nacional debido a la	Es importante recalcar que el ECU 911 trabaja bajo un modelo de Gestión, el mismo que maneja estándares de calidad por medio de indicadores, estos permiten medir el nivel de satisfacción que le da el ciudadano hacia la institución, entre ellos está la encuesta de satisfacción, la evaluación de llamadas, como también de las cámaras de video vigilancia.

	<p>satisfacción ciudadana por medio de un muestreo semestral de las personas que hayan realizado las llamadas, es así que se realiza las llamadas pertinentes con el fin de verificar y conocer como fue atendida la emergencia. Este es un indicador que está anclado a las Normas ENA, específicamente para la seguridad ciudadana la misma que manifiesta que se debe tener al menos el 85% de satisfacción ciudadana. En el 2022 en el primer semestre obtuvo el 84,7% y en el segundo semestre se obtuvo 83,7%, lo que nos hace entender que aún se necesita seguir mejorando. Según la encuesta realizada estos</p>	<p>falta de patrulleros, falta de personal, entre otros aspectos que influyen para medir el nivel de satisfacción.</p>	
--	---	--	--

	<p>porcentajes se debe con respecto al tiempo en que se demora en llegar las unidades de emergencia, otro aspecto es la atención del personal de las entidades, es decir el comportamiento durante y después de la emergencia. Todo esto permite a la institución realizar un plan de acción con el fin de mejorar y brindar un mejor servicio y la emergencia sea atendida con calidad.</p>		
<p>De acuerdo con el Art. 11 de la Ley de Seguridad Pública y del Estado ¿Cuáles son las entidades de seguridad que trabajan juntamente con el ECU 911?</p>	<p>Las instituciones que están trabajando con el ECU 911 específicamente es Policía Nacional, Ministerio de Salud Pública, Cuerpo de Bomberos, Agentes civiles de tránsito MOVILDELNORT, EMAPAT, EMELNORTE, secretaria de Gestión de riesgos,</p>	<p>Policía Nacional, Ministerio de Salud Pública, Cuerpo de Bomberos, Agentes civiles de tránsito MOVILDELNORT, EMAPAT, EMELNORTE, secretaria de Gestión de riesgos, Fuerzas Armadas, SENA E.</p>	<p>El ECU 911 es una entidad de coordinación y seguimiento de toda clase de emergencias, por ende, esta articulada con varias entidades como es Policía Nacional, Ministerio de Salud Pública, Cuerpo de Bomberos, Agentes civiles de tránsito MOVILDELNORT,</p>

	Fuerzas Armadas, SENA (Aduana), con todos ellos se trabaja dependiendo de la emergencia.		EMAPAT, EMELNORTE, secretaria de Gestión de riesgos, Fuerzas Armadas, SENA.
¿Qué estrategias esta implementado el ECU 911 para mejorar sus servicios y con ello brindar un servicio de calidad, en base a lo estipulado en al Art. 158 de la Constitución de la República del Ecuador?	Disparador es decir las encuestas y calificaciones de calidad que se realiza a todas las entidades articuladas, las mismas que permiten realizar un plan de acción, el mismo que está enfocado en alcanzar el mejoramiento continuo, es así como este está enfocado en tres grandes servicios que acaparan el 70 a 75% de las emergencias, como son las emergencias de Policía Nacional, la de Gestión sanitaria el del ministerio de Salud y las de Tránsito que son de los agentes de MOVILDELNORTE.	Juntamente con el especialista de operación quien es el líder del personal que está atendiendo las llamadas, monitoreando las cámaras, y que está coordinando con las instituciones y con el jefe local operativo, se plantea estrategias, socializaciones, capacitaciones e inclusive a nivel nacional, las cuales puedan garantizar que la atención de la emergencia sea en los tiempos más rápidos.	Mediante las evaluaciones que se realizan tanto a nivel interno como externo de la institución permite crear un plan de acción cuyo fin es alcanzar el mejoramiento continuo en cada uno de los servicios que se ofrece juntamente con las entidades articuladas, además de ello, se realiza las respectivas capacitaciones al personal con el fin de mantener el orden y coordinación de las distintas áreas.
¿El presupuesto asignado a la	El ecu 911 a nivel nacional tiene un	Con respecto al presupuesto no hay	El presupuesto del ECU 911 permite que el

<p>entidad cubre las necesidades o de qué manera ustedes satisfacen la demanda de la ciudadanía?</p>	<p>presupuesto que le asigna el Estado, pero con el presupuesto que se maneja a nivel local es específicamente para cubrir los gastos corrientes, es decir los servicios básicos, adecuaciones de la entidad, herramientas para realizar las coordinaciones pertinentes. Para tratar de garantizar la emergencia va más allá ya que cada institución articulada maneja su propio presupuesto, y ellas también deben manejar indicadores y así se lleve una buena gestión.</p>	<p>ya que el presupuesto se maneja de manera zonal, es decir el presupuesto lo maneja desde coordinación zonal ya que son ellos quienes manejan todo el dinero y de allí se desprende para pagar el mantenimiento de campo, la conectividad de cables, adquisición de cámaras de video vigilancia, entre otros. Es importante mencionar que en la actualidad existe déficit de cámaras ya que el 50% de ellas están en funcionamiento y el 50% se encuentran dañadas, existe falta de personal, déficit de ambulancias, entre otras cosas que de cierto modo influyen en la prestación del servicio.</p>	<p>personal que trabaja en la institución se encuentre con una buena infraestructura, es decir para que se sientan a gusto y eso se vea reflejado en la ciudadanía. El presupuesto es asignado por el Estado a cada una de las entidades que trabajan de la mano con el ECU 911, es así como por medio del presupuesto se busca redistribuirlo de mejor manera con el fin de solventar de mejor manera las emergencias.</p>
<p>Con base al Art. 163 de la</p>	<p>La misión del ECU 911 es Gestionar las</p>	<p>La misión y la visión del ECU 911 se</p>	<p>La misión del ECU 911 es gestionar de</p>

<p>Constitución de la República del Ecuador. ¿Cuál es la misión que quiere lograr alcanzar la institución?</p>	<p>emergencias que la ciudadanía nos diga o manifieste a través de las llamadas, cámaras de video vigilancia, o también emergencias receptadas por medio del smartphone, garantizando que todos los recursos que se esté enviando garanticen esa atención y sobre todo que sean de calidad, para que esa emergencia sea atendida de mejor manera. Además de ello, se pretende que todas las emergencias sean atendidas de manera integral con los recursos disponibles para que la emergencia sea atendida.</p>	<p>encuentra dentro de la página institucional la cual enfatiza que el ECU 911 se enfoca en coordinar la atención de emergencias de cualquier tipo, es decir el ECU se encarga de coordinar y la que atiende la emergencia es la institución articulada.</p>	<p>manera eficiente y eficaz todo el territorio del Ecuador, es decir la atención de los escenarios de emergencia de la ciudadanía, las cuales son reportadas a través de la línea única de emergencia 911, las de video vigilancia, como también las que se monitorea de las alarmas, por medio del despacho de recursos, con la finalidad de ayudar, de manera continua, a la obtención y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana.</p>
<p>¿Considera que las llamadas de emergencia han ayudado</p>	<p>Básicamente si la ciudadanía realiza llamadas es porque esta o tiene esa necesidad de recibir</p>	<p>Específicamente las llamadas a la línea única de emergencia 911 es una manera en la</p>	<p>Las llamadas de emergencia es un recurso muy importante dentro de la institución porque</p>

<p>a mejorar el servicio brindado y sobre todo disminuir el nivel de delincuencia? ¿Qué indicadores implementa la institución para medir la productividad?</p>	<p>ayuda mediante esa emergencia, es así como si ha existido casos exitosos por medio de estas llamadas, las cuales ha permitido desarticular bandas, detención de personas, es así que todas las llamadas q se realizan permite identificar puntos en rojo o conocidos como zonas calientes, debido a que la delincuencia comienza a migrar a otros lugares en donde no hay mucho monitoreo o patrullajes, es así q por medio de las llamadas permite identificar todas estas zonas q mayor influencia de delincuencia. Los indicadores que se manejan es identificación de zonas rojas, tiempo de respuesta para la zona urbana y rural,</p>	<p>cual nos permite conocer la emergencia, es por ello por lo que se recomienda que la ciudadanía tome conciencia y este recurso sea utilizado de manera responsable, ya que se ha visto casos que gracias a las llamadas realizadas se ha podido salvar vidas. Por otra parte, los indicadores que se maneja dentro de la institución para conocer la factibilidad del servicio que se brinda están sujetos al GPR, como también a los indicadores que se utiliza dentro de la encuesta como es la capacidad de respuesta, tiempo de llegar al lugar de la emergencia, la aptitud y actitud del personal en atender tanto la llamada como la emergencia en el sitio, entre otros.</p>	<p>permite atender las emergencias de manera rápida y oportuna, así como también las cámaras de video vigilancia, ya que mediante ellas se puede detectar cualquier inicio que ponga en riesgo la vida del ciudadano y con ello tomar las respectivas acciones que conlleven a salvaguardar la integridad de la población, es importante recalcar que la institución maneja indicadores de calidad, mismos que permiten conocer las deficiencias de la entidad y por ende tomar medidas que permitan mejorar el servicios.</p>
--	--	--	--

	<p>herramienta por resultados el GPR, indicadores de las encuestas de satisfacción ciudadana, indicadores a nivel tecnológico.</p>		
<p>¿El ECU 911 debe estar sujeto al Reglamento Interno de Seguridad, de qué manera se cumplen las políticas estipuladas en dicho reglamento?</p>	<p>El ECU 911 hay un subcomité el cual todos los años se elige y se debe trabajar de manera como este reglamento nos dice que es trabajar por las personas o situaciones que puedan afectar a la seguridad, es así que este comité se enfoca en que las instalaciones del ECU estén aptas para para las personas que laboran, el mantenimiento de cámaras, capacitaciones, presupuestar ropa de trabajo, botiquines de emergencia siempre surtidos, entre otros, los</p>	<p>El ECU 911 está sujeto al reglamento Interno de seguridad, ya que es una entidad coordinadora que permite receptor la emergencia y comunicarse con la entidad pertinente para que la emergencia sea atendida de manera eficiente, es por ello por lo que el ECU cuenta con un subcomité, mismo que es constituido cada año, para que trabajen por el bienestar tanto de la persona que labora dentro y fuera de la entidad como del mismo ciudadano.</p>	<p>Como entidad debemos estar sujetos al reglamento que estipula la ley, para ello la entidad cuenta con un manual de procesos, mismo que contiene cada uno de los procesos que se realiza en la institución, con el objetivo de llevar de manera adecuada, ordenada y sobre todo organizada para así cumplir de manera efectiva cada uno de ellos.</p>

