

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis de la innovación pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Carchi para la práctica del buen gobierno durante el periodo 2015-2019.”

Trabajo de titulación previa la obtención del
Título en Administración Pública

AUTORAS: Diguay Rodríguez Nikole Alexandra

López Chamorro Jeniffer Lisbeth

TUTOR: Dr. Ángel Marín

Tulcán-Ecuador
2021

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certifico que la estudiante Nikole Alexandra Diguay Rodríguez con el número de cédula 1723925408, ha elaborado bajo mi dirección el trabajo de titulación: “Análisis de la innovación pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Carchi para la práctica del buen gobierno durante el periodo 2015-2019”.

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 sustentación de la presentación para la calificación respectiva.



Firmado electrónicamente por:
**ANGEL ANTONIO
MARIN PEREZ**



Firmado electrónicamente por:
**DIEGO GUILLERMO
ALMEIDA BURBANO**

.....
Dr. Ángel Marín

TUTOR

.....
MsC. Diego Almeida

LECTOR

Tulcán, 2021

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certifico que la estudiante Jeniffer Lisbeth López Chamorro con el número de cédula 0401635628, ha elaborado bajo mi dirección el trabajo de titulación: “Análisis de la innovación pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Carchi para la práctica del buen gobierno durante el periodo 2015-2019”.

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 sustentación de la presentación para la calificación respectiva.



Firmado electrónicamente por:
**ANGEL ANTONIO
MARIN PEREZ**



Firmado electrónicamente por:
**DIEGO GUILLERMO
ALMEIDA BURBANO**

.....
Dr. Ángel Marín

TUTOR

Tulcán, 2021

.....
MsC. Diego Almeida

LECTOR

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Administrador Público de la Facultad de Comercio Internacional Integración Administración y Economía Empresarial.

Yo, Nikole Alexandra Diguay Rodríguez con cédula de identidad número 1723925408, declaro: que la investigación es absolutamente original, autentica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Nikole Diguay

Nikole Alexandra Diguay Rodríguez

AUTORA

Tulcán, 2021

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Administrador Público de la Facultad de Comercio Internacional Integración Administración y Economía Empresarial.

Yo, Jeniffer Lisbeth López Chamorro con cédula de identidad número 0401635628, declaro: que la investigación es absolutamente original, autentica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Jeniffer Lisbeth López Chamorro

AUTORA

Tulcán, 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Nikole Alexandra Diguay Rodríguez declaro ser autora de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Análisis de la innovación pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Carchi para la práctica del buen gobierno durante el periodo 2015-2019” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Nikole Diguay
.....

Nikole Alexandra Diguay Rodríguez

AUTORA

Tulcán, 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Jeniffer Lisbeth López Chamorro declaro ser autora de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Análisis de la innovación pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Carchi para la práctica del buen gobierno durante el periodo 2015-2019” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



.....
Jeniffer Lisbeth López Chamorro

AUTORA

Tulcán, 2021

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme guiado y darme sabiduría para concluir con esta etapa, a mis padres por haberme dado la vida y convertirme en una persona responsable, respetuosa y soñadora, a Sofy mi madrina porque a pesar de no llevar su sangre ha sido un pilar muy importante para el cumplimiento de mis sueños. A mi tío José por siempre creer en mí, confiar en mis capacidades y darme su amor incondicional.

A la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por haberme abierto sus puertas y permitir formarme dentro de sus aulas, de igual manera los diferentes docentes que sembraron sus conocimientos para hacer de mí una excelente profesional.

A quienes guiaron y supervisaron este trabajo de investigación Doc. Ángel Marín y MsC. Diego Almeida.

Nikole Alexandra Diguay Rodríguez

Quiero agradecer en primer lugar a Dios porque su amor y misericordia no tiene fin, por ser mi guía en todo momento y permitir que me levante cuando caigo y cometo algún error dándome esa fortaleza y sabiduría para seguir adelante lo que hace que mejore y crezca como ser humano.

Asimismo, agradezco a toda mi familia por su apoyo incondicional en especial, a mis queridos padres ,hermanas y hermano por su motivación, amor, trabajo y sacrificio a lo largo de mi vida, a Jhonny Rosero y su hermosa familia por brindarme su afecto y apoyo durante mi carrera, Finalmente agradezco a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por darme la oportunidad de ser una profesional, a la carrera de Administración Pública y todos sus docentes, un agradecimiento muy especial a Doc. Ángel Marín nuestro talentoso tutor y como no al Msc.Diego Almeida nuestro apreciado lector , por su paciencia, revisión, orientación y metodología en nuestro trabajo de investigación.

Gracias a todos y cada uno de ustedes he llegado hasta aquí y convertirme en quien soy.

Jennifer Lisbeth López Chamorro

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico a ese ser especial, único, divino que con su presencia en mis triunfos, derrotas, alegrías y tristezas me ha dado la fuerza espiritual y anímica para no desmayar en mis aspiraciones, mi madre. De igual manera a mis hermanos Dalila y Dari quienes han sido mis compañeros de vida y el principal motor para salir adelante. A la luz que me ilumina, Jadesita quien, con su dulce sonrisa, tiernos abrazos, sinceros te quiero y divertidas ocurrencias me llenan de energía y felicidad.

Y a quienes han cuidado de mí siempre ocupando un lugar especial en mi corazón mis lindos abuelitos Gabriel, Edelina, Elberto y Mayta.

Nikole Alexandra Diguay Rodríguez

El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios principalmente por ser mi guía, apoyo, fortaleza en esos momentos difíciles y de debilidad a lo largo de mi existencia y el permitirme llegar hasta este momento tan trascendental de mi formación profesional.

A toda mi familia por su cariño y apoyo absoluto, a mi papá; Jefferson López quien con su amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido llegar a cumplir un sueño más, a mi mamá por ser la mujer que me dio la vida y ser mi ejemplo de esfuerzo, dedicación, perseverancia, valentía, por todos sus consejos, principios valores y por confiar y creer siempre en mi brindándome de manera incondicional su apoyo. A mis hermanas y hermano; Yajaira, Dayra, José Luis por ser el pilar fundamental en mi vida y ese motivo de lucha constante por llegar a ser cada día mejor. Es por esa razón que les debido con mucho amor lo que hoy considero mi triunfo académico.

¡Por ustedes y para ustedes!

¡Los amo muchas gracias, por tanto, los llevo en mi corazón!

Jennifer Lisbeth López Chamorro

INDICE

RESUMEN	16
ABSTRACT	17
INTRODUCCIÓN	18
I. PROBLEMA	20
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.3 JUSTIFICACIÓN	21
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	22
1.4.1. Objetivo General	22
1.4.2. Objetivos Específicos	23
1.4.3. Preguntas de Investigación	23
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	24
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	24
2.2. MARCO TEÓRICO	30
2.2.1 Teoría de la Administración Pública	30
2.2.2.1 Innovación Pública	31
2.2.2.1.1 Innovación	31
2.2.2.1.2 Sector Público e innovación	32
2.2.2.1.3 La innovación en el sector público y en el sector privado	32
2.2.2.2 Innovación pública	33
2.2.2.2.1 Las administraciones y la innovación	33
2.2.2.2.2 Origen de la Innovación Pública	34
2.2.2.2.3 Definición de innovación pública	35
2.2.2.2.4 Cultura de innovación	39

2.2.2.2.5	Las 10 claves de éxito de la innovación pública.....	39
2.2.2.2.6	El riesgo de no innovar	40
2.2.2.3	La innovación pública como desafío.....	41
2.2.2.4	Fases para el desarrollo de la Innovación Pública	43
2.2.2.4.1	Mejorar el ambiente de trabajo	43
2.2.2.4.2	Actualización de manuales organizacionales procesos y procedimientos ..	43
2.2.2.4.3	Costeo utilizando la metodología ABC.....	43
2.2.2.4.4	Implementación de tecnologías de la información	44
2.2.2.4.5	Capacitación para la implementación de todas las etapas mencionadas ...	44
2.2.2.4.6	Medir y comunicar resultados	44
2.2.2.5.	Experiencias de innovación pública.	45
2.2.2.5.1	Experiencias mundiales de innovación pública.....	45
2.2.2.5.2	Innovación pública en América Latina	47
2.2.2	Gobierno	49
2.2.2.1	Tipos de gobierno	49
2.2.3	Democracia	49
2.2.3.1	Tipos de democracia	50
2.2.4	Modernización.....	51
2.2.5	Buen Gobierno.....	53
2.2.5.1	Propuestas.....	53
2.2.5.2	Enfoques del Buen Gobierno.....	55
2.2.5.2.1	Enfoque Vertical (de arriba hacia abajo)	55
2.2.5.2.1.1	Regulación.....	55
2.2.5.2.1.2	Rendición de Cuentas	56
2.2.5.2.1.3	Gestión Pública.....	56
2.2.5.2.1.4	Nueva Gestión Pública.....	56

2.2.5.2.2	Enfoque endógeno (de abajo hacia arriba).....	57
2.2.5.2.2.1	Principios y Valores del buen gobierno.....	57
2.2.5.3	Componentes del buen gobierno.....	58
2.2.5.3.1	Ética pública.....	58
2.2.5.3.2	Transparencia.....	59
2.3.	MARCO LEGAL.....	60
III.	METODOLOGÍA.....	66
3.1.	ENFOQUE METODOLÓGICO.....	66
3.1.1.	Enfoque.....	66
3.1.2.	Tipo de Investigación.....	67
3.2	HIPÓTESIS A DEFENDER.....	69
3.3	DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	69
3.4.	MÉTODOS UTILIZADOS.....	70
3.4.1.	Análisis Estadístico.....	70
3.4.1.1.	Población.....	70
3.4.1.2.	Muestra.....	71
3.4.1.3	Instrumentos de investigación.....	71
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	73
4.1	RESULTADOS.....	73
4.2	DISCUSIÓN.....	95
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	102
5.1	CONCLUSIONES.....	102
5.2	RECOMENDACIONES.....	104
VI.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	106
VII.	ANEXOS.....	110

Anexo 1. Entrevista	110
Anexo 2. Encuesta	111
Anexo 3. Fotografías	113
Anexo 4. Mapa de Entrevistas	115

Índice de Tablas

Tabla 1. Diferencias en la innovación en la administración pública y privada.....	31
Tabla 2. Innovación en el Sector Público e Innovación Pública	36
Tabla 3. Buen gobierno como teoría.....	52
Tabla 4. Plan Nacional del Buen Vivir- Plan Nacional Toda una Vida	62
Tabla 5. Definición y Operacionalización de Variables.....	68
Tabla 6. Población del Carchi.....	69
Tabla 7. Entrevistados	71
Tabla 8. Ing. Martín Rosero – Dirección de Desarrollo Social	73
Tabla 9. Ing. Leonel Villarreal – Dirección de Comunicación Social	74
Tabla 10. Ing. Yadira Cárdenas – Dirección de Planificación.....	75
Tabla 11. Ing. Rubí Lara- Dirección Financiera.....	76
Tabla 12. Ing. Elizabeth Guerra – Dirección de Recursos Hídricos	77
Tabla 13. Rosmery Pillajo -Participación Ciudadana- Cooperación para el desarrollo.....	78
Tabla 14. Ing. Jorge Tulcanaza-Director de Obras Públicas.....	80
Tabla 15. Ing. Nelson Cadena- Fiscalización.....	81
Tabla 16. Eco. Mauro Baquero-Director de Desarrollo Económico Local.....	82
Tabla 17. Ing. Liseth Morillo- Directora de Talento Humano.....	84

Índice de Figuras

Figura 1. Ideas nuevas y creativas que generan beneficio a ciudadanía.....	85
Figura 2. Aporte de las herramientas tecnológicas en la satisfacción del usuario.	86
Figura 3. Percepción del nivel de atención de los funcionarios públicos.	87
Figura 4. Actualización de herramientas digitales para una mejor gestión.	88
Figura 5. Capacitación del uso de herramientas digitales a la ciudadanía.....	89
Figura 6. Sanciones e incentivos a servidores públicos.....	90
Figura 7. Participación en la toma de decisiones.	91
Figura 8. Aporte de la buena dirección y control en el Buen Gobierno.....	92
Figura 9. Manejo de plataformas digitales del GAD Provincial del Carchi.....	93
Figura 10. Plataformas utilizadas por la ciudadanía.	94

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer el impacto de la innovación pública para la práctica del buen gobierno dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Carchi, partiendo por identificar de manera teórica la relación existente entre las dos variables a estudiar cómo son innovación pública y buen gobierno. Como metodología investigativa se aplicó el enfoque cualitativo y cuantitativo, resultando una investigación mixta, por cuanto se nutre de las fortalezas de los enfoques mencionados, resultando un análisis más completo y real. La información fue recolectada mediante una encuesta estructurada con preguntas cerradas dirigida a los ciudadanos de la provincia del Carchi y una entrevista estructurada aplicada a los directores de cada departamento del GAD. En consecuencia, los resultados obtenidos en la investigación arrojaron que existen inconformidades y desinterés por parte de la ciudadanía para inmiscuirse en asuntos de carácter público, siendo esto un obstáculo para que la institución pueda desarrollar los mecanismos de innovación pública que representan el camino para obtener un buen gobierno, y a su vez el desarrollo común en la provincia. Como discusión se expuso la importancia que la ciudadanía se involucre de mejor manera con temas como la innovación pública para la práctica del buen gobierno, como forma de satisfacer las necesidades de la población de una manera más transparente, eficiente y eficaz para sí cumplir con las competencias establecidas en la Constitución de la República del Ecuador, COOTAD Y PDOT, siendo estos las bases legales que establecen, limitan, velan y garantizan el cumplimiento de los derechos como ciudadanos.

Palabras clave: Innovación Pública, Buen Gobierno, Gobierno Autónomo Descentralizado, Transparencia.

ABSTRACT

The present research work aimed to establish the impact of public innovation for the management of good governance within the *Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial of Carchi* (GAD) from now. Firstly, it was identified the theoretical relationship between the two variables to be studied as they are public innovation and good government. The methodology used in this research had a qualitative and quantitative approach which becomes a mixed investigation as it draws on the strengths of the aforementioned approaches due to it provides a more complete and real analysis. The information was gathered through a structured survey with closed questions addressed to the citizens of Carchi province and a structured interview applied to the directors of each GAD department. Consequently, the results obtained in the research showed that there are disagreements and disinterest on the part of citizens to interfere in public matters. So that, this is an obstacle for the institution to develop the mechanisms of public innovation that show the way to obtain a good governance, and in turn common development in the province. As a discussion, the importance of citizens being better involved with issues such as public innovation for the practice of good governance as a way to satisfy the needs of the population in a more transparent, efficient and effective way in order to comply with the competences established in the Constitution of the Republic of Ecuador, COOTAD and PDOT. These are the legal bases that establish limit, watch over and guarantee the fulfillment of rights as citizens.

Keywords: Public Innovation, Good Governance, Gobierno Autónomo Descentralizado, Transparency.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se centra en el análisis de la innovación pública para la práctica del buen gobierno en el GAD Provincial de Carchi, identificando los mecanismos que la institución aplica para cumplir con las competencias establecidas en la ley y como la ciudadanía las percibe desde su perspectiva. Mediante el cumplimiento de los objetivos planteados para esta investigación, se logró encontrar la relación que existe entre las dos variables investigadas como son Innovación Pública y Buen Gobierno, entendiendo que la aplicación de éstas dentro de una institución pública es de gran importancia, debido a que esto ayuda a fomentar un gobierno transparente, equitativo, eficiente y eficaz que presenten a la ciudadanía bienes y servicios de calidad.

Cabe mencionar que gracias a la presente investigación se pudo conocer versiones de las dos partes tanto de la ciudadanía como de los servidores públicos que presentan servicios dentro del GAD Provincial del Carchi. El desarrollo de la investigación se lo llevó a cabo de manera ordenada expuesta por capítulos los cuales permitieron entender el contenido del trabajo investigativo.

Dentro del primer capítulo se encuentra el planteamiento del problema, el cual se lo direccionó a la realidad existente dentro del GAD Provincial del Carchi, entendido que los mecanismos de innovación pública requieren de tiempo para poder ser entendidos y aplicados de manera correcta. De igual manera se expone la justificación señalando la importancia de la innovación pública y el buen gobierno dentro de la institución, comprendiendo que es un derecho de la ciudadanía el conocer lo que se está realizando o en que se están invirtiendo sus recursos. Y a su vez se planteó un objetivo general y 4 específicos que sirvieron para guiar y limitar la investigación.

El segundo capítulo de la presente investigación consta de la fundamentación teórica con respecto al tema de investigación, presentando en primer lugar los antecedentes de investigaciones anteriormente realizadas que tienen similitud con el tema tratado, siguiendo con el marco teórico en donde se conceptualizan las dos variables estudiadas con sus principales teorías y características, las cuales sirvieron para aclarar y entender el tema de investigación. Y para finalizar se referenciaron en el marco legal las leyes que sustentaron y sirvieron de apoyo para el trabajo investigativo y que son aplicadas para la administración del GAD Provincial del Carchi.

En el tercer capítulo se detalla la metodología adoptada para el desarrollo y levantamiento de información del trabajo de investigación, esto se lo realizó mediante dos enfoques el cualitativo y cuantitativo que sirvieron para analizar el cómo la innovación pública está siendo aplicada dentro

del Gad Provincial del Carchi con el fin de fortalecer la administración y a su vez fomentar la práctica del buen gobierno, de igual forma aquí se detalla el tipo de investigación, la población y muestra , así como también la tabla de operacionalización de variables que sirvió como guía para la realización de los instrumentos de recolección de información; para posteriormente realizar el procesamiento y análisis de los datos recolectados.

Por otra parte en el capítulo cuatro se sustentaron los resultados y la discusión de los mismos, comprendiendo que los resultados fueron obtenidos mediante la aplicación de una encuesta que fue dirigida a la ciudadanía de la provincia del Carchi y también una entrevista aplicada a los directores de los departamentos del GAD, con el fin de identificar las opiniones de las dos partes y poder identificar como la innovación pública y el buen gobierno son aplicados dentro del GAD Provincial del Carchi. Podemos agregar también que para realizar la discusión se tomó la información citada en el marco teórico, para poder compararla realizando una triangulación entre las teorías y conceptos, la opinión de los entrevistados y encuestados y también los hallazgos de las investigadoras.

Finalmente, en el quinto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones, con el fin de corroborar que los objetivos de la investigación fueron cumplidos, y así poder emitir recomendaciones basándonos en la teoría y en los resultados obtenidos, para de esta manera establecer el impacto que ha tenido la innovación pública en cuanto a la práctica del buen gobierno dentro del GAD Provincial del Carchi en el periodo 2015-2019.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El hablar de innovación pública nos acerca a diversos mecanismos y procesos que tienen las organizaciones del Sector Público para la satisfacción de necesidades, logrando hacer más con menos y adaptándose a contenidos que exigen cambios permanentes, con la finalidad de generar valor público y conectarse de una mejor manera con la sociedad.

En junio de 2014, la Coordinación de Estrategia Digital Nacional (CEDN) de la oficina de la Presidencia del Gobierno de México puso en marcha la iniciativa “Agentes de Innovación Nacional” (AIN) con el objetivo de impulsar la innovación gubernamental en cinco áreas de política pública prioritarias tales como salud, educación, seguridad ciudadana, fomento económico y gobierno cercano y moderno. Debido a que en la actualidad se busca el desarrollo para fomentar la creación de conocimiento e impulso de la innovación, como sostén de mejoras de nuevas tecnologías y su aplicación a los procesos productivos, de forma que éstos incrementen la productividad de los factores empleados.

Hoy en día la innovación pública se ha convertido en una necesidad de los gobiernos, debido a las grandes exigencias que se van presentando en cuanto a la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones, enmarcados en modelos tecnológicos que logren la interacción de las personas con las diferentes instituciones públicas. “La innovación puede ser trascendental para fomentar el crecimiento económico en los países, sea cual sea la fase de desarrollo en la que se encuentren” (Gurry, 2015, p.25). Tomando en cuenta que para poder lograr un buen desarrollo es necesario arraigar métodos ambiguos o poco prácticos al momento de administrar y tomar decisiones en cada una de las instituciones de servicio público.

Cabe destacar que, a partir de la aprobación de la nueva Constitución del 2008 en Ecuador, se aplica el nuevo marco legal nacional y otros instrumentos normativos como son las leyes y códigos, siendo uno de ellos el código orgánico de ordenamiento territorial autonomía y descentralización que orientan al cumplimiento de competencias exclusivas en cada uno de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. Según Gómez (2014) buen gobierno hace referencia a la forma como se ejerce el poder en un determinado país, la cual debe estar caracterizadas por la eficiencia,

la transparencia, la rendición de cuentas, la participación de la sociedad civil y el Estado de Derecho.

Es desde aquí donde parte la necesaria práctica y aplicación tanto de la innovación pública como también del buen gobierno dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Carchi, ya que mediante esto se fortalecerá los mecanismos para que la administración pública se lleven a cabo de una manera más democrática y participativa, logrando así el mejoramiento de la justicia, la lucha contra la corrupción, el cumplimiento de los derechos humanos, la preservación del medio ambiente y la protección a la ciudadanía mediante la participación ciudadana y el fomento de iniciativas innovadoras y responsables. Con el objetivo de que los ciudadanos tengan acceso a la información y de esta manera poder ser partícipes de los planes, programas y proyectos que serán aplicados para el desarrollo de la localidad.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye la innovación pública para la práctica del buen gobierno en el GAD Provincial del Carchi durante el periodo 2015-2019?

1.3 JUSTIFICACIÓN

La provincia del Carchi se encuentra ubicada en la zona fronteriza con Colombia norte del país. En el territorio carchense habitan 164.524 personas, según el último censo nacional (INEC, 2010) siendo la décimo octava más poblada del país y la menos poblada de la región interandina. La Provincia de Carchi está constituida por 6 cantones, con sus respectivas parroquias urbanas y rurales. El Gobierno Autónomo Provincial del Carchi se encuentra dirigido por su prefecto el Eco. Guillermo Herrera desde el año 2014. Esta administración pretendió dar un giro en lo que se refiere a un modelo de desarrollo, dando un mayor énfasis al cambio de la matriz productiva para así lograr enfocar a la provincia hacía el ámbito agroindustrial. La nueva visión de desarrollo significa un cambio estructural desde la gestión administrativa hasta el ámbito técnico. Su contingente humano y recursos técnicos le apostaron a la develación de una nueva imagen, a través de la presentación de un logo y marca provincia que reflejara el surgimiento del amanecer en cada uno de los seis cantones que conforman la provincia.

Mediante la presente investigación se buscó conocer cómo ha ido evolucionando la gestión pública, los requerimientos que se presentan en la actualidad y como estos han sido aplicados en el GAD Provincial del Carchi, para el desarrollo de su jurisdicción. Es por esta razón que la innovación pública es un punto estratégico para el proceso de desarrollo dentro del Gobierno Autónomo Provincial del Carchi, ya que la obtención de nuevas y avanzadas tecnologías y la mejora en la realización de procesos, será de gran importancia para hacer de dicho GAD una entidad con un nivel alto de competitividad, en el cual se pueda cubrir con todas las exigencias de la población de una manera más transparente y participativa. Estudiar este tema fue muy importante porque se analizó el antiguo y moderno modelo de administración, como estos han sido y están siendo aplicados, para de esta manera ir identificando cual ha sido el impacto de la innovación pública en la generación del buen gobierno y como esto es percibido por la ciudadanía de la provincia del Carchi.

De igual manera se tomó en cuenta los reglamentos que han sido incluidos en la Constitución para poder llevar a cabo una buena administración, siendo esta inclusiva, participativa y democrática, en la cual todos podamos ser conscientes de los cambios que se están generando, en cuanto a la práctica del buen gobierno y así lograr una participación positiva de las asociaciones y diferentes grupos de personas, que pasarán a ser actores de procesos transparentes y responsables, de los cuales las instituciones del sector público deben hacer partícipes. En efecto, el adquirir nuevos conocimientos basados en administración pública esto se constituyó como algo necesario debido a que así se generará equidad, sostenibilidad, actitudes y valores que fomenten la responsabilidad, la solidaridad y la tolerancia en cuanto a la generación de soluciones a problemas que afectan a la ciudadanía en conjunto.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

- Analizar el impacto de la innovación pública para la práctica del buen gobierno dentro del GAD Provincial del Carchi.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Describir la relación teórica entre la innovación pública y el buen gobierno.
- Diagnosticar el efecto de la innovación pública en el GAD provincial del Carchi.
- Evaluar la práctica del buen gobierno del GAD provincial del Carchi.
- Identificar la percepción ciudadana sobre la influencia de la innovación pública para la práctica del buen gobierno dentro del GAD Provincial del Carchi.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es la relación entre la innovación pública y buen gobierno en el GAD Provincial del Carchi?
- ¿Cuál es el efecto de la innovación pública en el GAD Provincial del Carchi?
- ¿Cómo se practica el buen gobierno en el GAD Provincial del Carchi?
- ¿Cuál es el grado de conocimiento que tiene la ciudadanía de la Provincia del Carchi sobre innovación pública para la práctica del buen gobierno?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para la realización de la presente investigación se dio a conocer diferentes pesquisas de trabajos investigativos, siendo estos nacionales e internacionales, que nos permitieron entender el tema de una manera macro y micro, desglosando contenidos que tienen relación y son de aporten para nuestro trabajo de titulación. Para el sustento teórico de la investigación se analizó casos relacionados con los temas de: innovación pública y buen gobierno que son las dos variables que vamos a manejar, las cuales ayudarán a mejorar el entendimiento del tema tratado. Con estos aportes se va a identificar que estos parámetros son parte de la generación y practica del buen gobierno mediante la innovación pública.

Ramírez (2010), en su investigación, identificó que la innovación en el ámbito público va siendo reconocida como la base para reactivar y potenciar el papel de los gobiernos y las administraciones públicas, tomando en cuenta los riesgos que conlleva cambiar el ambiguo modelo de administración y los nuevos retos que esto traerá. En el artículo se relacionó a la innovación y a la Nueva Gestión Pública (NGP) y como estas aportan para el desarrollo del gobierno abierto como un mecanismo del buen gobierno. Entendiendo que lo que se busca es un cambio y transformación del sector público, implantando plataformas de trabajo y aprendizaje colaborativo tanto al interior de los gobiernos como en su relación con otros actores de la sociedad civil y el sector privado, enmendando los valores que fortalecen el espacio democrático.

Para recolectar información y posteriormente poder sacar conclusiones y recomendaciones sobre esta investigación, el autor realizó el enfoque cualitativo, ya que se realizaron entrevistas abiertas en las cuales los funcionarios o empleados contaron sus experiencias y las necesidades que estos tenían en cuanto al diseño de plataformas digitales para mejorar sus procesos de atención, interacción y trabajo colaborativo. Del mismo modo se buscó aclarar, si la innovación es fundamental para permitir que las sociedades construyan nuevos modelos de gobierno y si esta está preparada para enfrentar los retos del siglo XXI, enmarcándose en la teoría de la gobernanza y como esta ha ido evolucionando con el tiempo.

En ese sentido, se toma en cuenta que actualmente aún existen instituciones que llevan un modelo ambiguo en cuanto a su gestión conllevando a que se cree una traba en la administración pública, la falta de cercanía y diálogo con la sociedad civil, excluyéndolos de participar en la toma de decisiones, aun sabiendo que son ellos los precursores y creadores del verdadero cambio. Así pues, es importante la apropiación de la innovación pública en las diferentes instituciones para lograr una gestión eficiente, eficaz y de calidad, proporcionando servicios de una manera mucho más ágil hacia la ciudadanía cumpliendo con sus demandas y requerimientos.

López (2015), en su artículo denominado “Redes regionales de conocimiento e innovación- caso del sector primario en el estado de Sonora al noroeste de México”, presenta un tipo de investigación cualitativo sirviendo como base las entrevistas realizadas a investigadores, empresarios, actores del gobierno y comercializadores. A su vez, su objetivo se centra en la consolidación del sistema de ciencia, tecnología e innovación (CTI) como también el evaluar la eficiencia y eficacia de los sectores exportadores y su correlación con la innovación.

En su apartado señala el caso del trigo del valle Yaqui, llegando a obtener la adaptabilidad con respecto a la teoría de las trayectorias tecnológicas a situaciones reales como también la apropiación de procesos innovadores tales como el mejoramiento del germoplasma del trigo constituyéndose como una de las innovaciones primordiales, por otra parte, innovaciones dirigidas al mejoramiento agrónomo logrando mantener competitividad en la región. Finalmente, el estudio despliega que gracias a los sondeos modernos como a la inclusión de nuevos parámetros innovadores su competitividad es mucho mayor, convirtiéndola actualmente en una de las principales regiones productoras y proveedoras de semilla y grano de trigo en el país hacia gran parte del mundo. Así, gracias a esta investigación se logra identificar el gran aporte que genera la apropiación y aplicación de mecanismos de innovación pública en una entidad, logrando llegar a obtener resultados ágiles y de calidad, ya sea a través de herramientas tecnológicas, digitales, ideas nuevas o mejoradas que generan un valor público hacia la colectividad conllevando a la satisfacción de la misma.

Zapata (2016), presenta su artículo denominado “Empresas reestructuradas: innovación tecnológica, organización del trabajo y flexibilidad laboral- casos de las industrias electrónica y alimentaria de Jalisco en México”, cuya exploración aborda y se objetiva en tres dimensiones

enfocadas en procesos de reestructuración económica, innovación tecnológica y la organización del trabajo y la flexibilidad laboral.

Es importante señalar que se utilizó un tipo de investigación cualitativa basada en entrevistas, documentos, registros, materiales entre otros que involucran a seis empresas Cherokee, Electrón, International Business Machines, Nestlé, Chocolatera Jalisco y Helados Bing. Observando que en relación organizacional existían cambios importantes tales como formas de división de trabajo, mejoramiento en la gestión del personal, creación de concejos de calidad , círculos de trabajo, equipos de mejora y de trabajo por otro lado mecanismos de motivación y formas nuevas de trabajo, permitiendo la formulación y planeación de estrategias que permitiesen llegar a objetivos trazados en cada una de las entidades ,tomando en cuenta que algunos departamentos de las empresas anteriormente señaladas no se reformaron y adoptaron medidas innovadoras es decir estos parámetros dependieron de las características de cada una de ellas.

En conclusión, se demostró que las organizaciones modificaron sus organigramas favoreciendo la comunicación laboral dando paso a la flexibilidad y siendo trascendencia las políticas en relación con la tecnología y procesos innovadores, la organización de tareas, relaciones de autoridad y liderazgo como también relaciones internas y externas.

Gracias a los aportes de las diferentes investigaciones podemos darnos cuenta de que la innovación es considerada como un factor importante para el desarrollo de muchas entidades como también del país ya que se ha convertido en un elemento que minimiza procesos y genera más productividad y eficiencia. Asimismo, se logra identificar que la innovación pública no solamente es la implementación o adaptación de herramientas digitales o tecnológicas, sino va mucho más allá considerando al personal, funcionario como una ficha fundamental en la organización, apropiándose de elementos innovadores que beneficien a los mismos, tomando en cuenta que su objetivo es el bienestar y productividad de los mismos, como también que lleguen a desarrollarse y desenvolverse de una manera mucho más creativa y eficaz , lo que conllevaría a un rendimiento de calidad en sus tareas y así proporcionar servicios de calidad hacia la ciudadanía cumpliendo a cabalidad con todos sus requerimientos y necesidades.

Caballero (2019), en su investigación “Un estudio de la historia política reciente de la Argentina desde la perspectiva clásica del buen gobierno” explica como la economía y la política se han ido deteriorando por factores que involucran a la ética, la moral y el respeto al momento de gobernar, tomando en cuenta que esto afecta el desarrollo de las sociedades cohibiéndolos de oportunidades laborales y por ende la disminución de ingresos a cada uno de los hogares. Se debe tener en cuenta también que la gestión de lo público involucra de manera directa a todos los ciudadanos por lo tanto es primordial que se cumpla con el derecho al voto de una manera consiente y responsable, entendiendo que de esto dependerá el futuro de la colectividad.

El tipo de investigación utilizado fue el cualitativo debido a que se aplicaron entrevistas a gestores de políticas públicas que han sido parte del aparato estatal, para poder sustentar dicha información se ampliaron fuentes tanto como de libros, papers, periódicos, editoriales y artículos de opinión. Para el investigador el papel que tienen las entrevistas es sustancial debido a que presentan análisis sobre la importancia de que los gobernantes ejerzan el poder basado en valores éticos y morales que servirán de aporte para llevar un buen modelo de gobierno que trabaje bajo indicadores de eficiencia y eficacia, y así brindar a la sociedad condiciones dignas de vida.

En conclusión, el autor menciona que para un buen ejercicio de gobierno se debe tomar en cuenta virtudes y cualidades tanto morales como éticas por parte de los gobernantes, para que de esta manera no exista corrupción y los gobernados tengan confianza y se sientan conformes con el desempeño y desarrollo del país. Por consiguiente esta investigación sirvió de soporte para realizar el levantamiento de información e identificar los valores que deben poseer los gobernantes al momento de ejercer su trabajo, recalando que es la ciudadanía misma quien elige a sus representantes, es por esto que debe existir un buen vínculo entre gobernantes y gobernados para luchar por un bien común en el marco de la unión, fomentando la participación ciudadana como mecanismo para la toma de decisiones logrando así escuchar y satisfacer las necesidades.

Wood (2015), en su investigación “Buen gobierno, ayuda externa y desarrollo. El caso de Cabo Verde”, expone como ha ido evolucionando la economía en Cabo Verde y cuales han sido los factores que han permitido este avance, uno de ellos fue el abrirse hacia economías extranjeras y el otro es el cómo las políticas públicas han aportado a la inversión, desarrollo, estabilidad y sostenibilidad, entendiendo que esto va en beneficio con el crecimiento económico reduciendo así los índices de pobreza. Es aquí, donde interviene el gobierno generando políticas en favor la

igualdad social y la distribución de bienes y servicios, trabajando bajo indicadores de eficiencia y eficacia que servirán de base para conseguir el desarrollo.

Para el levantamiento de información el autor aplicó una investigación de tipo cualitativa debido a que reunió a un grupo de expertos en temas de buen gobierno, economía, desarrollo y sustentabilidad. La modalidad para recolectar información se basó en un conjunto de encuestas en las cuales se tomaría a consideración las opiniones, experiencias y criterios con objetividad que ellos tengan en cuanto al tema, de aquí se llegara a un consenso en donde estarán las ideas más importantes y que generen valor para justificar y determinar el papel que tiene el buen gobierno en cuanto al crecimiento inclusivo y la lucha contra la pobreza.

La hipótesis que se maneja es que, el buen gobierno ha sido la condición necesaria para tener un proceso de crecimiento económico ya que este va enmarcado con la inclusión social del país, atrayendo flujos de inversión para el impulso de la capitalización, en primer lugar, capital fijo, privado y público como segundo lugar el capital humano ya sea gerencial, técnico y operativo. Consecuentemente esta investigación ha ayudado a que se identifiquen los mecanismos propulsores del buen gobierno y como estos aportan a el desarrollo tomando en cuenta las necesidades ya sean de bienes o servicios y el presupuesto que se tiene para poder satisfacerlos, entendiendo que los mecanismos de buen gobierno ayudan a llevar una buena administración pública, que se basa en valores éticos y morales.

Aguirre, (2019) en su investigación “Presupuesto y Participación Ciudadana” señala el cómo la participación ciudadana es un mecanismo que genera confianza y oportunidad para que la ciudadanía sea participe de la toma de decisiones alejándose así de la ambigua forma de gobierno en la cual preponderaba la corrupción y la falta de comunicación entre el gobierno y los gobernados. Debemos entender que el buen gobierno es un conjunto de elementos tales como la transparencia, el acceso a la información, la participación ciudadana, y mecanismos efectivos de rendición de cuentas los que permitirán que las instituciones públicas cumplan con estándares de calidad, eficacia y eficiencia que se convertirán en camino para llegar a un desarrollo pleno y equitativo.

La metodología aplicada a esta investigación se basó en un estudio cuantitativo, recolectando información mediante el análisis del contexto, el diagnóstico de casos y las principales brechas que hay entre lo que está plasmado en la ley y lo que realmente se practica dentro de los municipios,

obteniendo como resultado un diagnóstico de la situación en que se encuentran 24 municipios, de capitales de provincia en cuanto al acceso a la información por parte de sus gobernados. Por lo cual, es necesario que los municipios desarrollen un manual que guíe, controle y formalice la información que deben publicar los municipios, esta información tiene que ser procesada de una manera clara, precisa y fácil de comprender para que la ciudadanía, la asimile y la entienda sin perderle el sentido.