	<p>cuales permitan mejorar el bienestar de los funcionarios y por ende generen un buen servicio.</p> <p>Además, hay que recalcar que el ECU 911 cuenta con el manual de procesos, el mismo que consta hasta los procesos para dar de baja un documento, por otra parte, se realiza simulacros con respecto a temblores, bombas, entre otros, con el fin de fortalecer las actitudes y aptitudes y por ende fortalecer el servicio.</p>		
<p>Con base al Art. 7 del Código orgánico de entidades de seguridad ciudadana y orden público. ¿Cómo se mide los niveles de eficiencia y eficacia en la entidad?</p>	<p>Básicamente todas las evaluaciones que se realizan dan un indicador, a través de talento humano se ha puesto metas e indicadores los cuales permitan tener resultados idóneos en donde la ciudadanía se identifique, es así</p>	<p>Para medir los niveles de eficiencia y eficacia se realiza mediante indicadores, mismo que permiten determinar en porcentajes como se está ejecutando cada uno de los procesos estipuladas en el Manual de procesos, además de</p>	<p>Específicamente esto se realiza mediante evaluaciones, las cuales permiten conocer cómo se está ejecutando los procesos, es decir para determinar los niveles de eficiencia y eficacia, la institución debe basarse en varios estándares como es la calidad al funcionario</p>

	<p>como uno de los indicadores que se utiliza son las encuestas tanto a nivel interno como externo. Esto permite conocer la forma en cómo se encuentra atendiendo el funcionario como también la forma en que el ciudadano emite la emergencia. Para ser eficientes y eficaces y entregar un servicio de calidad debe existir los recursos necesarios en cada institución.</p>	<p>ello, las encuestas aplicadas tanto interna o externamente de la institución permiten saber cómo se está llevando a cabo y si de cierta forma se cumple con el porcentaje estipulado.</p>	<p>que contesta la llamada, al funcionario que retroalimenta la llamada, al funcionario que llega al sitio y cumple la atención en territorio en varios aspectos, el tiempo en que se demora la llamada y en qué términos le contestó la llamada, si el funcionario del ECU dio una información oportuna, como también si el funcionario de la entidad articulada supo solventar solo con la llamada o tuvo de ir a territorio.</p>
--	--	--	---

Nota: Información recopilada por parte de los funcionarios del ECU 911.

4.1.2. Resultados de la encuesta

Tabla 3. Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-28	105	27,5	27,5	27,5
	29-39	125	32,7	32,7	60,2
	40-50	86	22,5	22,5	82,7
	51-61	56	14,7	14,7	97,4
	62 en adelante	10	2,6	2,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

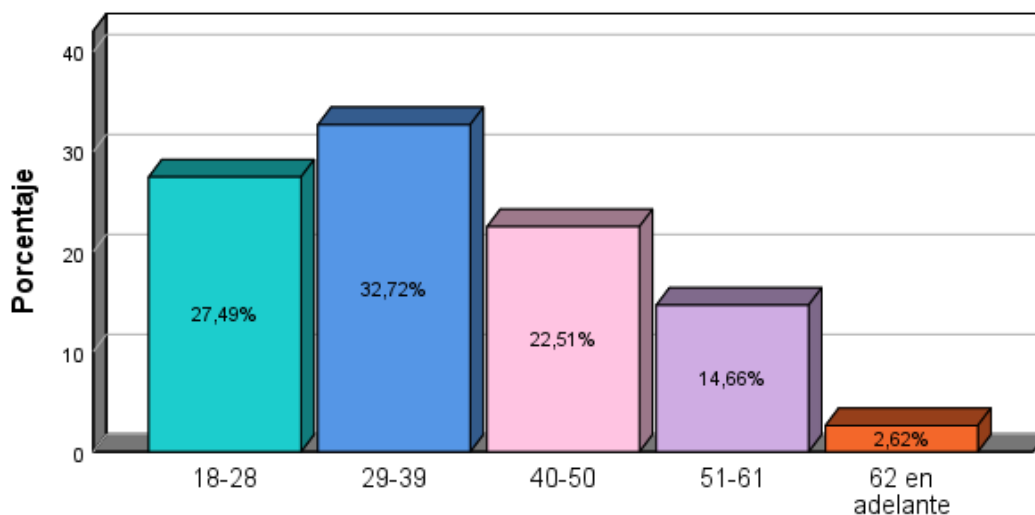


Figura 1. Edad

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

Tabla 4. Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	165	43,2	43,2	43,2
	Femenino	214	56,0	56,0	99,2
	LGTBI	3	,8	,8	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

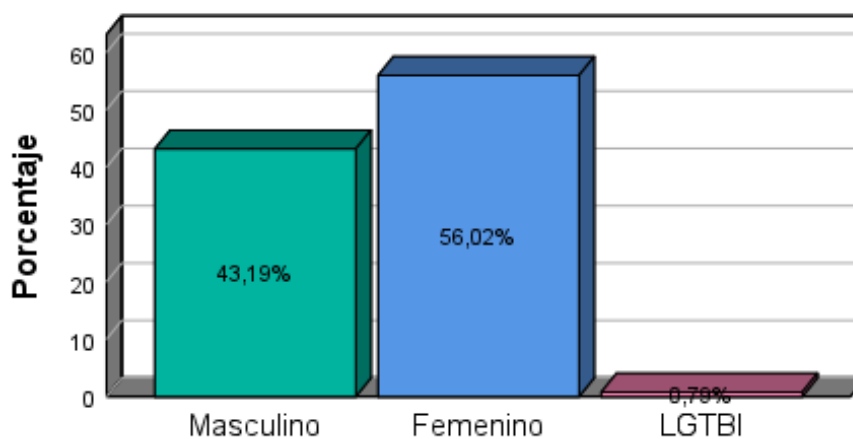


Figura 2. Género

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

Pregunta 1: ¿Cómo califica el servicio brindado por parte del ECU 911 ante una emergencia?

Tabla 5. Calificación del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	48	12,6	12,6	12,6
	Buena	171	44,8	44,8	57,3
	Regular	137	35,9	35,9	93,2
	Mala	26	6,8	6,8	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

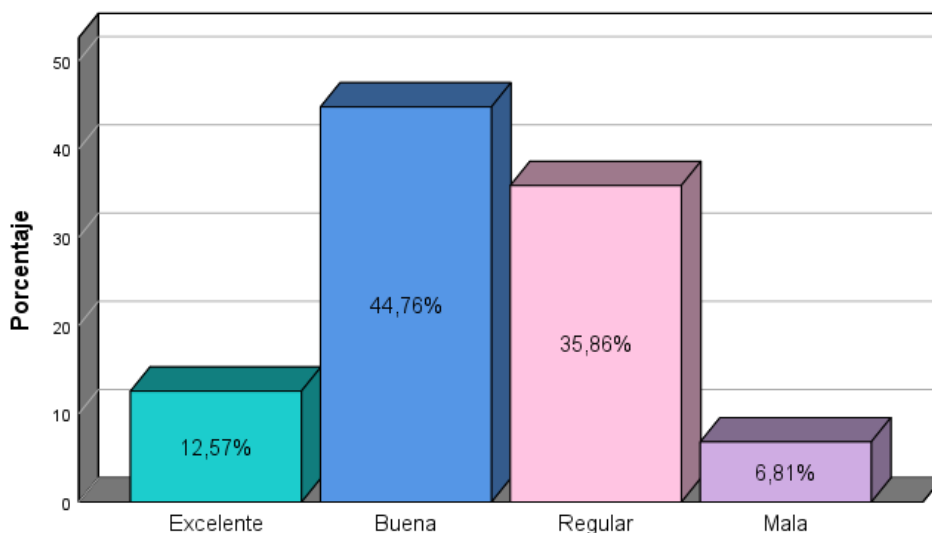


Figura 3. Calificación del servicio.

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

Según la encuesta aplicada a la población en estudio con respecto al servicio percibido por parte del ECU 911 un 44,76% de la ciudadanía lo califica al servicio como bueno, y un 6,81% malo, esto permite comprender que el servicio que brinda esta institución tiene anomalías las cuales la ciudadanía no está completamente satisfecha, ya que existen casos en que las emergencias no han sido atendidas de manera oportuna o varios casos en que el personal correspondientes llega al sitio con una aptitud no óptima para atender dicha emergencia.

Pregunta 2: Cree usted que el servicio que presta el ECU 911 es rápido y oportuno.

Tabla 6. Servicio rápido y oportuno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	59	15,4	15,4	15,4
	A veces	223	58,4	58,4	73,8
	Rara vez	72	18,8	18,8	92,7
	Nunca	28	7,3	7,3	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

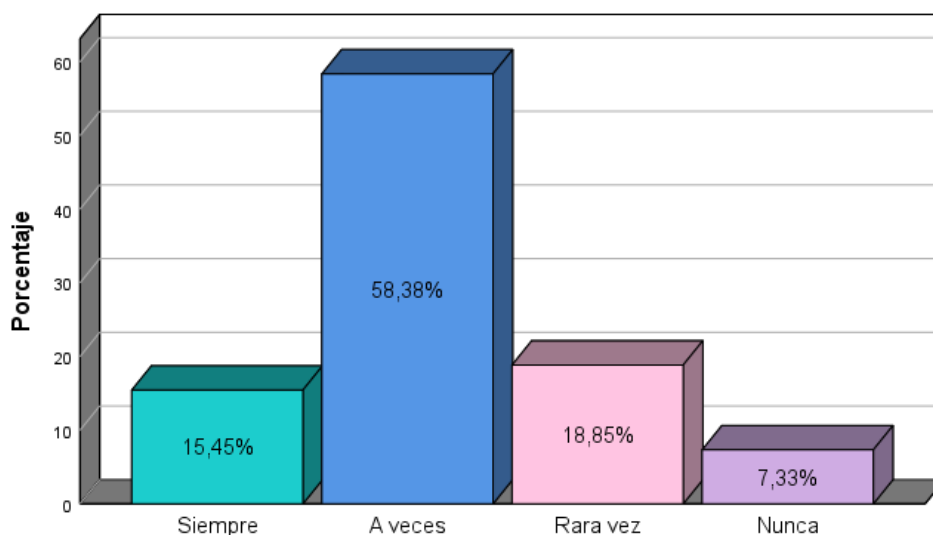


Figura 4. Servicio rápido y oportuno

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

La ciudadanía encuestada considera que el servicio ofrecido por el ECU 911 a veces se lo ha ejecutado de manera rápida y oportuna, ya que existen falencias una de ellas es el tiempo en que se demora en llegar el personal a atender la emergencia, la forma en la persona encargada contesta las llamadas, entre otras, es así como el 58,38% de las personas consideran que el servicio en pocas ocasiones ha sido oportuno y rápido. Por otro lado, un 7,33% manifiesta que el servicio no cuenta con las condiciones necesarias para satisfacer sus emergencias, es así como es necesario que esta entidad evalúe cada área para conocer sus deficiencias y por ende determinar las respectivas soluciones por medio de estrategias con el fin de mejorar y brindar un servicio de calidad.

Pregunta 3: ¿Considera usted que el ECU 911 cuenta con equipos con video vigilancia adecuados y necesarios para brindar un servicio de calidad?