Por ende esta investigación aporta al tema de estudio en cuanto a los mecanismos que generan un buen gobierno y como la participación ciudadana aporta a que las personas se conecten directamente en los asuntos públicos, sean partícipes de la toma de decisiones y estén al tanto de la gestión que lleva la administración actual, mediante plataformas, diarios y medios de comunicación por los cuales el GAD publica la información de los planes, programas y proyectos que se llevan a cabo dentro del territorio.

2.2. MARCO TEÓRICO

A continuación, se fundamenta el problema de investigación con un conjunto de teorías y conceptos que son de aporte para la realización de esta investigación, siendo también una ayuda que nos permitirá delimitar teóricamente el tema de investigación. Por lo tanto, se profundiza cada una de las variables involucradas en la investigación para de esta manera tener bases que permitan entender la relación que tiene la innovación pública con el buen gobierno, como también escritos en los cuales se explica cómo esto se ha ido involucrando en las administraciones de los diferentes gobiernos.

2.2.1 Teoría de la Administración Pública

Para Galindo (2000), la administración pública es una ciencia que se va consolidando firmemente pero que siempre estará relacionada estrechamente ligada con la Ciencia Política, y en términos de expresión normal se hablará siempre de la relación existente entre la política y la administración, aceptando la mayoría de autores que la política es la ciencia que se refiere a toda la actividad estatal con sentido deontológico, en tanto que, la Administración Pública se refiere solamente a una parte de la actividad estatal enmarcada fundamentalmente en la prestación de los servicios públicos.

Cabe destacar que mediante este concepto de administración pública se puede dar rumbo a la investigación debido a que, González (2005), menciona que la administración pública se desarrolla dentro de las organizaciones del gobierno, principalmente en aquellas dependientes del Poder Ejecutivo y aunque ejercen cierto poder delegado por el Estado, su permanencia no está garantizada, dado que, como estructuras, son la respuesta de los gobiernos a necesidades específicas de la realidad social.

Ahora bien, la administración pública nace en Francia con uno de sus principales escritores Bonnin quien en 1808 presenta su primer escrito denominado "Principios de Administración Pública ", con el fin de tipificarla como una ciencia. Es por ello que, la administración pública es definida por Bonnin (1808) como una ciencia social, debido a que esta es el principio de todo orden en el Estado y por consecuencia esta se encamina al cumplimiento y a la satisfacción de necesidades existentes en la ciudadanía.

2.2.2.1 Innovación Pública

2.2.2.1.1 Innovación

Según la Comisión Europea (CE,1995) innovación es sinónimo de producir, asimilar y explotar con éxito una novedad, en las esferas económica y social, de forma que aporte soluciones inéditas a los problemas y permita así responder a las necesidades de las personas y de la sociedad. La innovación es considerada la fuerza motriz que induce a las organizaciones a plantearse objetivos y metas mucho más ambiciosas como también a convertirse en entidades atentas a los cambios constantes de un entorno conduciéndolos a la renovación y mejora en sus modelos de producción, servicios, organización, entre otros aspectos.

Es conveniente acentuar el trabajo de Schumpeter (1942) quien nos subraya que la innovación es la introducción de nuevos productos y servicios, nuevos procesos, nuevas fuentes de abastecimiento y cambios en la organización industrial, de manera continua, y orientados al cliente, consumidor o usuario. Cabe recalcar, por otra parte, que el autor considera a la innovación no solo como la creación destructiva de procesos y productos ambiguos dejándolos obsoletos; si no también y de gran impacto innovaciones basadas en el establecimiento de nuevas combinaciones de tecnologías existentes. En efecto, es considerable añadir que la entidad es el principal pionero encargado de llevar un progreso tecnológico asimismo su aplicación e inclusión.

Hablar de innovación no solo se contempla en cambios basados en tecnología, razón por la que existe la posibilidad de reformar en muchos aspectos y áreas dentro de una entidad. Ahora bien, Schumpeter (1942) incluye en su definición 5 categorías: Innovación en modelos de negocio o gestión a fin de apropiarse de nuevas formas de divisar a los clientes partiendo de modalidades que generen valor; innovación de procesos en donde se evidencia la implementación de revolucionarios y modernos procesos de logística, comercialización, fabricación entre otros convirtiéndolos en ágiles y mucho más eficientes; innovación de mercado planteando novedosas técnicas de marketing encaminadas a la mejora de un bien o servicio considerando el precio, distribución, promoción; innovación de nuevos y mejorados productos o servicios de manera que sean implantados en plazas con el objeto de satisfacer al usuario. En última instancia la innovación en la organización la cual se apropia de sistemas organizativos en diferentes puntos como formación, conocimiento, evaluación, desarrollo de personal, calidad, relaciones abriendo puertas y oportunidades para la institución.

2.2.2.1.2 Sector Público e innovación

Se entiende por sector público al conjunto de instituciones u organismos que regulan, de una forma u otra, las decisiones colectivas de carácter político, económico, social y cultural de un país (Baena,2009). El sector público está compuesto por organismos públicos autónomos, empresas, instituciones y personas que se dedican a alguna acción económica bajo el estado, es importante señalar que este está constituido por los tres poderes del Estado: Poder ejecutivo, legislativo y judicial cuya finalidad está enmarcada en la satisfacción de necesidades colectivas, el bienestar y mejorar la calidad de vida de la población.

2.2.2.1.3 La innovación en el sector público y en el sector privado

Tabla 1. Diferencias en la innovación en la administración pública y privada.

	SECTOR PRIVADO	SECTOR PÚBLICO
Tipo de innovación	Incrementa disruptiva	radical, Básicamente incremental
Factor	Mercado Voluntad de diferenciación	Lógica político-electora Voluntad crear valor público
Gestión del riesgo	Inherente al proceso	Normativizar el riesgo
Gestión proceso de innovación	Iterativo	Lineal
Modelo innovación	Progresivamente abierto	Mayoritariamente cerrado

Fuente: Sánchez, Lasagna, Marcet, *Diferencias en la innovación en la administración pública y privada*, (2013)

El proceso de implementar medidas de innovación se encuentra tanto en el sector público como en el privado, tomando en cuenta que la diferencia entre los mismo se da debido a su naturaleza cultural. En el sector privado la innovación es un mecanismo, incremental, radical o disruptiva,

cimentado en la exigencia de plantear salidas o soluciones competitivas a los clientes convirtiéndolos en factores claves para la toma de decisiones. Hay que mencionar, además que la innovación dentro ya de los mercados privados tiene mucho que ver con el potenciar su competitividad consiguiendo diferenciarse de los demás y por ende su supervivencia, considerando que las empresas que direccionan adecuadamente su innovación son quienes conducen correctamente su volumen de riesgo.

Considerando que una de las labores claves dentro de las organizaciones tanto privadas como públicas recae en la gestión de riesgos, es decir el buscar acciones encaminadas a proteger y crear valor en una organización con la finalidad de llegar a los objetivos planteados como también mejorar la calidad y competitividad. De forma general se habla de riesgos económicos o financieros, pero estos van mucha más allá de los mismo ya que son cualquier elemento que pueda generar inseguridad o inestabilidad al interior de una institución, sin embargo, no siempre se lo supone como una amenaza debida que este también puede crear oportunidades que la entidad debe ser idóneo de asemejar y aprovechar.

Los procesos o mecanismos de innovación en las administraciones públicas tienden a seguir el camino de plantear formas de gestionar recursos públicos, establecer valores y objetivos sociales de manera que sea satisfactorio para la ciudadanía. Es de conocimiento que no se consta con un factor que incida directamente a la innovación en el sector público, debido a que tiene mucho que ver con los diferentes ciclos electorales, convirtiendo a la población en responsables de retribuir con cada uno de sus votos a las gestiones positivas. Asimismo, categorizando al liderazgo como un papel muy importante dentro de estas organizaciones buscando que se comprenda la misión de la innovación pública, que siempre buscará herramientas que proporcionen un mayor valor público para los ciudadanos

2.2.2.2 Innovación pública

2.2.2.2.1 Las administraciones y la innovación

En cuanto a la administración y la innovación, Lara (2007) sostiene:

La Administración Pública es la acción de un gobierno encaminada en forma ordenada y técnica al cumplimiento y aplicación de leyes y reglamentos, a promover el bien público en todas sus manifestaciones; económica, de seguridad, de protección, de integridad territorial, educación, vialidad, entre otros aspectos. (p.43)

La administración en las instituciones públicas tiene la función de crear un valor público a través de una vía denominada innovación, al prestar servicios eficientes, de calidad y acrecentar oportunidades para la ciudadanía, conllevando a existir cambios sociales, tecnológicos y así proporcionar soluciones oportunas a reclamos y peticiones que se puedan suscitar.

Del mismo modo, conocer la postura de los presentes autores es necesario, quienes aportan que “el reto de desplegar formatos de innovación no es una moda caprichosa, sino la respuesta a la necesidad de tener organizaciones públicas con capacidad para responder a los retos que plantean sus ciudadanos” (Sánchez, Lasagna y Marcet, 2013, p.23). Es por esto que se cree que al no existir modelos de innovación las administraciones llegarían a obtener un nivel ineficiente por ende es necesario la introducción de nuevas formas innovadoras que continúen creando y produciendo valor público, optimizando así recursos materiales financieros, humanos e incluso el factor tiempo generando así una mejor calidad en la gestión de una institución pública por consiguiente sus servicios, proporcionando mayores beneficios hacia la ciudadanía.

2.2.2.2 Origen de la Innovación Pública

De acuerdo con Drucker, (1998) como uno de los pioneros de la innovación gubernamental y su aplicación creativa en las organizaciones (empresas y gobierno). En la tesis de Drucker, el proceso de innovar en forma sistemática consiste en la búsqueda intencional, enfocada y organizada de cambios en el potencial económico o social de una entidad; al realizar un análisis sistemático de oportunidades de cambio puede obtenerse una innovación (Sánchez, s/f). A su vez, dando paso a que pensadores con una mentalidad mucho más creativa y revolucionaria den el salto hacia la civilización inmiscuyendo la cultura digital, convirtiendo a el gobierno, la economía y también que la ciudadanía funcione como una red conjunta, existiendo una mayor comunicación entre estos actores generándose así ideas nuevas e innovadoras que proporcionan beneficios.

En otro aspecto, se cree que el origen de la innovación pública procede de cambios en las estructuras organizacionales, más allá que el cambio en el personal en su sistema, enmarcado la interacción entre las organizaciones, definición de funciones, responsabilidades, relaciones institucionales, competencia y los conflictos interinstitucionales (Losada, 1999). En este contexto, las instituciones públicas están llamadas a proporcionar respuestas mucho más efectivas y rápidas adaptándose a las necesidades de su entorno que a menudo es cambiante tomando a consideración

factores claves como materiales, procesos, usuarios, cultura organizacional e innovación, siendo los dirigentes de las instituciones los principales pioneros del cambio a través de herramientas de análisis que proporcionen acceso a conocer la situación actual de su estructura organizacional, su flexibilidad es decir incurrir en puntos para convertirse en una entidad plenamente competitiva.

2.2.2.2.3 Definición de innovación pública

La innovación puede ser definida de forma amplia como la aplicación de una nueva idea o cambio basado en conocimiento que genera valor para una organización. Diferentes autores han realizado un esfuerzo por aglutinar las numerosas definiciones existentes del concepto de innovación en el sector público, a continuación, se presentan sus posturas.

Por una parte, CEPREDE (2006) manifiesta que, la “innovación pública es todo proceso de generación y aplicación de nuevas ideas capaces de mejorar la operatividad de las instituciones y elevar el nivel de vida de una sociedad”.

El aporte del autor con respecto a la innovación pública deja ver concretamente su definición tomando en cuenta que se basa en la creación de nuevas ideas, hacer algo diferente que genere un valor público, traducéndose este como la gestión pública de una institución basada en garantizar y mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios, articulando las diversas demandas sociales y no dejando por fuera al personal de las organizaciones, de esta manera trabajar conjuntamente tanto directivos, administrativos, operativos, etc.

Para lograr implementar mecanismos de innovación que generen este valor el cual será percibido por la colectividad y evidenciando cambios como la reducción significativa de la desigualdad, fortalecimiento de organismos y la finalidad de toda institución pública la satisfacción y fortalecimiento de sus usuarios.

Mientras que Ballart (2001), nos señala que la innovación pública consiste en ser una idea nueva en un determinado contexto organizativo que se implementa transformando la realidad existente, introduciendo cambios y produciendo necesariamente un impacto. Es así que entendemos por innovación a la concepción e implantación de cambios significativos en un producto, el proceso, servicio en una organización cuyo propósito siempre será de mejorar los resultados y calidad de sus servicios, consiguiendo los cambios innovadores a través de realizar aplicación de nuevos

conocimientos tecnología que pueden ser desarrollados internamente, en colaboración externa incluyendo actividades de innovación en modalidades de actuación científicas, tecnológicas, organizativas, financieras y comerciales que conducen a un camino de cambios en beneficio de sus funcionarios como también sus usuarios es decir la colectividad en general.

Finalmente y para complementar la mirada anterior, los elementos clave en la definición de la innovación en el sector público apelarían a Bloch (2010), quien considera que se debe implementar ya que la innovación es acerca de buenas ideas pero ello no es condición suficiente, se requiere aplicarlas ; por otro lado el éxito , es decir más allá de la aplicación de una idea es necesario que genere un impacto positivo o contribuya a la creación de valor público, aun cuando ello sea más difícil de medir dada la multiplicidad de objetivos y los horizontes temporales presentes en los dominios de la gestión pública; grado de cambio necesario lo que se refiere a la medición del impacto en el Estado, Gobierno, Gestión Pública; fuentes de la innovación lo que conlleva a considerar la principal cuestión de si los cambios de mandato político que no son el resultado de las decisiones tomadas por la propia organización afectan y/o pueden influir en las innovaciones, sus resultados y efectos.

Tabla 2. Innovación en el Sector Público e Innovación Pública

Características	Innovación en el sector público	Innovación Pública
Tipos de apoyo	La cooperación de todos los funcionarios públicos para el cambio de los procesos.	Los funcionarios públicos de todas las agencias en colaboración con actores no gubernamentales logran cambios en los procesos de la organización, mediante la co-creación
Dirección de la innovación	La reorganización de la administración para el cambio organizacional es de arriba hacia abajo (top-down)	La reorganización de la administración es producto de la colaboración (open collaboration) entre distintos actores (externos e internos). Tendencia a la organización relacional y horizontal
Tipo de relación	Cambios en las formas de relación. Comunicación en línea entre funcionarios públicos y usuarios y ciudadanos de una forma unidireccional. Plataformas de consultas ciudadanas.	Las formas de relación están sustentadas en: peer production, open source, open collaboration y el crowdsurcing
Tipos de creación de valor	Valor público producido por el gobierno	Valor público producido por la colaboración (co-creación) entre el gobierno, ciudadanos y sector privado.
Herramientas tecnológicas	Web 1.0	Web 2.0

Fuente: Mariñez, *Innovación en el Sector Público e Innovación Pública*, (2017).

De acuerdo con el autor del texto denominado “Innovación pública en América Latina: conceptos, experiencias exitosas, desafíos y obstáculos”, es necesario y de gran importancia tener claro que la innovación en el sector público es un tema más gubernamental involucrando una obligación cívica expresada en técnicas colaborativas entre funcionarios públicos, ciudadanos como también las organizaciones civiles. Por otro lado, la innovación pública apuesta a una correlación entre actores no gubernamentales y gubernamentales quienes conjuntamente logren impulsar políticas públicas, decisiones encaminadas a lograr el mejoramiento en los servicios con la apropiación de nuevas técnicas, procesos y soluciones es decir una nueva forma de innovar.

Como se puede observar en la tabla 3 Innovación en el sector público e Innovación pública, anteriormente presentada, la innovación en el sector público está direccionada en una forma más tradicional, existiendo una organización de arriba hacia abajo, es decir jerárquicamente en donde autoridades superiores son encargados de las tomas de decisiones que luego serán acatadas de acuerdo con la cadena de mando sin mucho espacio para comentarios o críticas. En adición a esto se cuenta con plataformas de consulta para ciudadanos existiendo una comunicación unidireccional debido que se utilizaba la herramienta Web 1.0 una web estadística con documentos que no se actualizaban haciendo muy difícil la interacción de los ciudadanos, posteriormente se encuentra una limitación de generar valor público.

Ahora bien, la innovación pública ya busca colaboraciones con diversos actores que logren un cambio en las organizaciones a través de la co-creación que involucra a clientes, empleados, usuarios, es decir una colaboración activa en la toma de decisiones ya sea para la creación de productos o innovación de procesos en los servicios, aquí ya existe una organización relacional y horizontal en donde existe una corta cadena de mando convirtiéndola en una entidad auto responsable, competitiva y con una fluidez de ideas expresada en innovadora. Ya en términos de interacción y comunicación se proponen nuevos métodos como el crowdsourcing quien básicamente es el hecho de designar a un empleado, este se encargará de interactuar con un grupo de personas con la finalidad de adquirir conocimientos, ideas, experiencias entre otros aspectos proporcionadas por la comunidad, obteniendo resultados positivos a problemáticas que se presenten dentro de la institución finalmente se visualiza el uso de la Web 2.0 que a diferencia de la Web 1.0 deja de ser solamente una base de información y se convierte en una plataforma que permite la interacción de usuarios, es decir un escenario de trabajo colaborativo.

2.2.2.2.4 Cultura de innovación

Sacouto (2012), ostenta una esencial definición de cultura de innovación esta corresponde a una forma de pensar y de actuar que genera, desarrolla y establece valores, convicciones y actitudes propensos a suscitar, asumir e impulsar ideas y cambios que suponen mejoras en el funcionamiento y eficiencia de la institución, aun cuando ello implique una ruptura con lo convencional o tradicional. Por esta razón, adocinando a una organización como empoderada y llegando a ser una iniciativa para las personas conllevándolas a tomar decisiones y asuman riesgos de una forma inteligente, dejando de visualizar a los errores y falla como una barrera siendo más bien parte del proceso de aprendizaje y crea fortalezas, adoptando nuevas modalidades de beneficio tanto para funcionarios como usuarios.

2.2.2.2.5 Las 10 claves de éxito de la innovación pública

Sánchez *et al.* (2013) presenta una serie de aportes claves para lograr un correcto y exitoso modelo de innovación pública dentro de las instituciones gubernamentales conllevándolas a ser mucha más eficientes eficaces en sus diferentes áreas.