Tabla 7. Equipos de video vigilancia oportunos y en buen estado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	242	63,4	63,4	63,4
	No	140	36,6	36,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

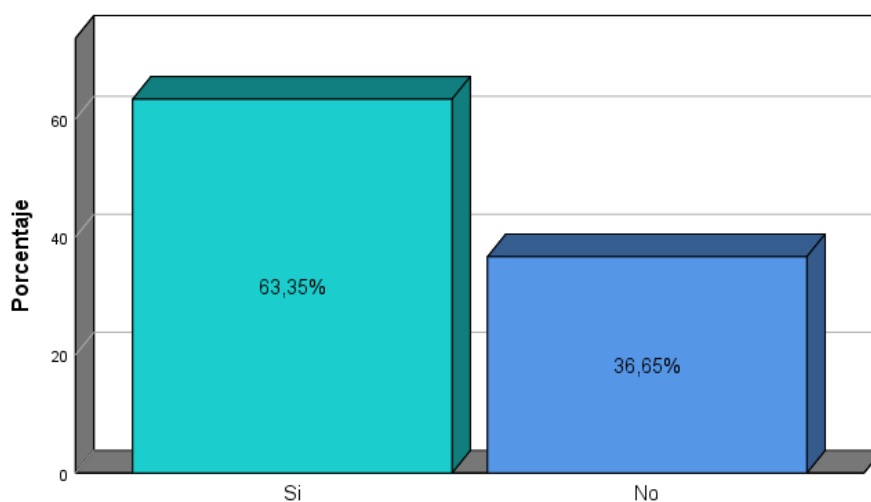


Figura 5. Equipos de video vigilancia oportunos y en buen estado

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

Con respecto a los equipos de video vigilancia la ciudadanía con un 63,35% considera que el ECU 911 cuenta con equipos los cuales ayudan a mantener la seguridad y el orden en la ciudad de Tulcán, ya que mediante ellos se visualiza varias parte generando así mayor confianza al momento de transitar, sin embargo un 36,65% de la población encuestada manifiesta que no cuenta con las herramientas necesarias ya que algunas cámaras se encuentran en mal estado, provocando así inseguridad y un malestar a la ciudadanía.

Pregunta 4: Considera usted que las llamadas telefónicas al ECU 911 han permitido agilizar la ayuda oportuna por parte de las instituciones pertinentes.

Tabla 8: Las llamadas de emergencia ayudan a agilizar la ayuda oportuna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	106	27,7	27,7	27,7
	A veces	194	50,8	50,8	78,5
	Rara vez	57	14,9	14,9	93,5
	Nunca	25	6,5	6,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

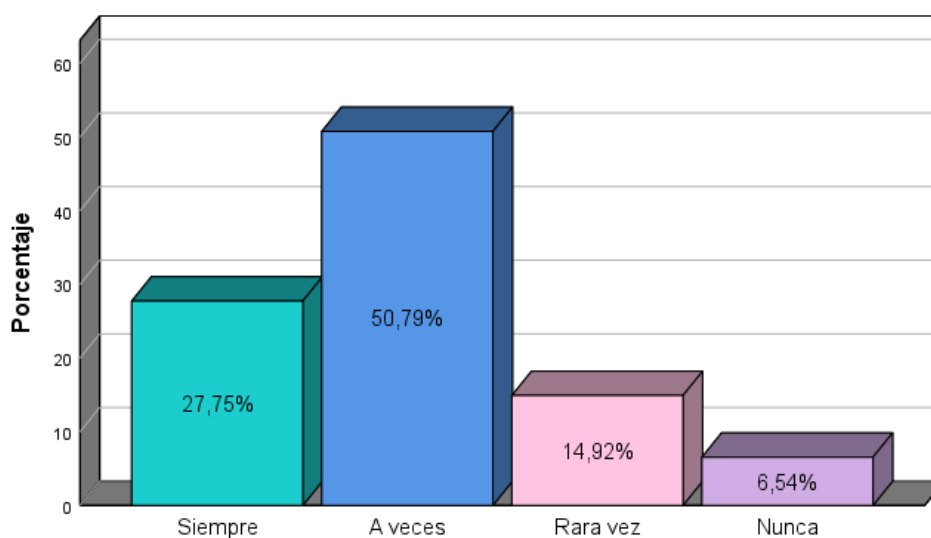


Figura 6. Las llamadas de emergencia ayudan a agilizar la ayuda oportuna

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

Un recurso que utiliza el ECU 911 para atender las emergencias es la línea única de emergencias, en donde la ciudadanía puede hacer uso de ella, es así que el 50,79% de la personas consideran que a veces han ayudado estas llamadas y un 6,54% no han ayudado de ninguna manera, por ende se comprende que es necesario incorporar estrategias las cuales permitan motivar a la ciudadanía a utilizar este recurso, que de cierto modo permite que el personal de seguridad, salud, tránsito, entre otros puedan brindar un servicio con mayor rapidez y sobre todo resguardando la integridad de la población.

Pregunta 5: ¿Qué habilidades usted cree que debe tener el personal del ECU 911 para brindar un servicio de calidad?

Tabla 9. Habilidades que debe tener el personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Compromiso ético	67	17,5	17,5	17,5
	Comunicación continua	47	12,3	12,3	29,8
	Colaboración	45	11,8	11,8	41,6
	Atención oportuna	86	22,5	22,5	64,1
	Reacción efectiva a emergencias	137	35,9	35,9	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

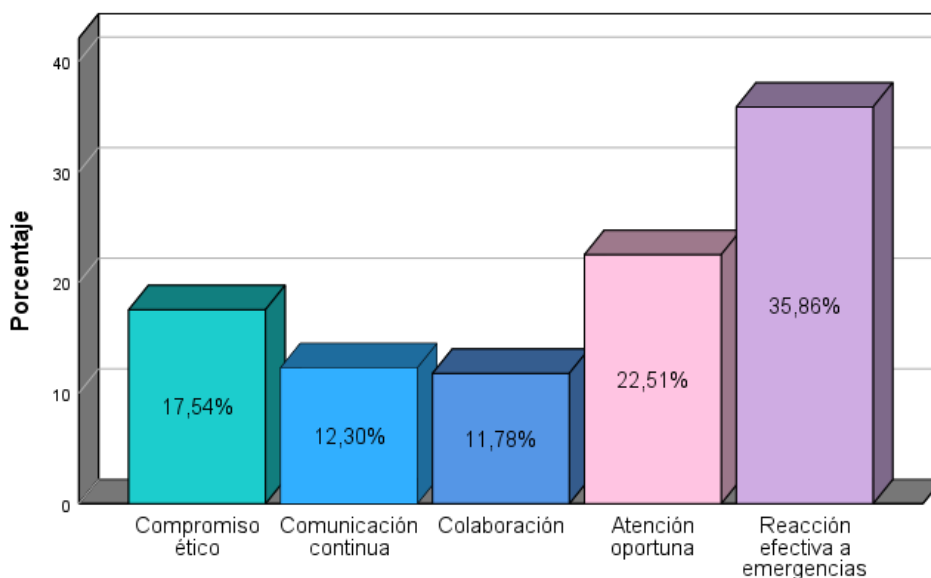


Figura 7. Habilidades que debe tener el personal

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

La ciudadanía destaca que el personal debe tener ciertas habilidades como es la reacción efectiva a emergencias con un 35,86%, una atención oportuna con un 22,51% y el compromiso ético con un 17,54% para así mejorar el servicio sin dejar de lado la comunicación continua y la colaboración. Todas estas habilidades puestas en práctica son primordiales para alcanzar las metas y los objetivos planteados según el reglamento interno de seguridad del ECU 911, el cual busca precautelar el orden público y brindar bienestar a la sociedad.

Pregunta 6: ¿Considera necesario el uso y actualización de las herramientas tecnológicas para el fortalecimiento de la seguridad ciudadana?

Tabla 10. Actualización y uso de herramienta tecnológicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	214	56,0	56,0	56,0
	De acuerdo	136	35,6	35,6	91,6
	Ni de cuerdo ni en desacuerdo	20	5,2	5,2	96,9
	En desacuerdo	5	1,3	1,3	98,2
	Totalmente en desacuerdo	7	1,8	1,8	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

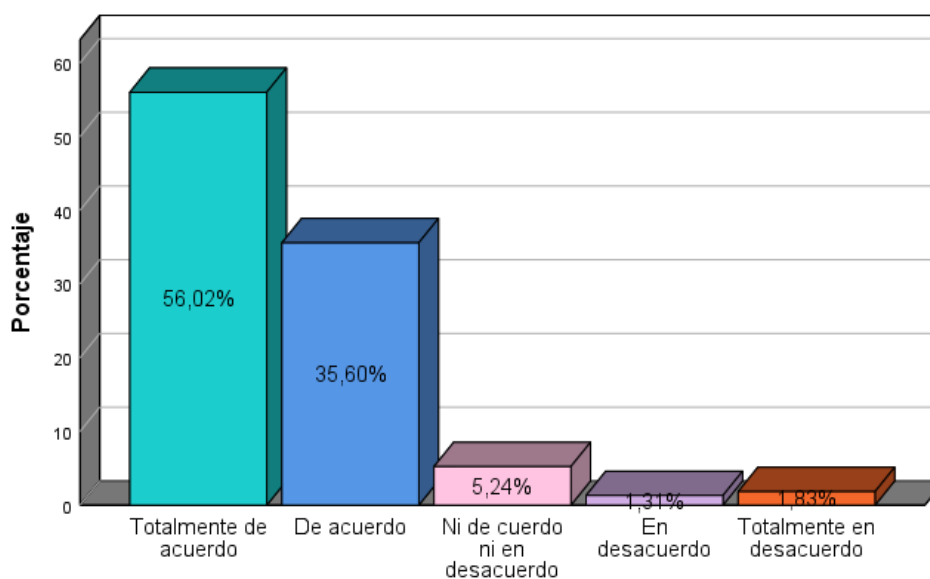


Figura 8. Actualización y uso de herramientas tecnológicas

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

En la actualidad las herramientas tecnológicas son consideradas una herramienta muy indispensable es por ello por lo que el 56,02% de la ciudadanía encuestada considera que se debe actualizar y hacer uso de estas herramientas en las instituciones que brindan servicios, con el fin de salvaguardar la integridad de la población, y una mínima parte con un 1,31% tiene una opinión opuesta. El ECU 911 deberá contar con un sistema de seguridad el mismo que integre herramientas

tecnológicas las cuales coordinen con las demás instituciones articulas las respetivas emergencias dependiendo de sus competencias.

Pregunta 7: ¿Siente confianza a la hora de realizar una llamada de emergencia al ECU 911?