- ✓ Innovación estratégica. La innovación es una forma de desplegar la estrategia que permite interactuar fluidamente con contextos muy cambiantes.
- ✓ Innovar no es tener nuevas ideas, es saber aplicar nuevas ideas de modo que aporten valor, es decir, saber combinar creatividad y sentido de la ejecución. La innovación se mide por el impacto que crean sus proyectos y no por su número de ideas o proyectos.
- ✓ La innovación comporta riesgo, aunque el riesgo mayor es no innovar. La gestión de la innovación tiene como finalidad reducir el riesgo y convertirlo en un riesgo responsable.
- ✓ Sin liderazgo no hay fluidez en la innovación. El riesgo frena las decisiones, por lo que sin un buen sistema de gobernanza que sepa asumir decisiones de riesgo ágilmente es muy difícil tener resultados significativos en innovación.
- ✓ La innovación lleva a menudo al fracaso, aunque tomemos todas las medidas para evitarlo y nos preparemos para fracasar de forma rápida y barata, si se da el caso. Aprender del fracaso es fundamental en un proceso de innovación.
- ✓ La innovación requiere agilidad, aunque no precipitación. La agilidad no debe estar reñida con la calidad, pero ayuda a dar fluidez a una sistemática de innovación.

- ✓ La innovación abierta es una forma de juntar talento interno y externo a la hora de inspirar nuevas soluciones, o bien, cuando es el momento de ejecutar innovaciones en alianza con otros.
- ✓ Si en la toma de decisiones o en la forma de gestión de los proyectos se mezclan completamente la innovación y el día a día, gana la partida esto último. Hay que buscar un equilibrio que nos permita realizar ambas cosas, es decir, ser organizaciones «ambidiestras» capaces de ser eficientes e innovadoras al mismo tiempo.
- ✓ Una organización innovadora sabe sistematizar sus dinámicas de innovación de modo que no ocurran solo una vez, sino que se incorporen a la gestión de la organización. La innovación no es cosa de especialistas ni ocurre únicamente en ocasiones esporádicas, sino que se trata de una cultura corporativa, un modo de desplegar la misión de la organización.
- ✓ La innovación tiene muchos predicadores, pero enfrentar procesos de innovación no es fácil y requiere de autenticidad. La innovación es un modo de crear valor, empezando la cadena de valor por los usuarios: es una forma de gestionar el cambio constante de las organizaciones y de desplegar su talento más emprendedor.

La innovación pública está enfocada a cambios que generen beneficios dentro de las instituciones u organizaciones que tomen la decisión de implementarla, es necesario tomar en cuenta que los involucrados a lo largo de este proceso innovador son de vital importancia para crear una cultura innovadora exitosa, gracias al desarrollo de seis competencias y habilidades debido a que es un proceso colaborativo. Así pues, este proceso debe convertirse en una herramienta que facilite el trabajo de sus involucrados como también explotar su creatividad dando paso a responder desafíos que se presenten a lo largo de las actividades de una organización convirtiéndola en una marca de valor que beneficie a actores internos como externos.

2.2.2.2.6 El riesgo de no innovar

El riesgo, pues, no está en innovar, sino en no hacerlo, porque innovar no es otra cosa que establecer un mecanismo de búsqueda constante acerca de cómo adecuar las necesidades sociales a las nuevas propuestas de valor público (Sánchez, Lasagna y Marcet, 2013). Así, tomando a consideración que la creación de valor público dentro de una organización debe necesariamente

basarse en las necesidades de los ciudadanos y por consiguiente responder a las mismas satisfactoriamente y no a los intereses de sus gestores.

El riesgo de no innovar podría presentar la obsolescencia de lo público, ineficiencia, presencia de externalidades negativas, pérdida de talento, un espiral de mediocridad y bloqueo corporativo (Sánchez,2013). Es por esto que, para poder innovar, las administraciones deben contar con capacidades para co-crear soluciones con los usuarios, observando sus necesidades y peculiaridades en su actuación convirtiéndolos en partícipes de los procesos de innovación e impulsando a generar nuevas soluciones innovadoras.

2.2.2.3 La innovación pública como desafío

De acuerdo con algunas miradas en el debate académico, la innovación pública es posible con una plataforma abierta de gobierno democrático que implique gobernanza colaborativa, espacios de participación digitales y presenciales, liderazgo público innovador, redes de capacidades e innovación social (Mariñez,2017).

Es por esto que la innovación pública va mucho más allá de lo gubernamental, involucrando una responsabilidad colaborativa entre ciudadanos y funcionarios, direccionados a obtener cambios en diferentes ámbitos tanto actitudinales, liderazgo, procesos y valores que impulsen a general políticas y tomas de decisiones para perfeccionar la provisión de servicios públicos y por ende mejorar la calidad de vida de la ciudadanía. Así mismo, la innovación dentro de una organización gubernamental es considerada como una guía hacia el camino del progreso, cambio y mejora en sus diferentes áreas con el objeto de llegar a satisfacer necesidades colectivas como también administrativas. En este contexto el siguiente autor enfatizo en dos puntos muy importantes dentro de una institución pública, en donde la innovación debe ser insertada constantemente para lograr una mayor efectividad y productividad.

Podemos comenzar, dando paso a lo relacionado con los recursos humanos exhibiendo que el éxito de la innovación en una organización depende casi en su totalidad de la preparación y formación del recurso humano, así como del desarrollo de competencias (conocimiento y aptitudes) para la innovación (García,2012).

Por ello, en su totalidad el personal debe estar orientado a desarrollar y fortalecer su iniciativa, creatividad creando un entorno de compromiso de todos sus miembros, por otro lado, es importante

la creación de espacios de trabajo en excelentes condiciones en donde sea mucho más efectivo y productivo el trabajo prevaleciendo la transparencia, la meritocracia y la colaboración constituyéndose como elementos de progreso. Al poner en práctica el desarrollo de estas competencias, el personal en relación con la innovación está relacionado con la creatividad y la mejora continua, trabajo en equipos, capacidad de asumir riesgos, construcción de relaciones, gestión de proyectos, implementación.

Por consiguiente, toma a consideración los procesos dentro de una institución, manifestando que en una entidad innovadora es necesario reenfocar los procesos ya implementados de acuerdo con las condiciones requeridas para la innovación (García,2012). Tomando en cuenta que el proceso de planeación estratégica debe estar centrado en la renovación de la estrategia, modelos operacionales y los objetivos de largo plazo deben orientarse a la generación de nuevo e importante valor, en consecuencia, estar abierto a nuevas y diversas voces en toda la organización y fuera de ella finalmente establecer una efectiva comunicación y compromiso entre el mercado innovador y las actividades cotidiana y objetivos corporativos.

Es de conocimiento que las instituciones públicas a través del tiempo han venido implementando la innovación para conseguir una mejor calidad, eficiencia y eficacia. Navarro, (2017) señala que, esto está sustentado a los siguientes pilares; perfeccionamiento continuo en los procesos, satisfacción de usuarios y el desarrollo del personal. Con la apropiación de estos puntos las organizaciones gubernamentales lograrían obtener resultados y cambios en la forma tradicional de sus administraciones conduciéndolas a optimizar recursos en sus gobiernos, buscar una mejor calidad en sus servicios o productos, eficiencia en sus operaciones, logrando una mayor productividad

Por otra parte, se habla de la existencia de tres tipos de innovaciones dentro del sector público, en donde el primero es denominado de abajo hacia arriba, el cual se traduce hacia cuando alguien posee una buena idea y es colocada en un buzón de sugerencias, siendo la institución interventora por medio de sus diferentes canales dar un debido seguimiento (Borins,2002). Por consiguiente, este tipo de innovación se relaciona directamente con las respuestas a las crisis netamente impredecibles o externas que puedan presentarse dentro de una institución, finalmente presenta la innovación ligada con las reestructuras organizativas por jefes de agencias (Borins,2012).

2.2.2.4 Fases para el desarrollo de la Innovación Pública

2.2.2.4.1 Mejorar el ambiente de trabajo

Existen modalidades a considerar como un diagnóstico de habilidades administrativas y psicológicas, teniendo en cuenta que en la práctica se llevan a cabo exámenes, entrevistas de carácter técnico de habilidades gerenciales analizándose estos según el caso para escoger un perfil basado en conocimientos generales de la profesión u oficio y no a los conocimientos que estrictamente son aplicables al desempeño. (Montiel,2017)

Es necesario enfatizar que se debe evaluar no solo conocimientos técnicos adecuados, sino que también el empleado desempeñe su trabajo de una manera emocionalmente adecuada, siendo importante que el responsable innovador tenga en cuenta diferentes condiciones de trabajo dentro de la organización que constituyen estímulo al desempeño y aumentando el deseo de trabajar de los funcionarios aplicando actos como: practica de pausas activas, promoción de actividades culturales, programas de becas, impulsando a su creatividad contribuyendo al alcance de metas y objetivo.

2.2.2.4.2 Actualización de manuales organizacionales procesos y procedimientos

Es necesario identificar el universo de atribuciones a cumplir, ya que esto implica la existencia de procesos y su cumplimiento otorgando obligaciones (Montiel,2017). Así pues, Montiel plantea la creación de una matriz de funciones y sus ejecutores ubicándose en filas las obligaciones y en las columnas las áreas que se cuenta para cumplirlas haciendo énfasis que el ejecutor cumpla con los lineamientos y responsabilidades legales.

2.2.2.4.3 Costeo utilizando la metodología ABC

Montiel, (2017) señala que las instituciones públicas están financiadas a través de los impuestos ciudadanos, es por esto que se requiere satisfacer necesidades de la sociedad llevando a cabo acciones transformadas en procesos eficientes, y que éstos se ajusten estrictamente a lo necesario por lo cual la implementación de la metodología de costos basados en actividades es vital, esta lleva un enfoque administrativo más que contable. Este sistema es el que primero acumula los costos indirectos de cada una de las actividades de una organización y después asigna los costos de actividades a productos, servicios u otros objetos de costo que causaron esa actividad.

Para llevar un control de procesos se recomienda partir del cálculo de la hora y minuto persona, ya que es necesario conocer el tiempo que invierte una persona en realizar una actividad que demanda

un proceso y así tener conocimiento de lo que cuesta el trabajo de un servidor público a la sociedad, conocer el valor exacto del tiempo por ende saber si está siendo eficaz y eficiente en razón de su horario o cargas de trabajo. Esta metodología de costeo, implementada en entidades públicas y privadas, ha logrado incrementar la eficiencia y efectividad de la gestión, ya que permite identificar procesos y actividades que consumen recursos económicos.

2.2.2.4.4 Implementación de tecnologías de la información

Una institución gubernamental debe asociarse sin ninguna duda y tener presente la tecnología para llegar a conseguir la eficiencia, eficacia y calidad deseada. La aplicación de tecnologías durante todo el proceso de innovación se prevé necesario existiendo el acompañamiento de un experto en tecnologías de la información rigiéndose a la normativa existente (Montiel,2017). Tomando en consideración que existen algunos procesos que deben mantenerse en actualización constante, es por esto que el dar a conocer a los funcionarios los cambios o nuevos diseños posiblemente implementados es de vital importancia como también su respectiva capacitación.

2.2.2.4.5 Capacitación para la implementación de todas las etapas mencionadas

Debido a las nuevas etapas enfocadas a la innovación gubernamental, es necesaria la capacitación de esta nueva realidad considerando: un diseño de programas de formación, metodologías de enseñanza, creación de cursos talleres diplomáticos. De modo que, los participantes cuenten con la habilidad de realizar una serie de preguntas y así medir los conocimientos y habilidades adquiridos, finalmente la entrega de una certificación de competencias (Montiel,2017).

2.2.2.4.6 Medir y comunicar resultados

Se prevé importante medir los resultados y que éstos sean constantes ya que los procesos de innovación como también los públicos se basan en un ciclo. De modo que, un día funcionan y al día siguiente pueden ya no ser necesarios ya sea por la aparición de una reforma legal o porque necesariamente debe ser actualizada. Por lo tanto, debe existir una medición continua para verificar en dónde es necesario innovar y en qué área resultaría útil establecer metas y por ende su cumplimiento exigente el diseñar formatos de seguimiento que sean capaces de homologar la manera de reportar avances desde las distintas áreas que estén involucrados en un proceso de innovación. Por consiguiente, contar con herramientas las cuales permiten comunicar los logros alcanzados con datos precisos esto genera e intensifica la participación de más actores en este proceso (Montiel, 2017).

En la actualidad la innovación no solo se refiere a la introducción de tecnologías, va mucho más allá, ya que debe contribuir a satisfacer las necesidades colectivas, administrativas, operativas como también estar atento a los cambios a nivel global para generar servicios de mayor calidad mucho más eficientes y así lograr una mayor productividad a través de mecanismos innovadores. En consecuencia, como se observa en lo anteriormente abordado, desde tiempo atrás ya se habla de las áreas, fases en donde es necesario la ejecución de procesos innovadores que beneficien a los diferentes recursos tanto financieros, humanos tecnológicos entre otros y de esta manera llegar al objetivo de ser una institución pública apta para ofertar servicios de excelencia hacia la colectividad y por ende cumplir con sus demandas y requerimientos de una manera mucho más eficaz, eficiente y de calidad.

2.2.2.5. Experiencias de innovación pública.

La innovación pública con el paso del tiempo se ha convertido en un instrumento fundamental dentro de las organizaciones gubernamentales, generando mayores beneficios para los ciudadanos como también aportando mayor productividad, eficacia, eficiencia a los países que deciden adoptar modalidades innovadoras.

2.2.2.5.1 Experiencias mundiales de innovación pública

Cabe considerar, algunos casos de innovación pública que presenta Rodríguez (s/f), los cuales a continuación serán debidamente expuestos. En primer lugar, señala a España en donde se dio paso a la implementación de un modelo para la gestión de la innovación por parte del Ayuntamiento de Barcelona denominado Barcelona Urban Lab, quien es creado para la competitividad y la innovación de la Unión Europea, desarrollada en el marco de la sociedad municipal, un proyecto ligado a la innovación local. De acuerdo con la información presentada, con este proyecto se busca potenciar a la propia ciudad como espacio urbano, actuando como instancia de atraer proyectos en cualquier ámbito perteneciente al gobierno municipal ya sea urbanismo, movilidad, ambiente, entre otros.

En este orden, este caso particular está orientado a la articulación de alianzas público-privada para el fomento de la innovación en el sector empresarial y público, en cuanto a sus objetivos se ha planteado el fomentar la innovación en proyectos que se dediquen a crear nuevos productos o servicios que puedan aportar mejoras a la ciudadanía de Barcelona. A continuación, se presenta

algunos ejemplos de proyectos innovadores aplicados en beneficio del gobierno municipal y la ciudadanía

- Implantación de 12 puntos de alumbrado exterior público con tecnología LED en el distrito del laboratorio. En los puntos de luz se implementaron sensores de presencia, vibración, temperatura, humedad, acústicos y de contaminación, antenas GSM, puntos de acceso Wi-Fi, y cámaras web para funciones de video vigilancia.
- Implantación de puntos de recarga para carros eléctricos y gestión y análisis del sistema desde un punto de control centralizado del Ayuntamiento de Barcelona.
- Semáforos adaptados para no videntes en todos los cruces del distrito del laboratorio.
- Cámaras de control de tráfico conectadas por fibra óptica con la central de vía pública para controlar el tiempo real del tráfico.
- Carriles para bicicletas: Varios tipos de carriles con el objetivo de detectar cuál de los pilotos contribuía a una mejor circulación y seguridad de los ciclistas sin impedir que el tráfico funcionara con normalidad.

Por otra parte, hace referencia a LABX (Laboratorio de experimentación de Administración Pública), se presenta como una instancia para la experimentación orientada a la innovación en el sector público, dependiente de los ministerios de la Presidencia y de Modernización Administrativa de la República Portuguesa. Este proyecto tiene un alcance nacional y se orienta a la innovación dentro del sector público. Para ello, experimentan soluciones novedosas para mejorar los servicios públicos y la vida cotidiana de los ciudadanos y las empresas en general, trabajan conjuntamente con especialistas, usuarios, proveedores de servicios y gestores.

Dentro de sus alcances o puntos a alcanzar se considera el comprender las necesidades de los ciudadanos y las empresas, conocer la operatividad de los servicios público, idear y desarrollar soluciones que involucren a lo largo de todo el proceso de diseño a diversos especialistas, usuarios, empleados y gestores, crear prototipo de soluciones de manera rápida y económica, o-evaluar las soluciones y los resultados.

Es así, que siguen un proceso constituido principalmente por investigar y conocer a los usuarios, sus experiencias de servicios y a las organizaciones detrás de esos servicios como también se investigan los perfiles y necesidades de usuarios con la finalidad de idear soluciones que mejoren la relación entre los usuarios y los servicios públicos, aumentando su eficiencia, tomando a

consideración que luego de esta etapa se procede a realizar pruebas reiteradas para corregir y mejorar las soluciones a partir de la experiencia durante el desarrollo y las opiniones de los usuarios.

Finalmente se presenta Le LABO (Laboratorio de innovación de la Región Gran Este-Francia) quien se define como un espacio de trabajo, reflexión y experimentación que se re-interroga sobre las maneras de hacer políticas públicas. El laboratorio está inmerso en la administración del Consejo Regional, conectado con los ciudadanos y los actores del territorio este dio apertura en el año 2015, buscando desde sus orígenes una ruptura con la sala de reuniones convencional, la mesa, la pantalla, utilizando otros métodos de trabajo para poner al ciudadano en el centro de las acciones del gobierno regional. Así mismo, realiza actividades de prueba, investigación, diálogo, confrontación productiva y prototipo para imaginar y construir servicios públicos adaptados a las necesidades de los ciudadanos. Este proyecto se basa en explorar y cuestiona los mecanismos y acciones impulsadas por el Consejo Regional.

A través de talleres, trabajo en territorio, entrevistas con usuarios, reflexiones con los actores involucrados, el laboratorio se centra en el corazón de los problemas, planteando desde aquí las soluciones, dentro de sus actividades más relevantes están; el mejorar la capacitación en los institutos de salud y sociales, orientada a los beneficiarios y a una mejora en la coordinación entre los actores involucrados, facilitar los medios de contacto del gobierno con la población: desde el servicio de correo hasta el pago de algún servicio, promueve la reutilización de materiales culturales a lo largo de la región (escenografía, vestuario, utilería, entre otros).

2.2.2.5.2 Innovación pública en América Latina

Chile aporta con la iniciativa Innovalí encargada del Municipio de Conchalí, enfocada en el cambio de la cultura organizacional, gobernanza y proyectos innovadores como también la sistematización de la innovación. De modo que, da paso a un modelo de gestión de la innovación basada en la integración de la innovación en el diseño y mejora de los servicios ciudadanos, a fin de que se pueda llegar a crear proyectos innovadores como también a crear un sistema de gobernanza el cual permita la toma de decisiones ágiles en la gestión siendo los ciudadanos, funcionarios públicos de la Municipalidad, empresas los primeros beneficiarios.