Tabla 11. Confianza al momento de realizar la llamada de emergencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	113	29,6	29,6	29,6
	A veces	206	53,9	53,9	83,5
	Rara vez	34	8,9	8,9	92,4
	Nunca	29	7,6	7,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

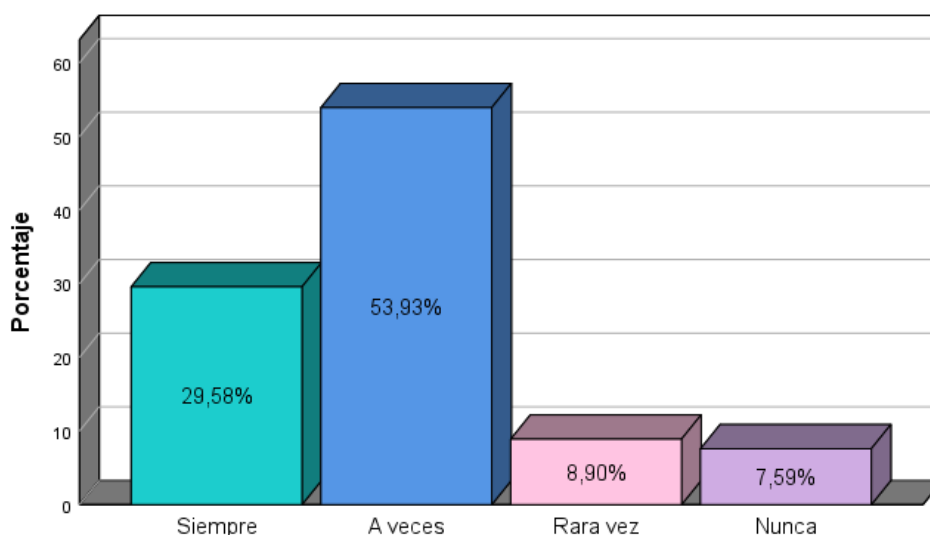


Figura 9. Confianza al momento de realizar la llamada de emergencia

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

Más de la mitad de la población encuestada considera que a veces siente confianza al momento de realizar las llamadas por medio de la línea única de emergencias, y un 29,58% confía plenamente en las llamadas, no obstante, un 7,59% no ha sentido confianza debido a que al momento de hacer dicha llamada el funcionario realiza una serie de preguntas, las cuales el ciudadanía le genera desconfianza, así como también toman en cuenta el tiempo de respuesta y sobre todo el tiempo en que la unidad de ayuda llegue al sitio de la emergencia. Es importante mencionar que el

personal desde que conteste la llamada del ciudadano debe transmitir confianza para que la persona que utiliza este servicio pueda sentirse cómodo y sobre todo pueda brindar la respectiva información para que su llamada de emergencia sea atendida de manera rápida, generando así satisfacción por el servicio percibido.

Pregunta 8: ¿Considera que el personal que labora dentro de las instalaciones del ECU 911 está comprometido en brindar un buen servicio para satisfacer las necesidades de la ciudadanía?

Tabla 12. Compromiso de personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	98	25,7	25,7	25,7
	De acuerdo	178	46,6	46,6	72,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	70	18,3	18,3	90,6
	En desacuerdo	21	5,5	5,5	96,1
	Totalmente en desacuerdo	15	3,9	3,9	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

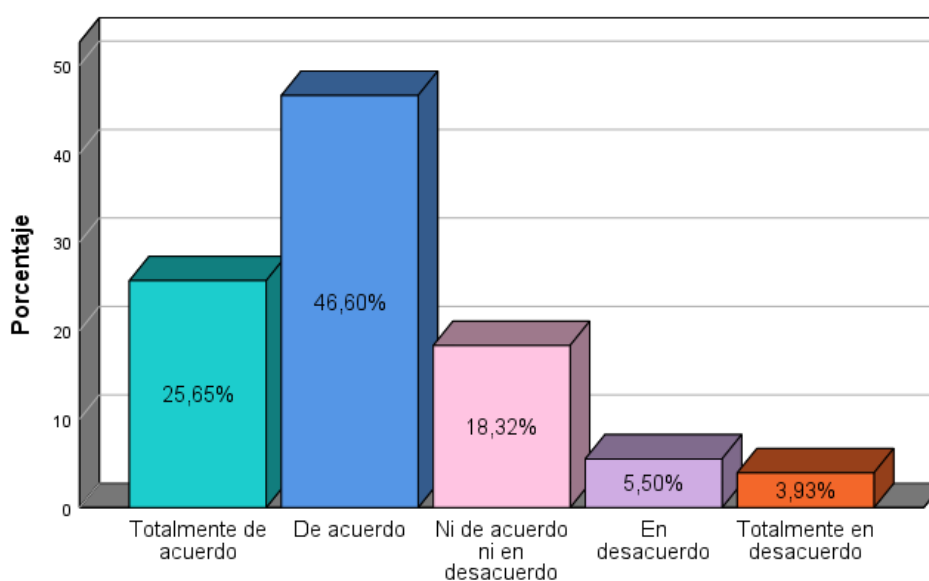


Figura 10. Compromiso del personal

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

Con un 46,60% de la población considera que el ECU911 cuenta con personal comprometido en brindar un servicio de calidad y por ende satisfacer las necesidades de la ciudadanía, y una mínima parte 3,93% que tiene una opinión opuesta, sin embargo, más de la mitad de la ciudadanía realza que el personal que integra esta institución si cuenta con personan capacitado y apto para brindar un servicio de calidad.

Pregunta 9: ¿En qué tiempo usted considera que el ECU 911 debería enviar las unidades de ayuda al lugar de la emergencia?

Tabla 13. Tiempo de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5 a 10 minutos	314	82,2	82,2	82,2
	10 a 15 minutos	52	13,6	13,6	95,8
	15 a 20 minutos	9	2,4	2,4	98,2
	Más de 20 minutos	7	1,8	1,8	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

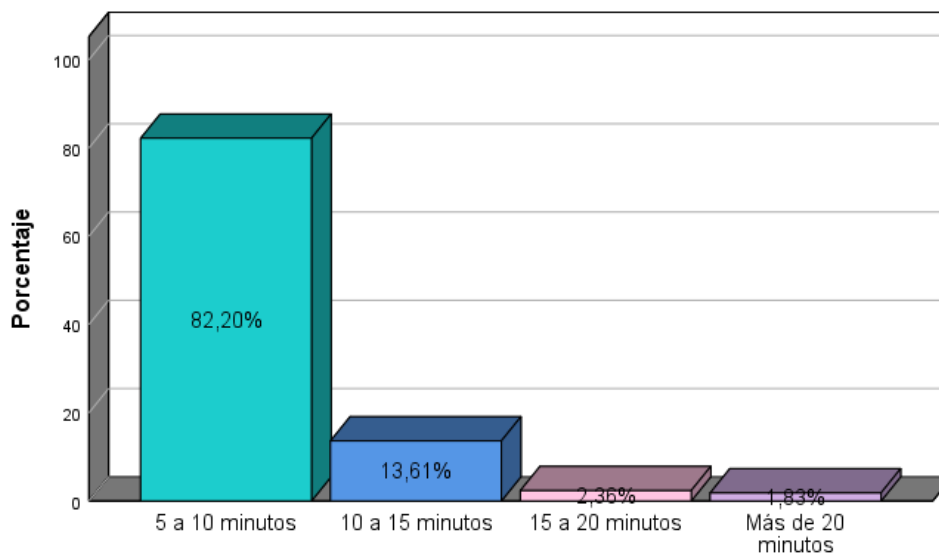


Figura 11. Tiempo de respuesta

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

La mayoría de la población manifiesta que las unidades de ayuda o de emergencia deben de llegar al sitio en un tiempo estipulado de 5 a 10 minutos dentro del perímetro urbano, además de ello, dan a conocer que en la actualidad el personal

de las instituciones como policía nacional, cuerpo de bomberos, ambulancias, entre otros, se demoran mucho tiempo y es allí en donde causa malestar a la ciudadanía ya que el servicio se vuelve lento.

Además, la escasez de ambulancias como de patrulleros es evidente, ya que no logran atender todas las emergencias debido a que manifiestan que no tiene los medios de transporte necesarios para llegar al sitio.

Pregunta 10: Considera que es necesario que el ECU 911 realice campañas de concientización sobre los servicios que presta la institución en beneficio de la sociedad

Tabla 14. Realización de campañas de concientización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	362	94,8	94,8	94,8
	No	20	5,2	5,2	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

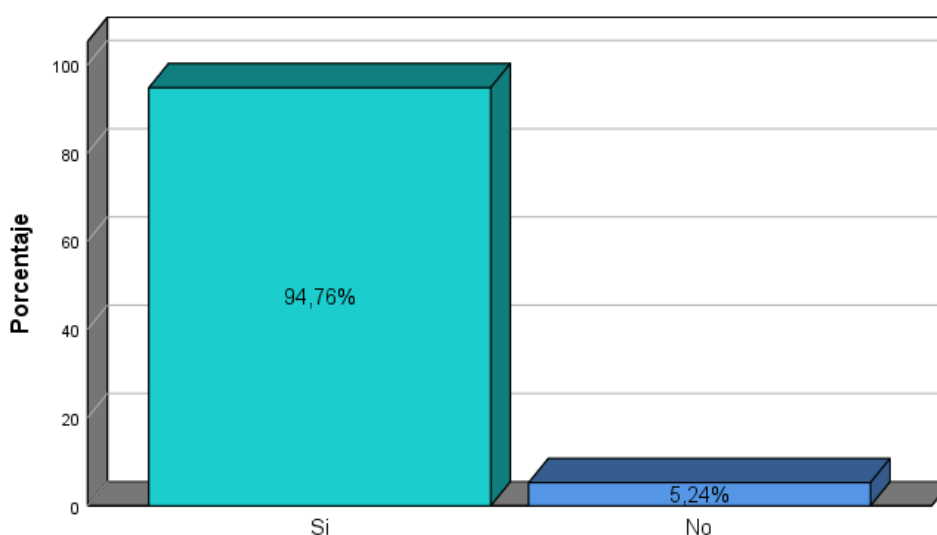


Figura 12. Realización de campañas de concientización

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

Con un 94,76% de la población en estudio se considera la importancia de realizar campañas de concientización, las mismas que permitan a la ciudadanía mantenerse informada de los servicios que ofrece el ECU 911, así como también las instituciones

que están articuladas con la misma y las respectivas competencias, ya que es importante recalcar que el ECU es una entidad coordinadora la cual su función es coordinar las emergencias con las respectivas instituciones para que estén atendiéndolas al llamado y así lograr un mejoramiento continuo.

Pregunta 11: ¿Qué tan importante es la responsabilidad del ciudadano con respecto a los servicios que ofrece el ECU 911?

Tabla 15. Responsabilidad del ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	256	67,0	67,0	67,0
	Importante	108	28,3	28,3	95,3
	Poco importante	15	3,9	3,9	99,2
	Nada importante	3	,8	,8	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

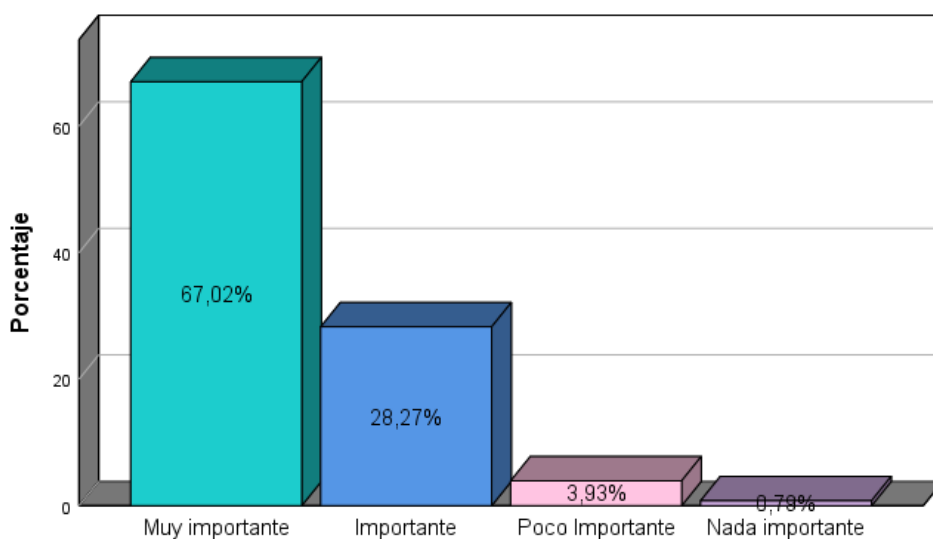


Figura 13. Responsabilidad del ciudadano

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

La responsabilidad del ciudadano al momento de realizar las llamadas de emergencia es muy importante ya que son ellos quienes ponen en alerta a la institución coordinadora para que ella emita la respectiva emergencia a la institución

pertinente, es por ello que el 67,02% mencionan que las personas son las responsables en informar de cualquier acontecimiento que requiera ayuda, para que de este modo el personal pueda actuar de manera rápida y oportuna logrando así solventar la emergencia con éxito. Para lograr que un servicio sea de calidad necesita necesariamente de la responsabilidad tanto de los ciudadanos como de las instituciones encargadas.

Pregunta 12: Se siente satisfecho con la prestación de los servicios públicos generados por parte del ECU 911

Tabla 16. Satisfacción del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	62	16,2	16,2	16,2
	Satisfecho	180	47,1	47,1	63,4
	Poco satisfecho	114	29,8	29,8	93,2
	Nada satisfecho	26	6,8	6,8	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

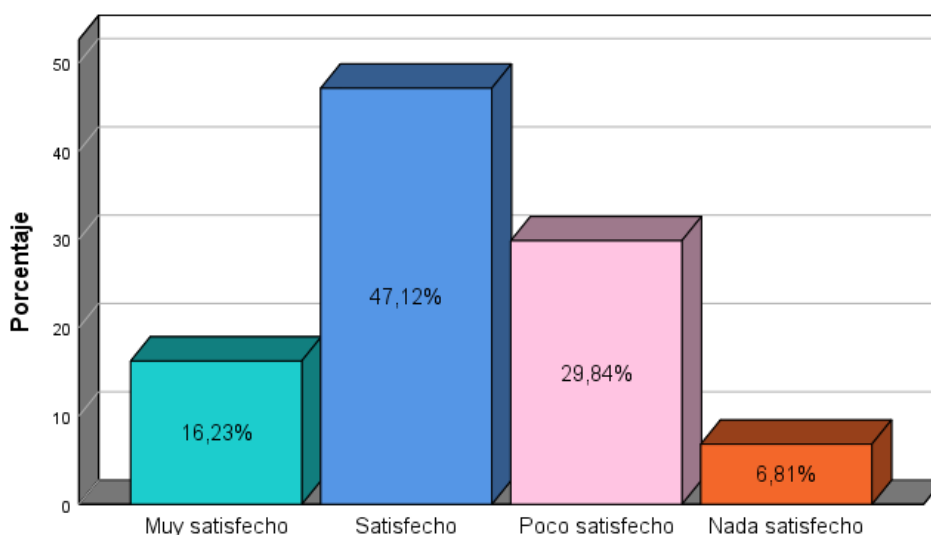


Figura 14. Satisfacción del servicio

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

Con un 47, 12% de la población en estudio se conoce que está satisfecho con el servicio brindado por el ECU 911, y una mínima parte que no está satisfecha, por lo tanto es necesario articular mayores acciones las cuales permita detectar ciertas

anomalías, mismas que puedan ser solventadas y obtener un porcentaje de satisfacción más elevado, esto se lograra siempre y cuando exista colaboración de ambas partes, ya que el objetivo es el mismo y es precautelar y salvar la vida de las y los ciudadanos que habitan en territorio ecuatoriano, es por ello que este índice de satisfacción permitirá a la institución tomar decisiones las cuales conlleve a la mejora continua.

Pregunta 13: ¿Qué factores considera usted que el ECU 911 debe tener para cumplir con las necesidades de la ciudadanía?

Tabla 17. Factores que debe tener en cuenta el ECU 911

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Transparencia en las funciones	57	14,9	14,9	14,9
	Rapidez de respuesta	231	60,5	60,5	75,4
	Buen trato a la ciudadanía	47	12,3	12,3	87,7
	Mayor vigilancia	47	12,3	12,3	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

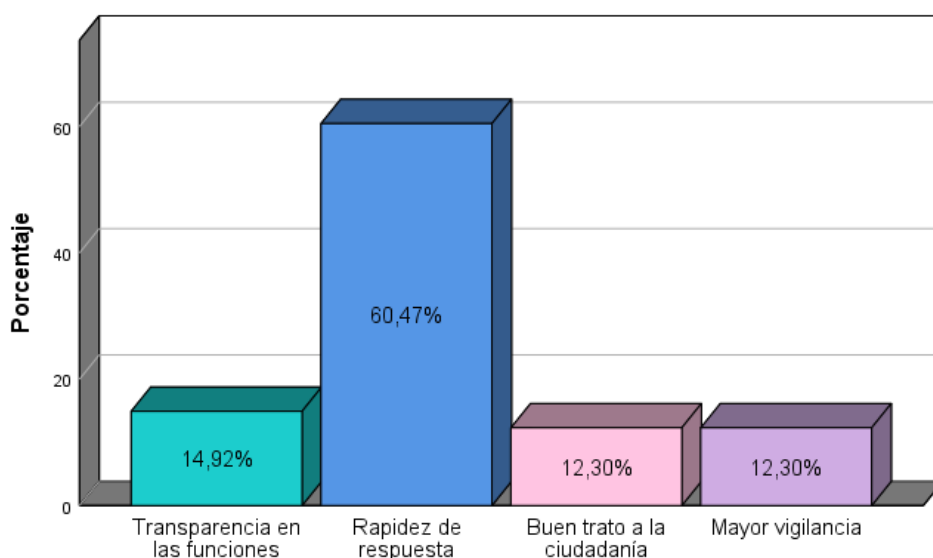


Figura 15. Factores que debe tomar en cuenta el ECU 911

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

Mediante el estudio realizado y la aplicación del instrumento de la encuesta se logra determinar que el factor determinante para satisfacer las demandas sociales es la rapidez de respuesta con un 60,47%, así como también con un 14,92% la transparencia de funciones, por consiguiente, con un empate del 12,30% el buen trato a la ciudadanía y la vigilancia. Dando consigo que estos factores son determinantes al momento de atender una emergencia, ya que por medio de ellos se logrará recopilar los accidentes o desastres los cuales deban ser atendidos de manera oportuna por el personal profesional.

Pregunta 14: Con respecto a los servicios que brinda el ECU 911 considera usted que se ha logrado mejorar la calidad de vida de los ciudadanos

Tabla 18. El servicio ha permitido mejorar la calidad de vida del ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	90	23,6	23,6	23,6
	A veces	211	55,2	55,2	78,8
	Rara vez	60	15,7	15,7	94,5
	Nunca	21	5,5	5,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

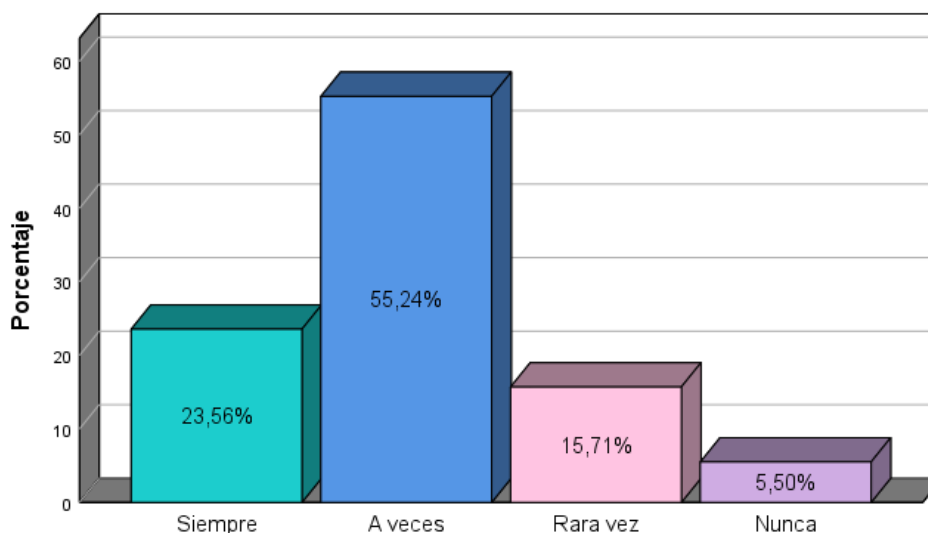


Figura 16. El servicio ha permitido mejorar la calidad de vida del ciudadano

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

Más de la mitad de la población en estudio considera que el servicio brindado por el ECU 911 ha permitido mejorar la calidad de vida, y una mínima parte considera lo contrario, sin embargo se destaca que las acciones que han venido realizando cada una de las entidades articuladas con el ECU han sido de gran ayuda para la ciudadanía, ya que han brindado mayor seguridad y sobre todo confianza para que la sociedad haga uso de los recursos que proporcionan para que las unidades de ayuda puedan atender la emergencia de manera más efectiva, es así, se ve reflejado el trabajo en equipo ya que es el ECU 911 quien coordina y articula a cada intuición correspondiente a la emergencia comunicada por parte del ciudadano.