Montero (2017), presenta un caso de innovación desarrollado en Nuevo León, México cuya particularidad se basó en varias líneas de la innovación. En primer lugar el autor lo consideró como

un producto organizacional que implica la ruptura entre paradigmas; segundo, la innovación es también producto de la cooperación y la suma de esfuerzos de los distintos actores; tercero, la innovación es vista como un proceso sistemático, no excepcional, lo cual requiere de una transformación organizacional que lo permita y de agentes promotores que la impulsen y conduzcan, considerando que si esto no se logra, la innovación tenderá a ser obsoleta y a que los recursos invertidos en su desarrollo constituyan un desperdicio. Finalmente, la diferenciación de los conceptos de innovación gubernamental y de innovación pública, considerando al primero como una transformación hacia dentro del gobierno y al segundo orientado a la transformación en las relaciones del gobierno con la sociedad.

En Colombia la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y el Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación (MinTIC) adelantaron un proyecto de innovación para abordar el problema no resuelto del contrabando, involucrando procesos de experimentación que involucraron directamente a trabajadores de la aduana. Así pues, aquí se identificó el potencial de aprovechar estratégicamente tecnologías emergentes, como analítica avanzada de datos e inteligencia artificial, para optimizar el proceso de revisión de la carga que ingresa al país. Se generó un prototipo que mejora la detección de potenciales riesgos en este proceso y que ahorra hasta dos horas diarias en los tiempos de consulta, involucrando factores innovadores como la digitalización, la urbanización, la globalización y el crecimiento demográfico caracterizan un contexto global de cambio acelerado lo cual reta a los gobiernos a generar capacidades para generar soluciones oportunas a los diversos desafíos que se puedan presentar.

2.2.2 Gobierno

Para Stocker (2014) la palabra gobierno, se refiere a las instituciones oficiales del Estado y su monopolio del poder coercitivo legítimo. El gobierno se caracteriza por su capacidad de adoptar decisiones y de hacer que se cumplan. En concreto, se entiende que gobierno se refiere a los procesos oficiales e institucionales que intervienen en el plano del estado nacional para mantener el orden público y facilitar la acción colectiva. De tal manera entendemos que el gobierno está conformado por funcionarios que previamente fueron electos por el voto popular, es decir los políticos como también por funcionarios que están designados para cumplir con el rol de servidores públicos, quienes van a encargarse de la gestión pública y el uso correcto de los recursos del estado.

2.2.2.1 Tipos de gobierno

Estas tipologías son muy antiguas ya que Heródoto y Aristóteles las plantearon siguiendo el criterio del número de gobernantes. Es así como las formas de gobierno son elegidas por un estado para poder constituirlo y construirlo entendiendo que este será el centro del poder político de una sociedad. Aristóteles consideraba que los gobiernos se dividían en formas puras o buenas y en formas impuras o malas, para establecer su clasificación él toma en cuenta la cifra de gobernantes y la manera de ejercer poder (Loewenstein, 1969).

De ello resultó la clásica división tripartita:

- la monarquía, como una forma de Estado en la que gobierna uno.
- la aristocracia, como una forma de Estado en la que gobierna una clase alta
- la democracia, como una forma de Estado en la que gobierna el pueblo.

2.2.3 Democracia

Para Tejeda (1996), la democracia ha sido una experiencia histórica que viene desde la antigüedad griega, pasa por proyectos de ciudades-Estados en la vida medieval, y se potencia a partir de la Revolución Francesa y la Independencia norteamericana.

Al mencionar proyecto como manera de ejemplificar a la democracia, nos da a entender que la democracia es un conjunto de sistemas que se caracteriza por la variedad de mandos y la manera que tienen estos para ejercer el poder, el cual busca a largo plazo llegar a un sistema ideal o democracia plena. Con la intención de que las personas (candidatos políticos) adopten una conducta acorde con sus ideales y valores para que de esta manera se demuestre que poseen la

capacidad e inteligencia para actuar por y para el bien común, teniendo como función el garantizar la igualdad ante la ley y la igualdad de oportunidades para todos los individuos que forman la sociedad.

2.2.3.1 Tipos de democracia

Democracia Directa

Mediante la democracia directa los ciudadanos se involucran de forma más estrecha en los asuntos públicos y que tienen que ver con la toma de decisiones, utilizando como estrategia la discusión y el debate de propuestas que aportaran con el desarrollo de la sociedad en conjunto. Sin embargo, hay que tomar en cuenta que este tipo de democracia se daba sin contemplar a todos los ciudadanos para debatir acerca de los asuntos públicos o problemas que enfrentaba la sociedad, es por esto que mediante la elección popular la ciudadanía se encarga de elegir a quienes los representarán y serán su voz para deliberación de propuestas enmarcadas en la igualdad de derechos y el bien común (Rodríguez, s/f, p.50).

Democracia Liberal

En una democracia liberal los individuos buscan mayores libertades civiles, de expresión, de asociación, con la mínima interferencia por parte del Estado para contribuir al bienestar social de todos los ciudadanos. Por otra parte, el liberalismo económico se asocia en un sentido *laissez faire*, esto es, de libre mercado, donde se debe dejar que el mercado se ajuste por sí mismo con la interferencia mínima del Estado (Carter, 2005). La democracia liberal consta de dos apartados que son el ámbito social y económico:

Sartori (2002), afirma que “la democracia social se basa en la igualdad, en donde los miembros de la sociedad se vean y se traten como iguales. Además, incluye la efectividad de derechos sociales y la disminución de las desigualdades sociales para toda la población” (p.51). Es decir, este tipo de democracia hacía que la ciudadanía participe de una manera más soberana, en la cual se respetaran sus derechos y se tratara de eliminar las desigualdades sociales existentes en la población.

Siguiendo con el desarrollo de los apartados, Sartori (2002) menciona que “la democracia económica se basa en la igualdad económica, esto es, tener una mejor redistribución de la riqueza para el bien de todos” (p.52). De aquí partiría la necesidad de llevar una programación económica

que asigne, controle y designe los recursos de forma eficiente y eficaz con el fin de equiparar los dos extremos existentes en una sociedad; la riqueza y la pobreza para así conseguir el bienestar generalizado o común.

Democracia Participativa

La democracia participativa contiene una diversidad de formas de participación, sin embargo, todas encerradas en un mismo ideal, los ciudadanos deben ser más activos, informados y racionales no sólo para elegir a sus representantes, sino también para participar en la toma de decisiones. Esto se da en función de una mejor educación ciudadana, desarrollo de una cultura política e incluso en debates públicos que permitan discutir las diferentes opciones. (Sáenz y Rodríguez, 2010, p. 53).

Este tipo de democracia pretende que la ciudadanía se encuentre involucrada de una manera más fuerte en los procesos políticos, preparando a los ciudadanos para que sean capaces de tomar decisiones y aportar con ideas que velen por intereses mutuos como "factor del control social" y así generar un cambio continuo en los hábitos sociales. Al contar con ciudadanos que entiendan la importancia y el poder que tienen al momento de elegir un buen gobernante, se llevaran a cabo mejores elecciones y el desarrollo será equitativo, ya que se tomara en cuenta las necesidades y condiciones de todos los ciudadanos.

2.2.4 Modernización

La modernización va más allá del simple establecimiento de nuevas estructuras, procedimientos o formas. Responder, y responder bien, implica ubicarse en el contexto actual de desarrollo, en la que se requiere consolidar la democracia, el establecimiento de una gobernabilidad permanente, el logro de metas de desarrollo económico vinculadas con metas sociales, que no deben ser dejadas de lado o limitadas por otro tipo de prioridades (Ramírez, 2010, p.20). En esta etapa como juegue el gobierno será determinante, ya que de aquí partirá el desarrollo y la buena prestación de servicios, que solo pueden lograrse dando prioridad a la calidad. Se debe entender que si existe la obligación de otorgar los servicios públicos de calidad habrá que brindárselos de la mejor y mayor forma posible, con parámetros enfocados a la eficiencia y eficacia de los procesos.

Origen de la modernización

Para Rawls, (s/f) la modernización es un proceso evolucionista de las sociedades humanas, este concepto se fundamentó con el aporte de algunos autores llamándolo también el evolucionismo o

darwinismo sociales, concepto que se insinúa ya en los siglos XVII y XIX en los trabajos de Kant y Hegel.

Para poder llegar a la modernización se afirma que hay 3 elementos principales e históricos después de la Segunda Guerra Mundial que favorecieron el inicio de la teoría del desarrollo de la modernización (Reyes, 2001).

- Primero, el surgimiento de Estado Unidos como una potencia. Mientras otros países occidentales como Gran Bretaña, Francia y Alemania quedaron debilitados después de la Segunda Guerra Mundial, los Estados Unidos resultaron fortalecidos después de la guerra.
- Segundo, se difundió un movimiento comunista mundial unido. La ex Unión Soviética extendió su movimiento no sólo a Europa Oriental, sino también a China y a Corea.
- Tercero, hubo una desintegración de los imperios coloniales europeos en Asia, África y Latinoamérica, dando lugar a nuevas naciones -estados en el Tercer Mundo. Estas recién conformadas naciones buscaban un modelo de desarrollo para promover sus economías y aumentar su independencia política.

Modernización Administrativa

Para Quijano (2012) la modernización administrativa es una cuestión nuclear y de vital importancia que le permite evolucionar al aparato burocrático y, a la vez, le otorga presencia legitimadora a los gobiernos que proponen buenos gobiernos con resultados basados en calidad, cantidad, trato y oportunidad. De aquí parte que la modernización administrativa sea promotora de visiones que llevarán a la práctica y adopción de un buen gobierno orientado a buenos resultados y bajos costos de producción, como también a una gestión e indicadores basados en la eficiencia y eficacia que aportaran para el desarrollo de equitativo, justo y participativo de una sociedad.

Lo moderno es un concepto de la filosofía política cuyos referentes son entre otros el progreso, la acción, el verbo y la concepción de lo continuo. Consiste en dar significado a: a) La referencia de nosotros respecto al aparato burocrático que nos rodea. b) nuestras experiencias pasivas y activas ante las decisiones del aparato de estado en tres tiempos: b.1. nuestro pasado: Que nos relata lo que fuimos e hicimos. b.2. nuestro presente: Que son los dictados de nuestra conciencia acerca de dónde estamos y qué somos. b.3. nuestro futuro: Que proyecta nuestros deseos y anhelos a largo plazo y con una visión de estado. Entonces, lo moderno consiste en darle significado al movimiento perpetuo respecto, al menos, a seis rubros: a) Las ideas y los hechos. b) La crítica y la autocrítica.

c) La originalidad y la innovación. d) Los instrumentos y los fines. e) La confianza y la desconfianza. f) Tesis y antítesis (Quijano, 2012).

2.2.5 Buen Gobierno

Alberdi (2012) señala que: el buen gobierno es un ejercicio del poder en un país caracterizado por rasgos como la eficiencia, la transparencia, la rendición de cuentas, la participación de la sociedad civil y el estado de derecho, que revela la determinación del gobierno de utilizar los recursos disponibles a favor del desarrollo económico y social proporcionando la garantía y calidad en de los servicios públicos con la finalidad del bien común.

Es decir, el buen gobierno pasa a ser una forma de gobierno y de administración pública que se encarga de satisfacer las necesidades de la ciudadanía con eficiencia y eficacia, logrando una equitativa repartición de recursos, en la cual toda la población se sienta conforme y no exista corrupción ni desperdicio de recurso. Entendiendo que lo que se busca con el buen gobierno es manejar la administración pública de una manera transparente, participativa e incluyente.

2.2.5.1 Propuestas

Tabla 3. Buen gobierno como teoría

Autor	Propuesta
Gamble, (1990)	El buen gobierno se refiere a un conjunto de instituciones y agentes procedentes del gobierno, pero también de fuera de él.
Putman, (1993)	El buen gobierno reconoce la pérdida de nitidez de los límites y las responsabilidades tocante a hacer frente a los problemas sociales y económicos.
Kooiman, (1993)	El buen gobierno identifica la dependencia de poder que existe en las relaciones entre las instituciones que intervienen en la acción colectiva.
Atkinson y Coleman, (1992)	El buen gobierno se aplica a redes autónomas de agentes que se rigen a sí mismas.
Kooiman y Van Vliet, (1993)	El buen gobierno considera que el gobierno puede emplear técnicas e instrumentos nuevos para dirigir y guiar.

Fuente: Stoker, *Propuestas Buen Gobierno*, (1997)

Es decir, la imagen que predominaba era la del Estado ya que este era el único que podía ejecutar la doctrina de la responsabilidad ministerial, entendiendo que dentro de él se concentraba el poder.

A pesar de que existe un solo centro a este se le articulan otros órganos de gobierno en los niveles local, regional, nacional y supranacional. Aquí se evidencia que la ciudadanía tiene el derecho y la responsabilidad de acceder a la asistencia social siendo este un deber que tiene que ser cumplido por el Estado con el fin de satisfacer las necesidades y así desempeñar de una manera correcta sus funciones sin malgastar los recursos económicos.

Es así como se entiende que ninguna organización puede mandar fácilmente, aunque una puede dominar un proceso de intercambio concreto. Un gobierno de nivel nacional u otra institución puede tratar de imponer un control, pero se produce una tensión persistente entre el deseo de intervenir autoritariamente y la dependencia de la aceptación y la acción de otros.

Al analizar cada una de las propuestas que hablan sobre el buen gobierno, se identifica que cada propuesta cuenta con diferentes autores, que definen al buen gobierno como un conjunto de instituciones, las cuales deben regirse a un sistema en el cual se incluya la rendición de cuentas y el cumplimiento de responsabilidades ministeriales. Estas responsabilidades van dirigidas a resolver problemas sociales y económicos que buscan satisfacer las necesidades de la ciudadanía, para esto es necesario que los mandantes y mandatarios se organicen y coordinen estrategias de manera sistemática que apuntaran al desarrollo de proyectos y el cumplimiento de objetivos orientados al bien común (Stoker, 1997)

Es así como proponen que los gobernantes creen técnicas e instrumentos con el afán de dirigir y guiar a la ciudadanía de una manera equitativa, con una responsable redistribución de recursos y un buen manejo de los bienes públicos. Entendiendo que la ciudadanía también deberá ser participe en la toma de decisiones para conocer y entender como es la administración y la gestión dentro de las entidades públicas, para esto se deberá establecer mecanismos de participación ciudadana fijados por cada uno de los gobiernos, siendo estos una ayuda para poder administrar desde afuera con el fin de llegar a consensos y escuchar inconformidades por parte de la ciudadanía y de esta manera poder satisfacerlos.

2.2.5.2 Enfoques del Buen Gobierno

2.2.5.2.1 Enfoque Vertical (de arriba hacia abajo)

Moreno (2015), cita a la teoría de la elección pública juntamente con la teoría económica neoclásica para así estudiar el papel que juega el gobierno para la creación de políticas para la economía de mercado, ya que estas llevarán a mejorar la eficiencia en la asignación de recursos.

Przeworski, (1999), explica las condiciones que el gobierno puede presentar para la generación de resultados y que estos sean favorables para el bien común, para esto menciona a 3 grupos de actores principales que debe tener un país, el cual se maneje bajo un régimen democrático y lleve una economía de mercado.

1. El gobierno, conformado tanto por los funcionarios electos por el voto popular, es decir los políticos, y los funcionarios designados por ellos para ocuparse de la gestión pública, es decir los burócratas.
2. Los agentes económicos privados, es decir, los ciudadanos en su calidad de consumidores, productores, trabajadores e inversionistas.
3. Los ciudadanos en su calidad de votantes y contribuyentes fiscales.

Al lograr conjugar el accionar de estos 3 actores, el gobierno actuará a favor del interés común, tomando en cuenta que debe existir una excelente relación entre el gobierno y los agentes económicos, que permitirán una buena regulación basada en reglas, en las cuales se establezcan sanciones e incentivos fiscales, con el fin de evitar que empresas aprovechen del poder que tienen en el mercado para influir en los precios y la calidad de los bienes y servicios; entre los ciudadanos y los políticos electos; entre los políticos electos y los burócratas designados.

2.2.5.2.1.1 Regulación

En su relación con los agentes económicos, el gobierno desempeña un papel esencial como poseedor del monopolio legítimo, debido a que es el encargado de fijar y hacer valer las reglas que se necesitan para corregir las fallas del mercado, es decir este cumple con un papel de regulador económico (Moreno, 2015.). Esto da a entender que el Estado cumple un papel de ente regulador el cual, se encargara de establecer sanciones e incentivos fiscales, para así evitar que personas o empresas tomen esto como beneficio propio e influir en los precios y calidad de bienes y servicios.

2.2.5.2.1.2 Rendición de Cuentas

Moreno (2015), menciona que la segunda gran relación que se deriva del modelo principal-agente ocurre entre los políticos electos y los ciudadanos en su calidad de votantes. En este sentido, construir un gobierno de calidad implica inducir a los políticos (quienes en este caso toman el rol de agentes que representan los intereses de la ciudadanía) a promover el interés general, en lugar de perseguir sus propios objetivos en complicidad con la burocracia y con otros intereses privados. Al ser parte de un régimen democrático, uno de los principales mecanismos para crear lazos entre

la participación de la ciudadanía y los políticos electos es la rendición de cuentas, ya que aquí los votantes felicitaran o castigaran el actuar del gobierno de turno, tomando en cuenta su desempeño y las acciones que este está desarrollando para el desarrollo de su circunscripción.

2.2.5.2.1.3 Gestión Pública

La tercera y última relación que se requiere dilucidar para entender la nación del buen gobierno bajo la óptica del modelo principal agente es lo que ocurre entre los políticos electos y la burocracia política que no sean electos popularmente (Moreno, 2015).

El enfoque de la NGP parte de la premisa de que las burocracias públicas son actores racionales que aprovechan de manera oportunista sus márgenes de discrecionalidad para promover sus intereses personales a costa del interés público. Algunos de los instrumentos recomendados para resolver este dilema son los siguientes (OECD, 1995)

- 1.- Devolución de atribuciones y flexibilidad.
- 2.- Promover el desempeño, el control y la rendición de cuentas.
- 3.- Introducir competencia y la libertad de elección.
- 4.- Servicios orientados al cliente-ciudadano.
- 5.- Uso de tecnologías de la información.
- 6.- Afianzar las funciones de dirección del gobierno central.