Pregunta 15: Considera que el ECU 911 ha logrado proporcionar servicios eficientes y eficaces con el fin de precautelar el orden e integridad de la ciudadanía

Tabla 19. Servicios eficientes y eficaces

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	87	22,8	22,8	22,8
	A veces	246	64,4	64,4	87,2
	Rara vez	35	9,2	9,2	96,3
	Nunca	14	3,7	3,7	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

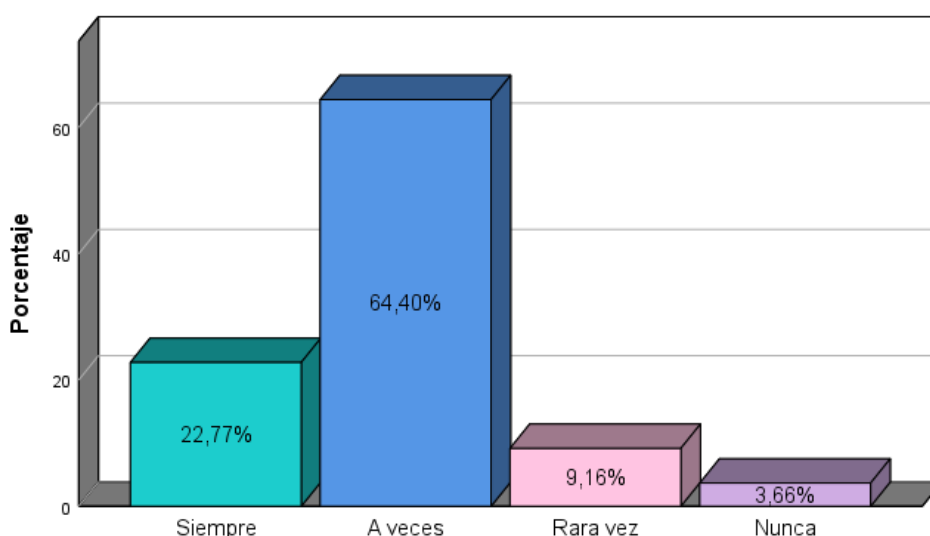


Figura 17. Servicio eficiente y eficaz

Nota: Información recopilada en la ciudad de Tulcán

Mediante el estudio realizado se logra determinar que el servicio brindado por parte del ECU 911 la gran mayoría de las veces es considerado eficiente y eficaz según los porcentajes estipulados en la gráfica, es así que el 64,40% de la población y el 22,77% están de acuerdo que esta institución ha logrado de cierto modo proporcionar servicios que precautelen el orden como también la integridad del ciudadano y una mínima parte con un 9,16% y un 3,66% se encuentra en que rara vez y nunca han brindado servicios eficiente y eficaces, sin embargo es importante resaltar que todas estas instituciones están enfocadas en brindar servicios que generen bienestar y sobre todo satisfagan las necesidades de la población.

4.2. DISCUSIÓN

Con base a las distintas teorías planteadas, mismas que abalan el presente estudio enfocado en el análisis de la calidad en la prestación de servicios del Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 en Tulcán para el fortalecimiento del valor público, se destaca la Teoría Burocrática con su máximo exponente Max Weber, quien define a la burocracia como una manera de organización basada en la supervisión jerárquica, reglas detalladas y sobre todo precisión, además de ello se enfatiza la Teoría Clásica de Frederick Taylor, la cual recalca la importancia de la planificación y la teoría de la gestión administrativa, misma que implica: prever, planificar, organizar, coordinar y controlar por lo tanto, la gestión administrativa de Fayol y Weber dictaminaron los principios de la burocracia con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en la administración y por ende la prestación de servicios de calidad.

Mediante el estudio de las teorías y tomando la información recopilada mediante los instrumentos de investigación se determina que la ciudadanía considera que el servicio brindado por parte del ECU 911 con un 12,57% de excelencia y un 44,76% bueno, lo cual implica que se encuentra en el rango estándar, como se lo evidencia en las evaluaciones que realiza la institución, por medio de indicadores, como son las encuestas de satisfacción, mismas que son realizadas a nivel interno como externo, es decir al ciudadano como al funcionario, las herramientas por resultados del GPR, indicadores a nivel tecnológico, entre otros.

Es importante destacar que el ECU 911, es una institución coordinadora de emergencias, la cual trabajaba de la mano con otras instituciones, como son la Policía Nacional que se encarga de la seguridad ciudadana, el Ministerio de salud

enfocado en la gestión sanitaria, MOVILDELNORT concerniente al servicio de tránsito y movilidad humana, Bomberos con respecto a siniestros e incendios, entre otros.

Para Bonnatti (2019) menciona que dentro de la gestión institucional la principal característica es la calidad, misma que demuestra la factibilidad del cumplimiento de las funciones de una organización, por lo tanto, tomando en consideración las respectivas teorías como la información recopilada, se identifica que el ECU 911 consta con un Manual Procesos, el mismo que permite coordinar de manera organizada todas las actividades que desempeña juntamente con las instituciones articuladas, por lo tanto, se está aplicando la teoría de la gestión administrativa, ya que las instituciones están constantemente trabajando en los distintos puntos que señala la teoría como es la prevención, planificación, organización, coordinación y sobre todo el control. Además, se está empleando la teoría clásica-burocrática debido a que se lleva una respectiva planificación para que las funciones o actividades que se realiza sean ejecutadas de manera rápida y oportuna generando de este modo que los servicios estén en un mejoramiento continuo.

Según Pérez (2016) menciona que la burocracia como una forma de organización realiza la precisión, la velocidad, la claridad, la regularidad, la exactitud y la eficiencia por medio de la división establecida de las tareas, de la supervisión jerárquica, y de detalladas reglas y regulaciones, de este modo dentro del estudio se identifica que el ECU 911 con las instituciones articuladas aplican la división del trabajo, ya que cada una de ellas solventa las emergencias dependiendo de sus competencias, es decir el ECU 911 recepta las emergencias por medio de las llamadas de la única línea de emergencias 911 o cámaras de video vigilancia, el funcionario encargado coordina de manera rápida y organizada la emergencia y pone en aviso a la institución correspondiente para que atienda la emergencia y pueda brindar un servicio de calidad el cual permita precautelar la vida de la o las personas que se encuentran en riesgo.

Para la ciudadanía en estudio, con respecto al servicio brindado un 58,38% manifiestan que el servicio percibido algunas veces han sido rápidos y oportunos, sin embargo, existe una cierta parte que califica al servicio como lento, debido a que no llegan pronto al lugar de la emergencia, o en algunos casos el personal no ha tenido una buena aptitud. Por otro lado, con un 63,35% de sociedad considera que el ECU 911 cuenta con equipos de video vigilancia adecuados y sobre todo de buena calidad, sin embargo durante el estudio en la institución se pudo evidenciar

que existen algunas cámara de video vigilancia que no se encuentran en buen estado y que no se han podido acomodar o cambiarlas debido a la falta de presupuesto, es así que se evidencia que la ciudadanía desconoce sobre las problemáticas que enfrenta diariamente el ECU 911, y eso impide que el servicio pueda ser brindado de manera adecuada, no obstante, los funcionarios tratan de solucionar estas problemáticas para que el servicio no sea afectando.

Haciendo una síntesis de las tres fuentes como son la teoría, la información de la ciudadanía y la información de la institución en estudio se comprende que el ECU 911 está enfocado en cumplir con el Reglamento Interno de Seguridad y Salud, sin embargo, existen algunas falencias en los procesos, mismos que mediante las evaluaciones semestrales se logran identificar y tomar medidas las cuales conlleven a mejorar los procesos y por ende mejorar los servicios que ofrecen las entidades articuladas a la institución coordinadora.

La satisfacción y el bienestar del ciudadano es el objetivo primordial de las entidades públicas, es por ello por lo que es indispensable hablar sobre el valor público, según Moore (1998) citado por Martín y Martín (2014) determina que "el valor público consiste en forjar el más alto valor posible para la población a partir de los recursos existentes siguiendo la vía gerencial, con el fin de cumplir con eficacia y eficiencia de los propósitos establecidos", desde este enfoque los recursos son usados para amplificar el valor de la organización cuyo propósito es la mejora continua de los servicios públicos.

Esta propuesta se basa en tres aspectos importantes de la actuación pública como es el abastecimiento de servicios, los impactos sociales y el mantenimiento de la confianza entre ciudadanos y autoridad, es por ello por lo que se identifica que más de la mitad de la población encuestada siente confianza al momento de realizar las llamadas de emergencia y confiar en el servicio que brinda el ECU 911 con sus instituciones articuladas. Esto se genera debido a que la ciudadanía considera que el personal que labora dentro de las instalaciones tanto de la institución coordinadora como de las entidades articuladas con un 72,25% están completamente comprometidas a brindar un servicio de calidad con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Además de ello, la colaboración de la ciudadanía también influye en la entrega de los servicios, es así como la misma ciudadanía con un 67,02% determina la

importancia de la responsabilidad al momento de requerir los servicios que ofrece el ECU 911, de la misma forma se identifica el rango de satisfacción entre el 16,23% muy satisfecho y un 47,12% satisfecho, lo cual se logra determinar que más de la mitad de la población encuestada se siente satisfecho del servicio brindado, sin embargo, aún se deben tomar medidas las cuales permitan lograr un mejoramiento continuo con respecto a los servicios prestados.

Es importante destacar que el valor público es accesible a todos ya que incluye bienes públicos que son usados colectivamente, para Katsonis (2019) el valor público tiene una amplia gama de dimensiones que incluyen la satisfacción pública, activación económica, cohesión social, diálogo democrático, desarrollo sostenible, prácticas ecológicas, prestación de servicios con calidad, protección de los derechos ciudadanos, entre otros (Alarcón, Salvador & Pérez, 2020).

Tomando en cuenta lo estipulado en la teoría para la institución ECU 911 para medir el valor público se maneja estándares de calidad para lograr el mejoramiento continuo, es así que el área de planificación estratégica se enfoca en la calidad, en donde se busca identificar las no conformidades de las personas encargadas de llamadas y las no conformidades de las entidades articuladas, esto permite identificar errores, los mismos que pueden ser de empatía, respeto, errores de categorización, errores de manejo del sistema, entre otros, todo ello hace mejorar la calidad, por otro lado están las encuestas de satisfacción ciudadana por medio de un muestreo semestral de las personas que hayan realizado las llamadas, es así que se realiza las llamadas pertinentes con el fin de verificar y conocer como fue atendida la emergencia.

Este es un indicador que está anclado a las Normas ENA, específicamente para la seguridad ciudadana la misma que manifiesta que se debe tener al menos el 85% de satisfacción ciudadana. En el 2022 en el primer semestre obtuvo el 84,7% y en el segundo semestre se obtuvo 83,7%, lo que nos hace entender que aún se necesita seguir mejorando. Según la encuesta realizada estos porcentajes se debe con respecto al tiempo en que se demora en llegar las unidades de emergencia, otro aspecto es la atención del personal de las entidades, es decir el comportamiento durante y después de la emergencia. Todo esto permite a la institución pueda realizar un plan de acción con el fin de mejorar y brindar un mejor servicio y la emergencia sea atendida con calidad.

Considerando la información recabada de las partes, tanto los ciudadanos como las personas de la institución y tomando en cuenta la teoría plantada focalizada en el valor público, se identifica que se está buscando las formas o maneras de lograr que el servicio tenga un mejoramiento continuo, el cual la ciudadanía se sienta satisfecha de las actividades o funciones realizadas por las entidades articuladas al ECU 911, y por ende logren obtener mayores casos exitosos durante las emergencias recibidas, por lo tanto, el trabajo colaborativo es indispensable para generar valor público.

Existen tres elementos que generan valor público como: dimensión sustantiva, dimensión operativa y dimensión política. En este triángulo estratégico, la dimensión sustantiva involucra a la comunidad dando respuesta a sus necesidades, en la dimensión operativa es preciso el uso adecuado de los recursos para ejecutar las políticas públicas; y en la dimensión política es ineludible la intervención de figuras políticas y de grupos de interés para obtener legitimidad (Prado & Colonia, 2016).

Tomando específicamente la dimensión sustantiva, se evidencia en el estudio que el ECU 911 se caracteriza por manejar indicadores como es la identificación de zonas rojas, tiempo de respuesta para la zona urbana y rural, herramienta por resultados el GPR, indicadores de las encuestas de satisfacción ciudadana, indicadores a nivel tecnológico.