2.2.5.2.1.4 Nueva Gestión Pública

Para Aguilar (2007), la Nueva Gestión Pública (NGP) surgió en el medio latinoamericano en los años 80 y 90 como propuestas disciplinarias y profesionales para superar la vulnerabilidad financiera o la crisis fiscal en que habían caído los Estados sociales desarrolladores y/o para restablecer la naturaleza pública que las políticas de los gobiernos autoritarios habían tergiversado o pervertido y/o para mejorar los servicios públicos que eran considerados insatisfactorios en calidad, cobertura y costo eficiencia.

Leeuw, (1996)

la nueva gestión pública enfatiza en la aplicación de los conceptos de economía, eficiencia y eficacia en la organización gubernamental, así como en los instrumentos políticos y sus

programas, esforzándose por alcanzar la calidad total en la prestación de los servicios, todo ello, dedicando menor atención a las prescripciones procedimentales, las normas y las recomendaciones (p.44).

2.2.5.2.2 Enfoque endógeno (de abajo hacia arriba)

Este enfoque se inclina hacia factores fuertemente arraigados al ámbito cultural, los valores y las prácticas de las comunidades que han dado lugar a utilizar el concepto de buen gobierno, empleándolo como un término desempeño institucional y trabajo en conjunto, para determinar en qué medida las instituciones de una democracia satisfacen dos grandes propósitos como la responsabilidad, es decir que tan permeable es el sistema político a las demandas de los ciudadanos y la efectividad la cual se entiende, en como los recursos públicos se ejerzan para la satisfacción de dichas demandas (Moreno, 2015).

Esto también tiene mucho que ver con las tradiciones cívicas a través de los cuales una sociedad enfrenta los dilemas de acción colectiva que constituyen el principal factor explicativo para lograr un buen desempeño institucional. En otros términos, una sociedad que se caracteriza por un alto nivel de asociacionismo comunitario para relacionar sus tareas colectivas será más propensa a desarrollar buenos gobiernos, al contrario de cuando los elementos que caracterizan a las relaciones sociales son la desconfianza interpersonal el predominio de una cultura basada en las jerarquías y una baja disposición a la cooperación comunitaria el desempeño del gobierno suele ser de baja calidad.

2.2.5.2.2.1 Principios y Valores del buen gobierno

Para Canales (2014), el buen gobierno es la antítesis, la prevención y el remedio de la corrupción política y administrativa. Hay que señalar que el Buen Gobierno, entre otros principios y valores implica sustancialmente lo siguiente:

- a) Transparencia y Apertura (“Open Government”).
- b) Receptividad.
- c) Integridad Ética.
- d) Vías de Participación en su interior de sus empleados, y de la ciudadanía en el exterior.
- e) Rendimiento de cuentas, y exigencia de responsabilidades.

- f) Eficacia, Eficiencia y Economía.
- g) Accesibilidad física y documental a sus instituciones.
- h) Legalidad y calidad de las leyes aprobadas.
- i) Respeto y garantía eficaz de los derechos humanos.
- j) Evaluación de los resultados de la gestión.
- k) Emprendimiento y ecología.

De aplicarse y cumplir a la rectitud con estos principios y valores se podrá llevar una buena administración pública, se evitaría una enemistad por parte de los ciudadanos hacia las instituciones públicas a las que representan, con esto se logrará que las instituciones y la ciudadanía interactúen para la toma de decisiones y la satisfacción de necesidades, enmarcados en valores públicos. Con el fin de eliminar la corrupción y erradicar a malos representantes que atentan no solo con la estabilidad política y social sino también con la estabilidad económica impidiendo el recibir bienes y servicios de calidad.

2.2.5.3 Componentes del buen gobierno

2.2.5.3.1 Ética pública

Para Naessens (2010), la ética pública es por tanto un instrumento fundamental para evitar la corrupción al elegir a los representantes más idóneos para gobernar. Los cargos públicos deben ser ocupados por las personas más capaces, por aquellas que son leales a la constitución política y que tengan un gran sentido de justicia.

Mediante esta disciplina los servidores públicos establecen pautas para diferenciar conductas que aportan y mejoran la convivencia y el desarrollo de la ciudadanía. Para esto es necesario que se elijan individuos honestos que no solo tengan afán de actuar bajo intereses propios sino también bajo intereses colectivos, debido a que su trabajo es satisfacer y escuchar las necesidades de la ciudadanía para de esta manera ofrecer servicios de calidad, mediante procesos transparentes, equitativos e igualitarios. Al tener un buen desempeño en la función pública la ciudadanía tendrá más confianza al momento de realizar sus requerimientos como también aportando ideas para la toma de decisiones y de igual modo las entidades públicas obtendrán más credibilidad, aceptación y reconocimientos por parte de los ciudadanos.

2.2.5.3.2 Transparencia

Según Guerrero (2008), la palabra transparencia se utiliza de tres formas: como cualidad de un objeto, como atributo de un sujeto y como atributo de un grupo o colección de sujetos (por ejemplo, un partido político, un sindicato, una agrupación gremial o un gobierno). Respecto a la primera acepción, este autor afirma que un objeto es transparente cuando deja paso a la luz y permite ver, a través de él, otras cosas que están en su entorno, como, por ejemplo, una botella de vidrio. Este modo de entender la transparencia hace referencia a una cualidad de su apariencia. En relación con la segunda acepción, señala que una persona es transparente cuando actúa de manera franca o abierta, mostrándose tal cual es y sin ocultar nada. Con ello, se está refiriendo a la cualidad moral de un individuo o de un gobierno que busca actuar con claridad, o sea que el adjetivo señala que el comportamiento de un individuo o de una colectividad se adapta a cierto conjunto de reglas y estándares de conducta. La tercera manera de comprender la transparencia nos sitúa en el entorno de las instituciones políticas públicas.

Dentro del sistema público la transparencia se ha convertido en un eje fundamental, ya que de aquí parte que los procesos se lleven a cabo de manera ordenada, equitativa y eficaz, teniendo también como mecanismo la accesibilidad a la información sobre la gestión que se está realizando dentro de las instituciones públicas. Para esto es necesario que las entidades públicas presenten plataformas en las cuales la ciudadanía pueda interactuar y ser partícipe de la toma de decisiones, buscando generar confianza y acogida por parte de la ciudadanía. La información presentada de ser clara y precisa para que esta pueda ser comprendida por los usuarios y así estén al tanto de los procesos programas y proyectos que llevan a cabo las diferentes instituciones públicas.

2.3. MARCO LEGAL

El presente trabajo de investigación se encuentra enmarcado en los diferentes códigos, normas y reglamentos vigentes tanto locales como nacionales en relación del objeto de estudio sustentando así la exploración de una manera legal.

INNOVACIÓN PÚBLICA

Constitución de la República del Ecuador

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el art. 262 numeral 6, competencias exclusivas de los gobiernos regionales manifiesta que:

Art. 262 Determinar las políticas de investigación e innovación del conocimiento, desarrollo y transferencia de tecnologías, necesarias para el desarrollo regional, en el marco de la planificación nacional.

La innovación se ha convertido en una herramienta importante dentro del desarrollo de una organización lo que por ende contribuye al crecimiento positivo de un territorio gracias a la incorporación de ideas creativas que generan valor, aporten con calidad, eficiencia y productividad es por esto que la constitución considera vital el adoptar y general políticas que conlleven al fortalecimiento de esta modalidad generando no solo un crecimiento económico, sino desde un aspecto más integrado.

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el art. 298 declara que:

Art. 298.- Se establecen preasignaciones presupuestarias destinadas a los gobiernos autónomos descentralizados, al sector salud, al sector educación, a la educación superior; y a la investigación, ciencia, tecnología e innovación en los términos previstos en la ley. Las transferencias correspondientes a preasignaciones serán predecibles y automáticas. Se prohíbe crear otras preasignaciones presupuestarias.

Los gobiernos autónomos descentralizados contarán con preasignaciones presupuestarias encaminadas a fortalecer las diferentes áreas entre ellas la innovación siendo estas un instrumento transcendental para las organizaciones públicas que deseen reforzar sus procesos innovadores, siendo vital contar con cifras definidas que permitan facilitar el planteamiento de objetivos de innovación convirtiéndolos en realistas, incrementando su nivel de cumplimiento.

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el art. 339 expone que:

Art. 339.- El Estado promoverá las inversiones nacionales y extranjeras, y establecerá regulaciones específicas de acuerdo con sus tipos, otorgando prioridad a la inversión nacional. Las inversiones se orientarán con criterios de diversificación productiva, innovación tecnológica, y generación de equilibrios regionales y sectoriales.

Las inversiones tanto nacionales como extranjeras encaminadas a la investigación e innovación benefician al desarrollo económico de una sociedad contribuyendo así a un crecimiento de esta convirtiéndola en una comunidad mucho más eficiente, eficaz y competitiva. Es importante mencionar que las distintas inversiones a realizarse serán enmarcadas en los planes de desarrollo como también en los planes de inversión de los gobiernos autónomos descentralizados en sus diversos niveles.

Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización

Según el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización (2010) en el art. 31 literal f, funciones del gobierno autónomo descentralizado regional presenta que se deberá:

Determinar las políticas de investigación e innovación del conocimiento, desarrollo y transferencia de tecnologías necesarias para el desarrollo regional, en el marco de la planificación nacional.

El desarrollo y por ende el crecimiento de una sociedad en gran parte depende de actores gubernamentales tanto nacionales, regionales como locales que estimulen y participen en procesos de innovación es por ello que se cree de gran relevancia la implementación de políticas encaminadas a innovar que promuevan y faciliten la incorporación de actividades innovadoras en las diferentes entidades mejorando así su entorno institucional y calidad en la prestación de sus servicios o productos.

Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Provincia del Carchi.

Es preciso hacer referencia a ciertas regulaciones e intervenciones que de una u otra manera tienen incidencia en el territorio provincial y que, por su condición de zona de frontera, vale resaltar algunos puntos que toman como referencia la innovación pública.

Uno de los parámetros principales es el potenciar innovaciones tecnológicas, infraestructura, estructura productiva y de servicios empresariales modernos, de turismo competitivo nacional e internacional, modelo de ocupación territorial y gestión ambiental; símbolo democrático de gobernabilidad, liderazgo y respeto a los derechos humanos; hospitalaria y respetuosa de las tradiciones e identidades culturales. Por esto se prevé necesario que la provincia apueste al desarrollo de la producción local anclada a procesos de innovación como también la participación activa de las y los carchenses es fundamental para asegurar la sostenibilidad del proceso con lo cual se asegura el desarrollo y sistematización.

BUEN GOBIERNO

Constitución de la República del Ecuador

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el art. 9 expone que:

Rendición de cuentas. - Es atribución del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social establecer mecanismos para someter a evaluación de la sociedad, las acciones del Estado y de las personas jurídicas del sector privado que presten servicios públicos, manejen recursos públicos o desarrollen actividades de interés público; con atención al enfoque de derechos, a los resultados esperados y obtenidos, a los recursos financieros empleados y a los métodos utilizados sobre su gestión. La rendición de cuentas será un proceso participativo, periódico, oportuno, claro y veraz, con información precisa, suficiente y con lenguaje asequible. La rendición de cuentas se realizará al menos una vez al año y su convocatoria será amplia, a todos los sectores de la sociedad relacionados y debidamente publicitada.

En este artículo se pretende llevar una administración pública enmarcada en valores para respetar los derechos de la ciudadanía, dando a conocer las acciones que se están realizando dentro del sector público en sus distintos niveles de gobierno, para que de esta manera los ciudadanos estén al tanto de lo que se realiza con los recursos asignados y no exista confusiones, descontentos o falta de información de los planes programas y proyectos que se van a llevar a cabo dentro de la administración.

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el art. 13 expone que: Art.13
Atribuciones en el fomento a la transparencia y lucha contra la corrupción. - Son atribuciones del

Consejo de Participación Ciudadana y Control Social en lo relativo al fomento a la transparencia y lucha contra la corrupción.

Mediante este artículo se busca controlar que las entidades del sector público presten servicios y realicen sus actividades basadas en la transparencia y la justicia, ya sea en los procesos como en la atención de las necesidades, para de esta manera erradicar la corrupción en todas sus formas. Por lo cual, se logra que la ciudadanía se sienta conforme y respaldada por sus gobernantes y estos puedan ejercer de mejor manera sus funciones, entendiendo que lo que están administrando son los bienes y servicios de la ciudadanía en general y por ende estos no pueden ser mal utilizados ni desviados para la realización de actos ilícitos.

Tabla 4. Plan Nacional del Buen Vivir- Plan Nacional Toda una Vida

Plan Nacional del Buen Vivir (2013-2017)	Plan Nacional Toda una Vida (2017-2021)
Objetivo 2. Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad	Objetivo 1.- Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.
Objetivo 4. Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.	Objetivo 7.- Incentivar una sociedad participativa, con un estado cercano al servicio de la ciudadanía.
Objetivo 6. Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos.	Objetivo 8.- Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social.

Fuente: *Plan Nacional del Buen Vivir- Plan Nacional Toda una Vida, (2017-2021)*

Los objetivos expuestos en el Plan Nacional del Buen Vivir y en el Plan Toda una Vida están direccionados a que los ciudadanos puedan llevar una vida digna con el respeto de sus derechos y también con la generación de iguales oportunidades. Incentivando también a que la ciudadanía se participe de la toma de decisiones y estos sean conocedores de las acciones que se están llevando a cabo dentro de cada uno de los niveles de gobierno con el fin de que las administraciones

juntamente con el desarrollo de programas planes y proyectos sean llevados a cabo de una manera transparente y equitativa, para así cuidar y asegurar el buen manejo de los recursos económicos.

COOTAD

Según el COOTAD (2017) En el art.3 literal f, presenta que los gobiernos autónomos descentralizados se regirán por los siguientes principios

f) Equidad interterritorial. - La organización territorial del Estado y la asignación de competencias y recursos garantizarán el desarrollo equilibrado de todos los territorios, la igualdad de oportunidades y el acceso a los servicios públicos.

Es así como la descentralización es un punto importante dentro de la distribución de recursos debido a que de esta manera se puede llevar de forma organizada las competencias que deben cumplir cada uno de los niveles de gobierno y así no pasar por alto ninguna necesidad de la ciudadanía.

Código de ética para el Buen Vivir de la función ejecutiva (2015)

Art. 1.- Objetivo. - Establecer y promover principios, valores, responsabilidades y compromisos éticos con relación a comportamientos y prácticas de los servidores/as y trabajadores/as públicos/as de las entidades del Ejecutivo para alcanzar los objetivos institucionales y contribuir al buen uso de los recursos públicos.

Art. 2.- Ámbito de aplicación. - La aplicación de este Código de Ética es obligatoria para los/as servidores/as y trabajadores/as públicos/as que presten servicios o ejerzan cargo, función o dignidad dentro de la Función Ejecutiva, conforme se define en el art. 141 de la Constitución de la República del Ecuador. Todos/as los/as servidores/as y trabajadores/as, incluidas las máximas autoridades, los/as pertenecientes al jerárquico superior, aquellos/as con nombramiento temporal o permanente, aquellos/as con contratos ocasionales, honorarios profesionales, consultores y, en general, todas las personas que inciden en la formulación o ejecución de la política pública en una institución deberán cumplir y hacer cumplir el Código de Ética.

Mediante este código se busca que los servidores y servidoras publicas trabajen bajo las normas de ética y moral establecidas en el citado código debido a que se está trabajando con presupuestos

públicos que sirven para la satisfacción de necesidades por parte de la ciudadanía. Para ello es necesario conocer cada uno de los procesos que se llevan a cabo para la ejecución de proyectos y esto se logra bajo una rendición de cuentas por parte de los gobernantes hacia los gobernados.

Ley de transparencia 2014

Art. 7. Difusión de la Información Pública

Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, que para efectos de esta Ley se la considera de naturaleza obligatoria.

La ciudadanía tiene el derecho de conocer los procesos y la gestión que llevan a cabo las entidades públicas para ello la información debe ser objetiva, oportuna y completa con carácter universal, es decir, que la información es para todos y todas las personas sin exclusión alguna.

Dentro de la información que obligatoriamente debe ser publicada por las instituciones públicas se encuentra:

- a) acceso a los archivos, registros y documentos públicos.
- b) la decisión de qué medio se lee, se escucha o se contempla.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

Dado que se busca cumplir con los objetivos trazados, el presente trabajo fue elaborado bajo el planteamiento metodológico del enfoque mixto, es decir utilizando el enfoque cualitativo como también el cuantitativo logrando conocer necesidades, inquietudes e inconformidades de la colectividad lo que permitió identificar el nivel de conocimiento que la ciudadanía y los servidores públicos tenían con respecto a innovación pública y buen gobierno

Enfoque Cualitativo

En este sentido la presente investigación tomo el enfoque cualitativo, Hernández, Fernández & Baptista (2006), señala que en esta modalidad utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación, es decir busca principalmente “dispersión o expansión” de los datos e información. Este tipo de enfoque como su nombre lo indica se basa en las cualidades de los seres humanos independientemente de su nivel educativo de su condición socioeconómica, su ubicación laboral entre otros aspectos considerándolos como productores de conocimiento.

Esta modalidad da paso a entender la realidad en que los individuos viven y así comprender su perspectiva del presente caso de estudio. Permitiendo así, como investigadores realizar no solo una interrelación con los actores sino una observación directa e intensiva y continua, llevando a adentrarse en la realidad del contexto a estudiar a través de entrevistas abiertas a funcionarios en el área de estudio del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Carchi.

Particularmente la encontramos en el marco teórico y en el planteamiento del problema ya que ahí se describió, explicó y fundamentó cada una de las variables que intervienen en este trabajo; sabiendo que la información recolectada no solo será tomada de libros y páginas de internet sino también de experiencias y el análisis del impacto que la innovación publica ha generado en el GAD Provincial del Carchi.

Enfoque Cuantitativo

Posteriormente el enfoque cuantitativo, utiliza la recolección y el análisis de datos para contrastar preguntas de investigación y probar hipótesis establecida previamente, y confía en la medición numérica, el conteo frecuentemente en el uso de las estadísticas para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (Hernández, Fernández & Baptista, 2003, p.12).

Es por esto que la investigación cuantitativa fue tomada a consideración en el tema estudiado ya se basó en la recopilación de análisis de datos numéricos que se obtuvieron de la construcción y aplicación de instrumentos en este caso las encuestas realizadas a una muestra participantes de la población en estudio las cuales permitieron patrones, relaciones y el conocimiento de los actores, permitiendo obtener información verídica y precisa a través de las preguntas de opción múltiple.