Con respecto a la dimensión operativa del triángulo estratégico, el ECU 911 a nivel nacional tiene un presupuesto que le asigna el Estado el cual es distribuido por parte de la Zonal, a las distintas instituciones articuladas, pero es importante recalcar que con el presupuesto que se maneja a nivel local solo permite cubrir los gastos corrientes, es decir los servicios básicos, adecuaciones de la entidad, herramientas para realizar las coordinaciones pertinentes. Pero para tratar de garantizar la emergencia va más allá, ya que cada institución articulada maneja su propio presupuesto, y ellas también deberán manejar indicadores las cuales conlleven a generar una buena gestión.

Por contraste, la ciudadanía considera que los factores que se debe manejar dentro de la institución para generar un mayor valor público, en primera instancia con un 60,47% se encuentra la rapidez de respuesta, 14, 92% la transparencia y un mismo porcentaje de 12,30% lo que corresponde al buen trato al ciudadano y mayor vigilancia. Todos ellos, encaminados a mejorar la prestación de servicio y por ende

que la sociedad se sienta a gusto y conforme con las acciones realizadas por cada una de las entidades encargadas de la seguridad y atención de emergencias.

Con respecto a los resultados obtenidos durante la investigación se puede mencionar que las teorías planteadas que validan este estudio se han venido ejecutando la gran mayoría, debido a que manejan un manual de procesos, mismo que se encuentran cada uno de los procesos que se llevan a cabo de manera ordenada, sistematizada y sobre todo coordinada con cada una de las entidades que se encuentran articuladas en el ECU 911, es así que se puede evidenciar el cumplimiento de la teoría burocrática, en la cual enfatiza la división del trabajo y sobre todo la importancia de llevar consigo una buena planificación.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El ECU 911 es una institución coordinadora de emergencias, la cual tiene varias instituciones ancladas con sus respectivas competencias, entre las instituciones y servicios que presta la entidad coordinadora esta Policía Nacional enfocada en la seguridad ciudadana, el Ministerio de Salud Pública con respecto a Gestión Sanitaria, Cuerpo de Bomberos, Agentes civiles de tránsito MOVILDELNORT, EMAPAT, EMELNORTE, Secretaria de Gestión de riesgos, Fuerzas Armadas, SENA (Aduana), con todos ellos trabaja dependiendo de la emergencia.
- Mediante la investigación realizada se determina que los servicios brindados por parte del ECU 911 y las demás instituciones articuladas tienen un promedio del 64,40% de efectividad, debido a que la gran parte de la ciudadanía encuestada ha manifestado que siente confianza al momento de utilizar los recursos que proporciona la entidad para hacer conocer sus emergencias, además de ello considerar que los servicios recibidos la gran mayoría han sido eficiente y eficaces. Esto es debido que el ECU 911 maneja un Manual de Procesos, mismo que le ha permitido realizar y ejecutar sus actividades de manera organizada y coordinada con el fin de brindar un servicio de calidad.
- El ECU 911 maneja estándares de calidad para lograr el mejoramiento continuo, es así como por medio de indicadores de evaluación le permite conocer cómo se encuentra la institución tanto a nivel interno como externo, para ello utiliza las encuestas de satisfacción, los indicadores del GPR, indicadores a nivel tecnológico y, sobre todo con los indicadores que están anclados a las Normas ENA, las cuales están enfocadas en la seguridad ciudadana, misma que manifiesta que se debe tener al menos el 85% de satisfacción ciudadana. Por lo tanto, según análisis realizados en la entidad se obtiene que en el año 2022 en el primer obtuvo el 84,7% y en el segundo

semestre se obtuvo 83,7%, por lo tanto, está cumpliendo con los estándares estipulados en la norma, pero no dejan de lado que aun necesitan seguir mejorando.

- A demás de los factores como los estándares de calidad que utiliza el ECU 911 para fortalecer el valor público, la ciudadanía considera que se debe tomar en cuenta la rapidez de respuesta, la transparencia en las funciones, el buen trato tanto del personal como la ciudadanía, la reacción efectiva de emergencias, la atención oportuna, entre otras, las mismas que permitan solucionar la emergencia de manera exitosa, para ello será indispensable el trabajo colaborativo tanto del personal profesional como de la ciudadanía.

5.2. RECOMENDACIONES

- El ECU 911 debe realizar campañas de concientización para que la ciudadanía tenga el debido conocimiento sobre qué servicios presta la institución, como también que instituciones están articuladas, con la finalidad de que la ciudadanía tome conciencia que el ECU 911 se encarga de coordinar las emergencias e informar a las instituciones pertinentes para que ellas se trasladen al lugar de la emergencia y esta sea atendida de manera eficiente.
- El Área de Soporte Técnico debe de buscar la manera en que las cámaras de vigilancia estén en buen estado, ya que en la actualidad algunas de ellas no se encuentran funcionando de manera adecuada y eso dificulta al momento de brindar seguridad a la ciudadanía, es por ello que es indispensable que los equipos tecnológicos tengan el debido mantenimiento para que así funcionen de manera correcta y sobre todo el servicio de seguridad sea mas efectivo.
- El Área de planificación y calidad debe establecer estrategias las cuales le permita a la institución solventar las problemáticas que denota la ciudadanía, uno de ellos es el tiempo de respuesta o el tiempo de llegada de las unidades al lugar de la emergencia, con el fin de proporcionar un servicio rápido y oportuno, para así satisfacer las demandas sociales y brindar un servicio de calidad.
- La ciudadanía debe de tomar conciencia de sus acciones, ya que diariamente existen emergencias que necesariamente necesitan de ayuda de

las instituciones pertinentes, sin embargo existen personas que realizan llamadas de emergencias falsas, lo cual al momento de atender esta emergencia falsa se puede estar perdiendo la vida de una persona que si necesitaba ayuda, es por ello que la ciudadanía debe responsabilizarse a utilizar los recursos que brinda el ECU de manera correcta y sobre todo tomando en cuenta que muchas personas pueden requerir de los servicios que brindan estas entidades que cubren las emergencias.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, L. (2015). *Gobernanza y Gestión Pública*. Primera edición electrónica. México. <https://marcelagonzalezduarte.files.wordpress.com/2018/01/aguilavillanueva-gobernanza-y-gestion-publica.pdf>
- Aiteco, C. (2012). El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Alarcón, R. Salvador, Y. & Pérez, M. (2020). La cadena de valor público en la evaluación de resultados de la gestión en los gobiernos locales. *Revista de investigación científica y tecnología*. <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869117003/html/>
- Barba, E. (2021). El Principio de calidad: sus desafíos desde el derecho administrativo en el Ecuador. *Revista de ciencias económicas, jurídicas y administrativas*. Vol. 4. N° 7.
- Bonatti, P. (2019). Las meta decisiones y la Teoría de la racionalidad instrumental mínima. *Revista digital Ciencias Administrativas*. N° 13.
- Calderón, D. (2016). *Las políticas públicas: una construcción del valor público en la gobernabilidad*. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/23875/Capitulo3politicaspUBLICAS2020dulfarycalderon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, D. (2020). *Las políticas públicas: una construcción del valor público en la gobernabilidad*. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/23875/Capitulo3politicaspUBLICAS2020dulfarycalderon.pdf?sequence=1>
- Campoverde, R. (2018). *El método deductivo en la generación de datos confiables en el estudio de la población afrodescendiente*. [Tesis de grado, Universidad

Técnica de Machala].
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12258/1/ECUACS%20DE00008.pdf>

Canel, M. (2018). *La Comunicación de la Administración Pública para gobernar con la sociedad*. Primera edición. México.

Carrillo, E. Tamayo, M. & Bazaga, I. (2007). *De la gestión de la organización a la gestión de los servicios públicos locales*. [Instituto de Formación y Estudios de Gobierno Local de Madrid] https://eprints.ucm.es/id/eprint/70043/1/ADDM1_5.pdf

Ceballos, D. & Almeida, S. (2023). *Aplicación de la metodología Seis Sigma para evaluar la calidad en la prestación de servicios en la empresa EMELNORTE*. [Tesis de tercer nivel, Unoversidad Técnica del norte]

CEPAL. (2021). *Enfoque de resultados y valor público*. https://www.cepal.org/sites/default/files/courses/files/enfoque_de_resultados_y_valor_publico_web.pdf

Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>

Chilet, J. (2019). Desarrollo moral y valor público. *Revista Saber Servir*, no. 2, 34 – 44.

Código Orgánico de entidades de seguridad ciudadana y orden público. (21 de junio 2017). <https://www.igualdadgenero.gob.ec/wpcontent/uploads/2018/05/C%C3%B3digo-Org%C3%A1nico-de-Entidades-de-Seguridad-Ciudadana-y-Orden-P%C3%BAblico.pdf>

Falcao, H. (1997). Administración Pública gerencial y burocracia. La persistencia de la dicotomía entre político y administración. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. N°. 9.

Felcman, I. &Blutman, G. (2018). La planificación estratégica participativa, concepto e instrumentos para nuevos modelos de gestión pública. *Revista perspectivas de políticas públicas*. Vol. 7. N° 14.

- Fernández, S. (2018). Valor público, gobernanza y Tercera Vía. *Revista de Ciencias Sociales*. <https://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v25n78/2448-5799-conver-25-78-175.pdf>
- Garza, D. Yllán, E. & Barrero, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*. Universidad del Zulia.
- Hintze, J. (2005). *Evaluación de resultados, efecto e impactos de valor público*. [X Congreso Internacional del CLAD] <https://repositoriocdim.esap.edu.co/bitstream/handle/123456789/8791/6509-1.pdf?sequence=1>
- Hintze, J. (2003). *Instrumentos de Evaluación de la Gestión del Valor Público*. [VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración pública] <http://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000000/HINTZE%20Jorge%20-%20Instrumentos%20de%20evaluacion.pdf>
- Hernández, H. Barrios, I. & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Criterio libre*. Vol. 16. Nº 28. p. 179-195.
- Hurtado, C. (2017). *Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017* [Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo].
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la Administración Pública. *Revista Científica Horizonte Empresarial*. Vol. 8. Nº 1.
- Ley de seguridad pública y del Estado. (9 de junio 2014). https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_panel5_sercop_1.3._ley_seg_p%C3%BAblica.pdf
- López, A. (2017). *La Nueva Gestión Pública: Algunas Precisiones para su abordaje conceptual*. Instituto Nacional de la Administración Pública.
- López, J. (2016). Innovación y creación de valor público en gobiernos locales mexicanos. *Revista Iberoamericana de las ciencias sociales y Humanísticas*. Vol. 5. Nº 9.