En base a esta perspectiva se logró establecer datos reales, el número de encuestas y entrevistas que aportaron con criterios e información para lograr obtener una recolección de datos reales que ayudaron a concluir el análisis de los mismos basado en el tema de estudio.

3.1.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se realizó. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios (Moran, 2015). Para el desarrollo de este presente trabajo se tomó en cuenta la utilización de 3 tipos de investigación quienes proporcionaron información relevante del tema a tratar a través de documentos, archivos, revistas, foros, entre otras fuentes de información los cuales se adaptaron a los escenarios y diferentes contextos por ende cada método de investigación adoptado se convirtió en herramientas claves para llegar a una realidad contextual.

- **Investigación Bibliográfica y documental.**

Matos (s/f), manifiesta que la investigación bibliográfica y documental consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar, tratándose de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información.

De esta manera la investigación documental es un método investigativo basado en la revisión de textos, artículos, bibliografías, videos, películas entre otros ya existentes sobre un tema y que pueden ser utilizadas para dar inicio o traer a flote un tema ya tratado (Restrepo, s/f). Este fue aplicado principalmente en el marco teórico de nuestro trabajo y a lo largo de ello gracias a la

recolección de datos e información contenida en diversas fuentes bibliográficas, considerando las variables tanto dependiente como independiente, estos fueron debidamente analizados, interpretados y sobre todo comentados convirtiéndose en gran ayuda para mostrar resultados reales y fundamentados acerca de la innovación pública y el buen gobierno.

- **Investigación de Campo**

Guzmán (2019), manifiesta que una investigación de campo o estudio de campo es un tipo de investigación en la cual se adquieren o miden datos sobre un suceso en particular, en el lugar donde suceden.

Es por esto que para el fortalecimiento de nuestra investigación nos trasladamos hasta diferentes sitios donde el fenómeno de estudio pudiese presentarse, con la finalidad de recolectar información de utilidad a través de las técnicas que fueron entrevistas y encuestas, el objeto de esto fue la realización de diagnósticos, ampliar conocimientos y nos brindó la posibilidad de tener una comprensión mucho más amplia de los datos que obtuvimos, ya que nos inmiscuimos en el tema de una manera más directa conociendo de primera mano datos reales de los instrumentos utilizados ya mencionados con anterioridad debido que se tomó en cuenta las versiones de usuarios y servidores del GAD Provincial del Carchi, lo cual contribuyó a identificar cómo la innovación pública ha aportado a la práctica del buen gobierno.

- **Investigación exploratoria.**

La investigación exploratoria como su nombre lo indica, es realizada cuando el objetivo a examinar o explorar es un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se han abordado antes (Hernández, Fernández & Baptista,2014). Se tomó en cuenta este tipo de investigación para el presente tema de trabajo debido a que es un tema novedoso, moderno y poco estudiado, el cual ayudó a familiarizarse con diversos factores que desconocíamos y por ende ayudar a adquirir información más amplia y completa en un contexto, la investigación de nuevas problemáticas, a identificación de posibles conclusiones prometedoras y finalmente llegar a adquirir la capacidad de futuras sugerencias, postulados o afirmaciones.

3.2 HIPÓTESIS A DEFENDER

La innovación pública aporta a la práctica del buen gobierno en el GAD Provincial del Carchi en el periodo 2015-2019.

3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 5. Definición y Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Independiente: Innovación Pública	Innovación	Ideas nuevas, creativas que generen beneficios		
	Valor Público	Acciones nuevas y diferentes	Encuesta a la ciudadanía de la Provincia del Carchi.	
	Satisfacción y mejoramiento laboral	Elevar el nivel de vida de la sociedad		Entrevista a funcionarios
	Implementación de las TIC's	Sistemas, plataformas virtuales	del GAD Provincial del Carchi	
	Eficiencia y Eficacia	Mejorar la operatividad de las instituciones		
Dependiente: Buen Gobierno	Regulación	Sanciones e incentivos	Encuesta a la ciudadanía de la Provincia del Carchi.	
	Rendición de Cuentas	Participación Ciudadana		
	Gestión Pública	Dirección y Control	Entrevista a funcionarios del GAD Provincial del Carchi	Cuestionario
	Tecnologías de la Información	Plataformas virtuales- Interacción		
	Transparencia	Difusión de información pública		

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Análisis Estadístico

Para Rouse (2005), el análisis estadístico es un componente del análisis de datos. Es por esto que mediante el análisis estadístico se requiere recoger y escudriñar cada muestra de datos individual en una serie de artículos desde los cuales se puede extraer las muestras.

Para realizar el análisis estadístico se tomó la población que abarca al GAD Provincial del Carchi, para lo cual se utilizará una muestra de la población previamente nombrada. Esto se realizó mediante entrevistas y encuestas con el fin de recaudar información que nos ayudó a encontrar la problemática tratada e identificar las posibles causas y los efectos de la temática estudiada.

3.4.1.1. Población

La investigación será realizada en la provincia del Carchi, específicamente a los usuarios y servidores del GAD Provincial del Carchi, con la cual se tomará la muestra de la población y así determinar el impacto que ha causado la innovación pública para la práctica del buen gobierno en dicho GAD.

Tabla 6. Población del Carchi

Cantones	Hombres	Mujeres	Total, por cantón
Bolívar	7.166	7.181	14.347
Espejo	6.527	6.837	13.364
Mira	6.121	6.059	12.180
Montúfar	14.910	15.601	30.511
San Pedro de Huaca	3.847	3.777	7.624
Tulcán	42.584	43.914	86.498
Total	81.155	83.369	164.524

Fuente: INEC, (2010)

3.4.1.2. Muestra

Para obtener la muestra nos basaremos en una fórmula que será aplicada de acuerdo con los datos poblacionales encontrados en el INEC (2010) para así identificar el número de entrevistas y encuestas debemos realizar para la obtención de resultados exactos. Tomando en cuenta que la provincia del Carchi cuenta con una población de 164.524 habitantes.

Formula:

n=muestra

Z= confiabilidad – 1.96

E= Error 0.05

p= probabilidad 0.5

q= probabilidad no suceso 0.5

N= población 164.524

$$n = z^2 \cdot p \cdot q \cdot$$

$$z^2 \cdot p \cdot q + E^2(N - 1)$$

$$n = (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 164.524$$

$$(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) + (0.05)^2 \cdot 164.523$$

$$n = (3.92) \cdot (0.25) \cdot (164.524)$$

$$(3.92) \cdot (0.25) + (0.25) \cdot 164.523$$

$$n = 1.61.233$$

$$43.110$$

$$n = 383$$

3.4.1.3 Instrumentos de investigación

Para la realización de este trabajo utilizamos dos instrumentos:

- Entrevista. - Es más íntima, flexible y abierta, va estructurándose conforme avanza el trabajo de campo, se utiliza cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad. Las preguntas y el orden en que se hacen se adecuan a los participantes.

Tabla 7. Entrevistados

Entrevistados	
GAD Provincial del Carchi	
Nombre	Departamento
Eco. Mauro Baquero	Desarrollo Económico Local
Ing. Jorge Tulcanaza	Obras Públicas
Ing. Elizabeth Guerra	Recursos Hídricos
Ing. Yadira Cárdenas	Planificación
Eco. Rubí Lara	Dirección Financiera
Ing. Guisell Morillo	Directora Administrativa
Lic. Leonel Villarreal	Comunicación Social
Ing. Martín Rosero	Desarrollo Social
Ing. Nelson Cadena	Fiscalización
Ing. Rosmery Pillajo	Participación Ciudadana- Cooperación para el desarrollo

Fuente: Diguay y López, *Entrevistados*, (2021)

- Encuesta. - Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir, es decir debe ser congruente con el problema. Se utilizan en encuestas de todo tipo.

En este caso para la entrevista y la encuesta se realizaron preguntas del cuestionario, que tenían como objetivo aclarar e identificar las variables de la investigación y así poder obtener resultados en cuanto al trabajo. Las encuestas serán realizadas a los habitantes de toda la provincia y las entrevistas a los servidores públicos que prestan servicios dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Carchi.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Para el desarrollo de este capítulo se muestra los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas y entrevistas, realizadas a la ciudadanía de cada uno de los cantones que conforman la provincia del Carchi y también a los servidores públicos que laboran dentro del GAD Provincial del Carchi, para de esta manera poder conocer la relación que existe entre la innovación pública y el buen gobierno.

Gracias a los resultados arrojados en el análisis del chi-cuadrado, la variable independiente (Innovación Pública) se encuentra relacionada con la variable dependiente (Buen Gobierno) en cuanto a la aplicación de nuevas metodologías al momento de gobernar, por tal motivo, se puede reconocer que la Innovación Pública fomenta la práctica del Buen Gobierno.

4.1.1. Aplicación de los instrumentos de las variables Innovación Pública y Buen Gobierno en el GAD Provincial del Carchi

4.1.1.1. Aplicación de entrevistas

Con el interés de conocer como la innovación pública aporta para la práctica del buen gobierno y a su vez como esta es aplicada por parte de servidores públicos del GAD Provincial del Carchi, se entrevistó a diez funcionarios que se desempeñan en cada una de las direcciones para que así ellos nos puedan dar a conocer cómo se materializa la innovación pública y el buen gobierno en cada una de sus direcciones, con el fin de lograr satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

<p>Se toma en cuenta el COOTAD que es el paraguas de cómo desarrollarse y desempeñarse a nivel institucional y que esto se traslade al territorio, contando con mecanismos como el PDOT en donde se plasma el desarrollo de los cuatro años de gestión de la administración, el cual es plurianual y debidamente actualizado, que contiene parámetros como la planificación institucional plurianual y anual todo esto en el marco de la normativa nacional, estos mecanismos permiten generar resultados y medirlos mensualmente, realizando conjuntamente una evaluación de desempeño y así dando un cumplimiento tanto a la normativa interna como externa de una manera efectiva. Asimismo, se da a conocer el presupuesto participativo que se lo realiza con la ciudadanía plasmando obras y si existiese el caso de tener algún contra tiempo estar en la capacidad de gestionar fondos, buscar cooperación internacional, gestionar préstamos de manera que se pueda dar cumplimiento a lo previsto.</p>	<p>Buen Gobierno</p>	<p>cabalidad de la normativa como también la transparencia de la información plasmada en los diferentes accesos de la misma.</p>
--	--------------------------	--

Tabla 16. Eco. Mauro Baquero-Director de Desarrollo Económico Local

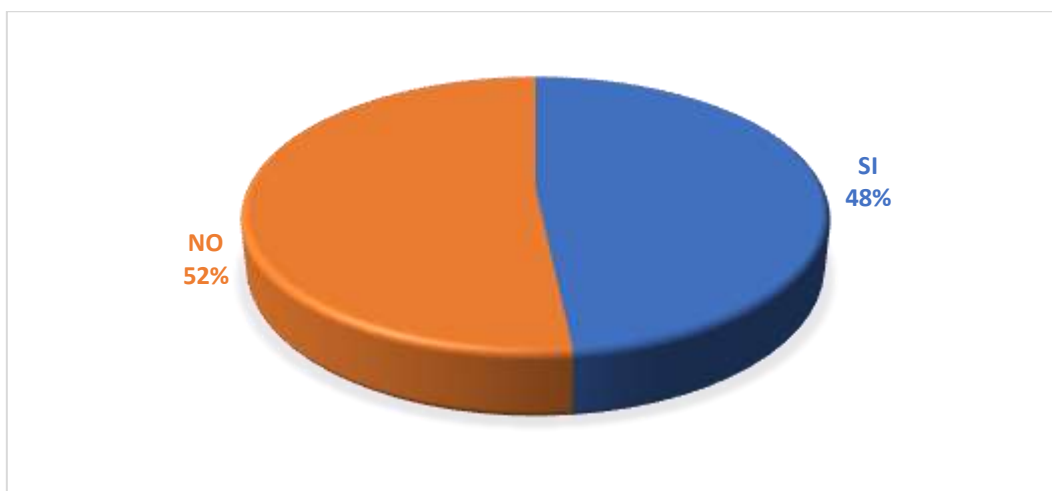
<p>Fecha: viernes 29 de enero del 2021</p>	<p>Lugar: GAD Provincial del Carchi</p>	
<p>Versión del entrevistado</p>	<p>Variables</p>	<p>Hallazgo de las investigadoras</p>
<p>1.- Que entiende usted por innovación pública?</p> <p>La innovación pública es la implementación de procesos tanto de administración pública, así como también de procesos generadores de valor hacia la ciudadanía que no hayan sido aplicados anteriormente, muchas veces se le llama innovación a lo que tiene que ver con tecnología, pero también implica aplicar nuevas tecnologías, nuevas políticas económicas, entre otras. De la misma forma pensar en este caso como implementar economía circular, economía verde y como llegar a causar conciencia ciudadana e implementar dichos procesos innovadores y por ende visualizar sus resultados. No obstante, tiene dificultades adaptarse a estas nuevas modalidades tecnológicas, pero aporta positivamente y permite acercarse más rápido a las ciudadanías, tener una mayor conectividad y así facilitar la comunicación a través de herramientas digitales optimizando procesos ambiguos, es necesario considerar que existen localidades en donde no hay la presencia de internet o se desconoce los métodos de digitalización es aquí en donde se busca paralelamente enseñar su utilización a las personas.</p> <p>2.- ¿Existen mecanismos de innovación pública aplicados en esta dirección?</p> <p>Se han aplicado metodologías de Canvas, design thinking, metodología de bootcamp lo que busca es que los emprendedores se capaciten y apliquen inmediatamente y el equipo de este departamento realice un acompañamiento y así de esta forma saber que tan positivos serían los resultados, dejando atrás el antiguo manejo de realizar un plan</p>	<p>Innovación</p>	<p>Se logra entender que la innovación pública es la introducción de técnicas que generan valor hacia la ciudadanía a través no solo de la aplicación de nuevas tecnologías, si no también nuevas políticas, mecanismos entre otros, de esta manera lograr una mayor conectividad con la ciudadanía brindando un servicio de calidad y eficiencia.</p> <p>Por otra parte, en esta dirección se han puesto en marcha diferentes mecanismos de innovación como también la utilización de una plataforma que está disponible para toda la ciudadanía en especial para los emprendedores, lo cual permite presentar su producto o servicio a la</p>

4.1.1.2. Aplicación encuestas

En nuestra opinión la aplicación de encuestas aportó de manera significativa para poder recolectar información e identificar como la ciudadanía percibe la innovación pública y el buen gobierno, esta información se obtuvo mediante un cuestionario con preguntas estructuradas que se relacionan con las variables a estudiar.

Análisis del cuestionario

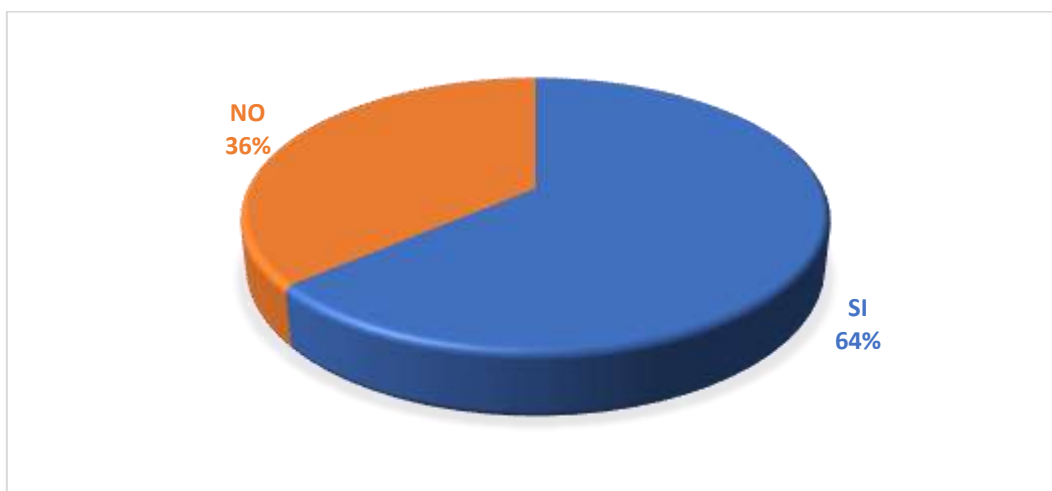
Pregunta 1. ¿Considera usted que el GAD Provincial del Carchi presenta ideas nuevas y creativas que generen beneficio a ciudadanía?



*Figura 1. Ideas nuevas y creativas que generan beneficio a ciudadanía.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía del Carchi (2021)*

Se evidencia que la ciudadanía no se encuentra totalmente conforme con las actividades que presenta el GAD Provincial del Carchi, con el afán de generar beneficio a la ciudadanía como también el cumplimiento de las necesidades. Por otra parte, más de la mitad de los ciudadanos mencionaron que, no se cumple con este enunciado debido al desconocimiento y también por falta de interés en cuanto a temas públicos. Cabe destacar que no solo es problema del GAD, sino también de la ciudadanía debido a que no es participe en cuanto a la gestión que lleva la administración.

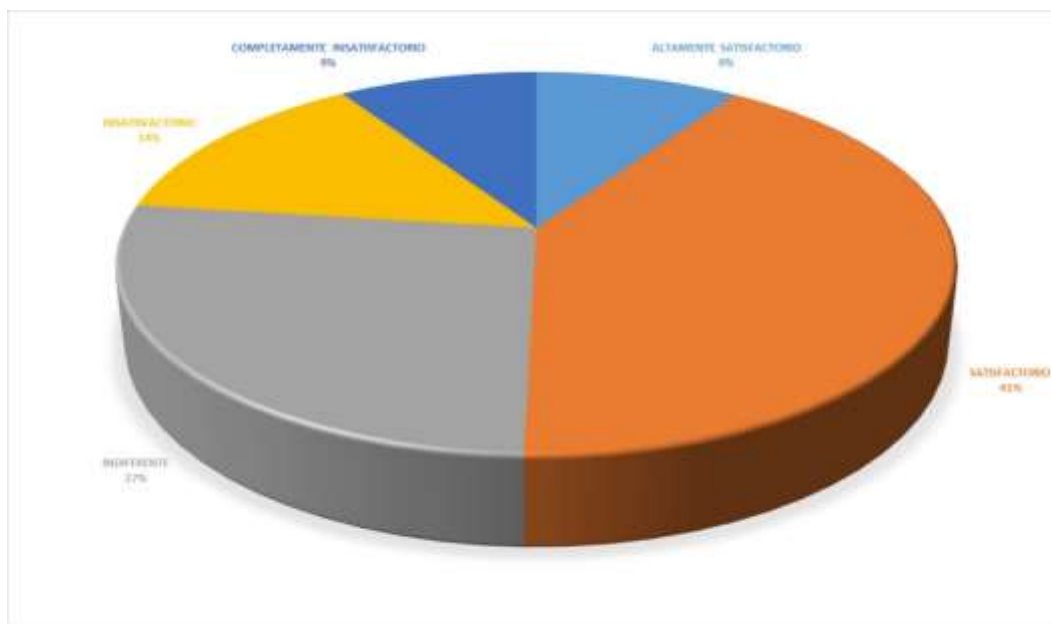
Pregunta 2. ¿Cree usted que la implementación de herramientas y elementos innovadores (plataformas digitales) en el GAD Provincial del Carchi aportan significativamente a la satisfacción de sus usuarios?