- Madrid, J. (2017). *Análisis del proceso de control de calidad en el área operativa de servicio integrado de seguridad ECU 911 Esmeraldas* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
- Manrique, A. (2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. *Revista pensamiento & gestión*, 40. Universidad del Norte, 129-158, Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a06.pdf>
- Martín, P. & Martín, S. (2014). Del pensamiento a la acción, creando valor público. Herramientas de la gestión estratégica para la integración de las competencias en el Sistema Educativo [Escuela de Administración Pública de Castilla y León] <https://www.redalyc.org/pdf/2815/281531271004.pdf>
- Matos, A. (2018). *Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas*. Pág. 8. <https://s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com/download/version/1545253266/module/9548086969/name/Investigaci%C3%B3n%20Bibliogr%C3%A1fica.pdf>
- Mulato, Y. (2016). *Hacia una comprensión del concepto de valor público: Análisis conceptual* [Tesis de grado, Universidad de la Frontera]. https://magistergerenciasocial.cl/wpcontent/uploads/2021/01/TESIS_87_Yeimy-Mulato.pdf
- Naser, A. & Ramírez, A. (2017). *Plan de Gobierno: una hoja de ruta para los gobiernos de la región*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/36665>
- Ortegón, E. (2020). *Una aproximación a la teoría de la complejidad: Planificación, política y valor públicos* [Universidad Continental].
- Otero, C. & Bustinza, P. (2021). Influencia de la gestión por resultados en la efectividad de las políticas de reforma y modernización del Estado. *Revista Polo del conocimiento*. Edición, 54. Vol. 6, N°2.
- Paniagua, P. (2023). James Buchanan y la elección pública: implicancias para la economía y la filosofía política. *Revista de Economía Política*. Pág. 147 – 178.
- Pérez, W. (2016). *Para comprender la administración, la gestión y las políticas públicas*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Pozo, F. & Fogón, E. (2018). *La seguridad de Europa, un problema real*. https://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_marco/2018/DIEEEM08-2018_Seguridad_Europa_DelPozo-Fojon.pdf

- Prado, A. & Colonio, M. (2016). *Evaluación de la política nacional de gestión del riesgo de desastres en el Perú*. [Tesis de posgrados, Escuela de posgrado] <https://repositorio.usil.edu.pe/items/d0c4fbe9-2955-45bf-8a36-f10615d4136f>
- Quenguán, K. (2022). Gobernanza social e inteligente para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán. *Revista SATHIRI*. Vol. 17. Nº1.
- Ramió, C. (2021). *Innovación pública en Iberoamérica: presente y tendencias de futuro*. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.
- Ripalda, J. (2019). El gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos*. p. 1-16.
- Rodríguez, J. (2017). *Análisis del proceso de control de calidad en el área operativa de servicio integrado de seguridad ECU 911 Esmeraldas* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
- Rodríguez, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la gobernanza y el gobierno electrónico y abierto. *Revista Cubana de Información y Comunicación*. Vol. 9. Nº22.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de la Investigación*. Editorial Panapo. Caracas. Pág. 216. http://paginas.ufm.edu/sabino/word/proceso_investigacion.pdf
- Salazar, G. & Camacho, F. (2017). *Metodología de evaluación de emergencia: caso del servicio integrado de seguridad ECU 911* [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador].
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (2019). *Plan Estratégico Institucional 2020-2023*. <https://www.ecu911.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/Plan-Estrat%C3%A9gico-SIS-ECU-911-2019-2023.pdf>
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018). *Resolución Nro. SAE-ACR-0057-2020*. <https://petrocheck.com.ec/wp-content/uploads/2021/12/RESOLUCION-SAE.pdf>
- Tamayo, M. (2008). *Metodología de la investigación*. <https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologiainvestigacion.html#:~:text=Al%20respecto%2>

C%20Tamayo%20y%20Tamayo,fin%20de%20obtener%20testimonios%20orales%
E2%80%9D.

Tamayo, N. & Tabares, L. (2018). Servicios públicos, concesión administrativa y protección de los usuarios. *Revista de Estudios del desarrollo social: Cuba y América Latina*. N° 1. p. 131- 142.

Traba, L. (2020). *Teoría de las organizaciones: herramientas para la gestión de calidad*. Universidad Nacional del Litoral.

Venzor, M. (2018). Sistema Nacional de Seguridad Pública. *Revista Jurídica del Departamento de Derecho UNISON URG*. No 19. 95-118.

Waddinton, H. Sonnenfeld, A. & Gaarder, M. (2021). *La promoción de la participación ciudadana en la gobernanza de los servicios públicos*. <http://ikels-dspace.azurewebsites.net/handle/123456789/1836>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



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




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


ESTUDIANTE: Ortega Hernández Angie Yesenia		CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401767868	
PERIODO ACADÉMICO: 2023 A			
PRESIDENTE TRIBUNAL: MSC. ALIDA KARINA POZO ALVEAR		DOCENTE TUTOR: PHD. WLADIMIR ALBERTO PÉREZ PARRA	
DOCENTE: MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO			
TEMA DEL TIC: "Análisis de la calidad en la prestación de servicio del ECU 911 en Tulcán para fortalecer el valor público"			
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	7,67	Revisar el planteamiento, contextualización de lo macro a lo micro.
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,00	
3	METODOLOGÍA	7,67	Especificar el enfoque de investigación. Revisar los datos obtenidos del Censo.
4	RESULTADOS	7,67	
5	DISCUSIÓN	8,00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7,67	Objetividad de acuerdo a la información recolectada y los resultados.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	7,33	Manejo de tiempo en la exposición. Utilizar vocabulario profesional. Mejorar la modulación de la voz.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	7,33	Mejorar normas APA, organización. Mejorar presentación.

Obteniendo una nota de: 7,60 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, 24 de mayo de 2023


MSC. ALIDA KARINA POZO ALVEAR
PRESIDENTE TRIBUNAL


PHD. WLADIMIR ALBERTO PÉREZ PARRA
DOCENTE TUTOR


MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
DOCENTE

Anexo 218. Certificado del abstract por parte de idiomas



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

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Angie Yesenia Ortega Hernández				
DATE: 12 de junio de 2023				
TOPIC: "Análisis de la calidad en la prestación de servicio del ECU 911 en Tulcán para fortalecer el valor público "				
MARKS AWARDED QUANTITATIVE AND QUALITATIVE				
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9,5	



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Angie Yesenia Ortega Hernández

Fecha de recepción del abstract: 12 de junio de 2023

Fecha de entrega del informe: 12 de junio de 2023

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

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

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9,5 por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



EDISON BOANERGES
PEÑAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Encuesta



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



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis de la calidad en la prestación de servicio del ECU 911 en Tulcán para fortalecer el valor público”

Objetivo: Recopilar información para analizar la calidad del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de Tulcán para fortalecer el valor público.

Edad:

Género: Masculino

Femenino

LGTBI

ENCUESTA

1.- ¿Cómo califica el servicio brindado por parte del ECU 911 ante una emergencia?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

2.- Cree usted que el servicio que presta el ECU 911 es rápido y oportuno.

- Siempre
- A veces
- Rara vez
- Nunca

3.- ¿Considera usted que el ECU 911 cuenta equipos de video vigilancia adecuados y necesarios para brindar un servicio de calidad?

- Si
- No

4.- Considera usted que las llamadas telefónicas al ECU 911 han permitido agilizar la ayuda oportuna por parte de las instituciones pertinentes.

- Siempre
- A veces
- Rara vez
- Nunca

5.- ¿Qué habilidades usted cree que deben tener el personal del ECU 911 para brindar un servicio de calidad?

- Compromiso ético
- Comunicación continua
- Colaboración
- Atención oportuna
- Reacción efectiva a emergencias

6.- ¿Considera necesario el uso y actualización de las herramientas tecnológicas para el fortalecimiento de la seguridad ciudadana?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7.- ¿Siente confianza a la hora de realizar una llamada de emergencia al ECU 911?

- Siempre
- A veces
- Rara vez
- Nunca

8.- ¿Considera que el personal que labora dentro de las Instalaciones del ECU 911 está comprometido en brindar un buen servicio para satisfacer las necesidades de la ciudadanía?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo

- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9.- ¿En qué tiempo usted considera que el ECU 911 debería enviar las unidades de ayuda al lugar de la emergencia?

- De 5 a 10 min
- De 10 a 15 min
- De 15 a 20 min
- Más de 20 min.

10.- Considera que es necesario que el ECU 911 realice campañas de concientización sobre los servicios que presta la institución en beneficio de la sociedad?

- Si
- No

11.- ¿Qué tan importante es la responsabilidad del ciudadano con respecto a los servicios que ofrece el ECU 911?

- Muy importante
- Importante
- Poco importante
- Nada importante

12.- Se siente satisfecho con la prestación de los servicios públicos generados por parte del ECU 911.

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

13.- ¿Qué factores considera usted que el ECU 911 debe tener, para cumplir con las necesidades de la ciudadanía?

- Transparencia en las funciones
- Rapidez de respuesta
- Buen trato a la ciudadanía
- Mayor vigilancia

14.- Con respecto a los servicios que brinda el ECU 911, considera usted que se ha logrado mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

- Siempre
- A veces
- Rara vez
- Nunca

15.- Considera que el ECU 911 ha logrado proporcionar servicios eficientes y eficaces con el fin de precautelar el orden e integridad de la ciudadanía.

- Siempre
- A veces
- Rara vez
- Nunca

Anexo 4. Entrevista



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA

EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Tema: "Análisis de la calidad en la prestación de servicio del ECU 911 en Tulcán para fortalecer el valor público"

Objetivo: Recopilar información para analizar la calidad del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de Tulcán para fortalecer el valor público.

Datos Generales:

- Nombre del entrevistado:
- Cargo del Entrevistado:

ENTREVISTA

- 1.- Conforme a lo estipulado en el Art. 3 del Código orgánico de entidades de seguridad ciudadana y orden público. ¿Cuáles son las funciones que desempeña el ECU 911 en beneficio de la ciudadanía?
- 2.- ¿Con base al Art. 23 de la Ley de Seguridad Pública y del Estado cuáles son los servicios que ofrece el ECU 911?
- 3.- El ECU 911 provee el servicio de coordinación y atención de emergencias. ¿Cómo mide el valor público la institución con respecto a los servicios prestados a la ciudadanía?
- 4.- De acuerdo con el Art. 11 de la Ley de Seguridad Pública y del Estado ¿Cuáles son las entidades de seguridad que trabajan juntamente con el ECU 911?
- 5.- ¿Qué estrategias esta implementado el ECU 911 para mejorar sus servicios y con ello brindar un servicio de calidad, en base a lo estipulado en al Art. 158 de la Constitución de la República del Ecuador?
- 6.- ¿El presupuesto asignado a la entidad cubre las necesidades o de qué manera ustedes satisfacen la demanda de la ciudadanía?
- 7.- Con base al Art. 163 de la Constitución de la República del Ecuador. ¿Cuál es la misión que quiere lograr alcanzar la institución?
- 8.- ¿Considera que las llamadas de emergencia han ayudado a mejorar el servicio brindado y sobre todo disminuir el nivel de delincuencia? ¿Qué indicadores implementa la institución para medir la productividad?
- 9.- ¿El ECU 911 debe estar sujeto al Reglamento Interno de Seguridad, de qué manera se cumplen las políticas estipuladas en dicho reglamento?
10. Con base al Art. 7 del Código orgánico de entidades de seguridad ciudadana y orden público. ¿Cómo se mide los niveles de eficiencia y eficacia en la entidad?

Anexo 5. Evidencia de la aplicación de los instrumentos