*Figura 2. Aporte de las herramientas tecnológicas en la satisfacción del usuario.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía del Carchi (2021)*

Los resultados de esta pregunta afirman que la implementación de herramientas y elementos innovadores no aportan con la satisfacción de necesidades debido a que los ciudadanos no manejan este tipo de plataformas, las cuales el GAD Provincial del Carchi pone a su disposición, para que la ciudadanía conozca lo que se está haciendo dentro de la institución. También se puede evidenciar que dos de cada tres ciudadanos aproximadamente, manifiestan que la implementación de herramientas y elementos innovadores si son un aporte y ayuda para la satisfacción de necesidades. Debido a que estos sirven para interactuar con los funcionarios públicos y obtener respuestas inmediatas para la atención requerimientos.

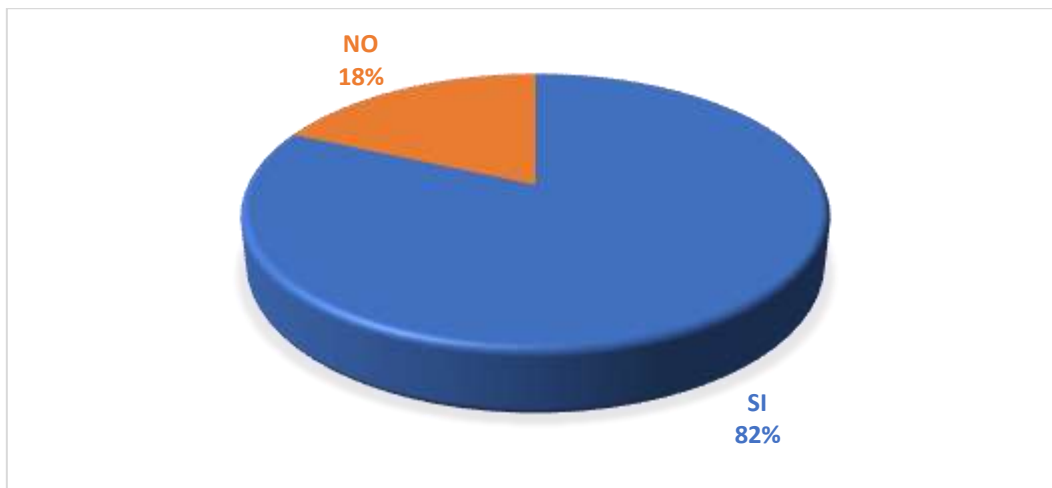
Pregunta 3. ¿Cómo percibe usted el nivel de atención de los funcionarios públicos del GAD Provincial del Carchi?



*Figura 3. Percepción del nivel de atención de los funcionarios públicos.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía del Carchi (2021)*

En esta pregunta se detalla el nivel de atención por parte de los servidores públicos del GAD Provincial del Carchi, y a su vez como la ciudadanía percibe esta atención, mediante este análisis se identificó que cuatro de cada diez personas califican como satisfactorio el labor que cumplen los servidores públicos y por otra parte dos de cada diez personas aproximadamente no están conformes con el servicio que presta la institución debido a que existen demoras en la atención de requerimientos y solicitud de necesidades. Cabe destacar que los ciudadanos manifiestan que, los servidores públicos no aplican el don de servicio siendo esto uno de los motivos principales para que la atención se base en parámetros de eficacia, eficiencia y calidad.

Pregunta 4. ¿Considera que se debería actualizar las herramientas digitales para una mejor gestión en el GAD Provincial del Carchi?



*Figura 4. Actualización de herramientas digitales para una mejor gestión.
Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía del Carchi (2021)*

Los resultados identificados en el análisis de esta pregunta arrojaron que la gran mayoría de encuestados están de acuerdo en que sí, se debe actualizar las herramientas digitales para una mejor gestión en el GAD Provincial del Carchi, debido a que en ocasiones las paginas están colapsadas o redirigen a ventanas en las cuales no se encuentra ningún tipo de información. Por otra parte, también existieron respuestas negativas ante esta pregunta manifestando que no es necesario actualizar las herramientas digitales, debido a el desconocimiento del manejo por parte de la ciudadanía como también la falta de información en cuanto a los tramites que pueden realizar desde sus hogares.

Pregunta 5. ¿El GAD Provincial del Carchi debería capacitar a la ciudadanía en cuanto al manejo de herramientas digitales?

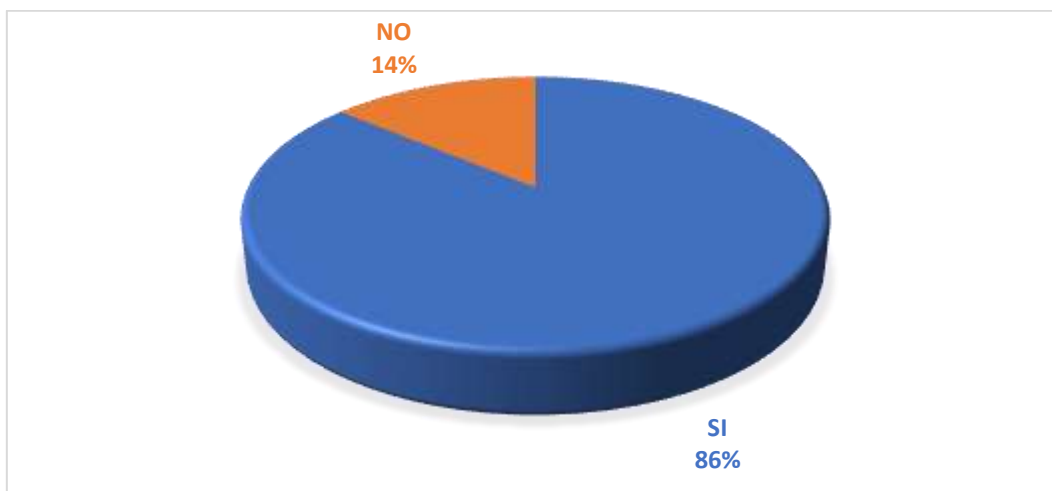


Figura 5. Capacitación del uso de herramientas digitales a la ciudadanía.

Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía del Carchi (2021)

Se identificó que la gran mayoría de los encuestados señalan que, es necesario dar capacitaciones en cuanto al manejo de las plataformas digitales del GAD Provincial del Carchi, debido a que existe un alto grado de desconocimiento y esto no permite que la ciudadanía interactúe con los servidores públicos, impidiendo así que las personas puedan conocer y entender a donde son destinados sus recursos y lo que se realiza dentro de la circunscripción. Es importante recalcar que la ciudadanía debe poner más importancia a los asuntos públicos, entendiendo que de esta manera se podrá llevar una administración transparente y democrática cumpliendo con los parámetros establecidos para la práctica del buen gobierno.

Pregunta 6. ¿Cree usted que es necesario establecer sanciones e incentivos a los servidores públicos para ayudar a regular la gestión del GAD Provincial del Carchi?

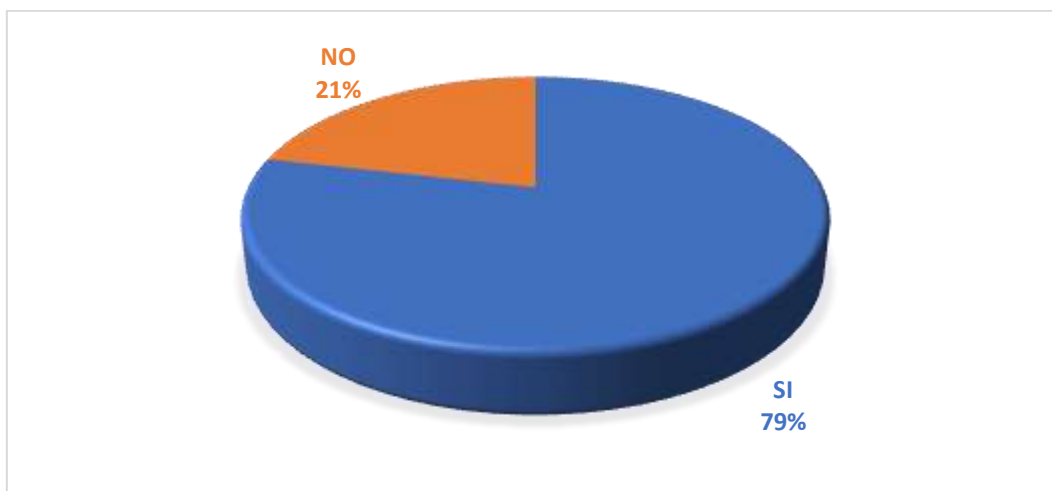


Figura 6. Sanciones e incentivos a servidores públicos.

Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía del Carchi (2021)

Se evidencia como resultado que un gran porcentaje de la ciudadanía concuerda con el establecer sanciones e incentivos a los servidores públicos, por el hecho de que así se logrará erradicar la corrupción, tomando a consideración que es necesario el correcto cumplimiento de parámetros legales y la normativa correspondiente en cuanto a conductas administrativas y así exista la debida sanción por violación de los valores de la organización independientemente de la posición del responsable, como también uno de cuatro ciudadanos están de acuerdo en que se realice incentivos que sirvan de motivación a los funcionarios para así tener una administración transparente en la cual exista confianza por parte de los ciudadanos con los servidores públicos que trabajan en el GAD Provincial del Carchi. Por otra parte, existen personas que están en desacuerdo con esta postura, debido a la desconfianza existente por parte de la ciudadanía con sus gobernadores.

Pregunta 7. ¿Usted ha sido participe de la toma de decisiones del GAD Provincial del Carchi?

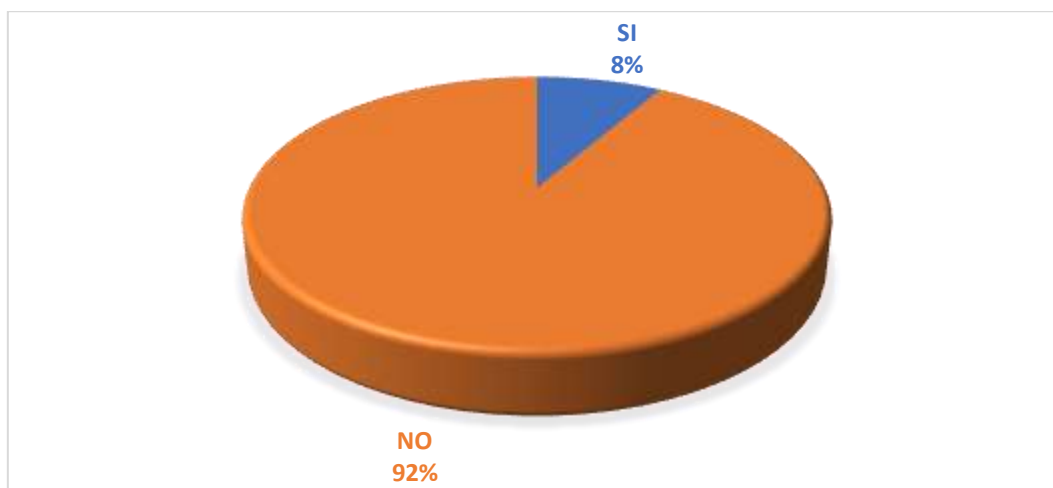


Figura 7. Participación en la toma de decisiones.

Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía del Carchi (2021)

En este sentido podemos identificar que nueve de cada diez ciudadanos de la provincia del Carchi no han participado en la toma de decisiones, entendiendo que este mecanismo es necesario para conseguir la práctica del buen gobierno, en el cual la ciudadanía debe expresar y conocer la gestión que se realiza dentro de la institución y así saber lo que se está efectuando con sus recursos, cómo se están usando los medios que tiene a su alcance y qué resultados se está obteniendo. Por consiguiente, uno de cada diez ciudadanos de la colectividad afirmó el haber participado en una toma de decisiones, por ende, se logra identificar que uno de los factores por los cuales los ciudadanos no participan en estos procesos es el desconocimiento y la falta de interés.

Pregunta 8. ¿La buena dirección y control aportan a la práctica del Buen Gobierno?

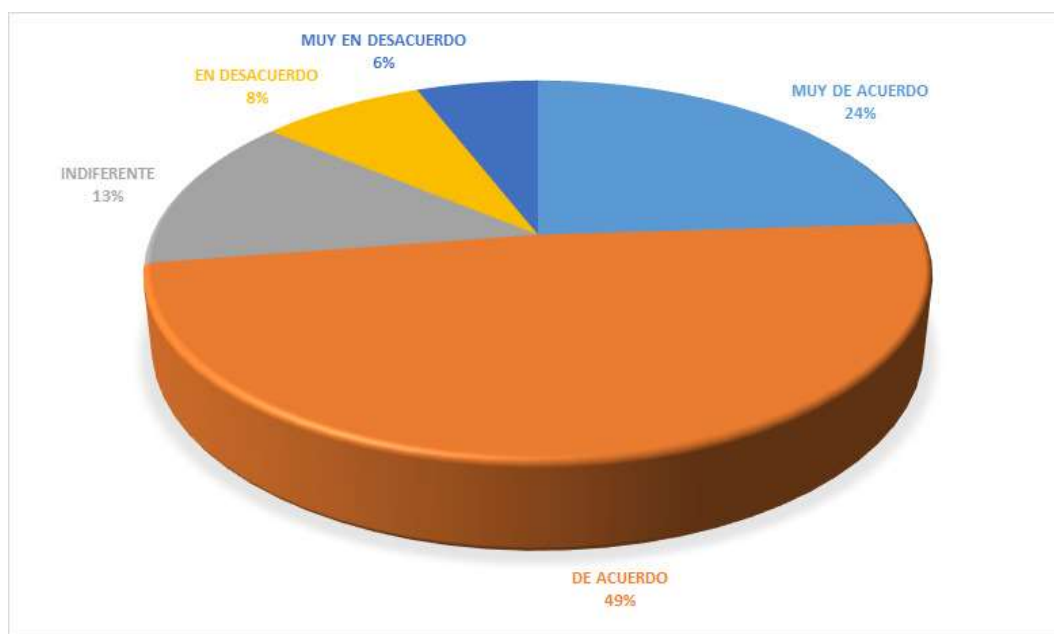


Figura 8. Aporte de la buena dirección y control en el Buen Gobierno.

Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía del Carchi (2021)

Se identificó que, aproximadamente más de la mitad de la población está de acuerdo con que la buena dirección y control aportan a la práctica del buen gobierno debido a que esta es una de las bases por las cuales se puede manejar correctamente una administración concibiendo que esto es un trabajo en conjunto, en el cual los servidores públicos cumplen sus competencias enmarcadas siempre en lo que está establecido en la ley y también bajo los principios del buen gobierno. En síntesis, gran parte de ciudadanos respondieron positivamente este enunciado y tan solo un pequeño porcentaje fue indiferente exponiendo que no conocen y se debería socializar de mejor manera los temas de buen gobierno.

Pregunta 9. ¿Ha manejado alguna plataforma digital (ejemplo buzón de mensajes) que ofrece el GAD Provincial del Carchi?

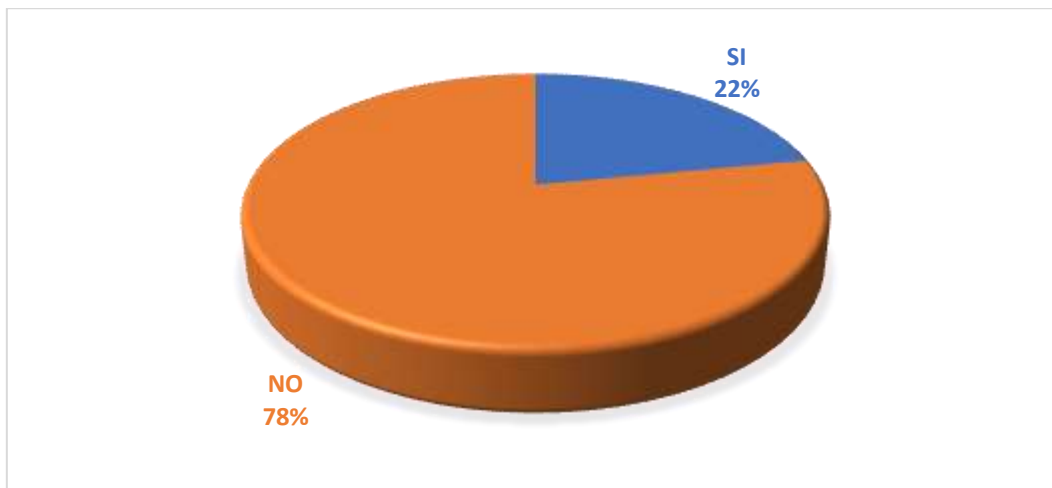


Figura 9. Manejo de plataformas digitales del GAD Provincial del Carchi.

Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía del Carchi (2021)

Evidentemente se puede observar que tres de cada cuatro habitantes no han manejado las plataformas que ofrece el GAD Provincial del Carchi, expresando su desconocimiento al momento de manejar y entender la información que es subida en estas plataformas. Por lo cual mencionaron que es necesario la existencia de capacitaciones o talleres que ayuden a la ciudadanía a manejar estas plataformas, tomando a consideración que el uso de estos medios facilita la interacción entre el gobierno, la ciudadanía y los funcionarios públicos.

En efecto apenas uno de cuatro ciudadanos ha manejado estas plataformas, manifestando que varias de ellas no muestran información y presentan falencias al momento de su uso, por lo cual deberían ser actualizadas y que su manejo sea más fácil y entendible, conllevando a obtener una interacción efectiva entre los actores, generando nuevos espacios de participación y colaboración, para así incrementar los niveles de calidad, excelencia y transparencia en los servicios públicos.

Pregunta 10. En caso de responder afirmativamente la anterior pregunta. Cuál de las siguientes plataformas ha utilizado:

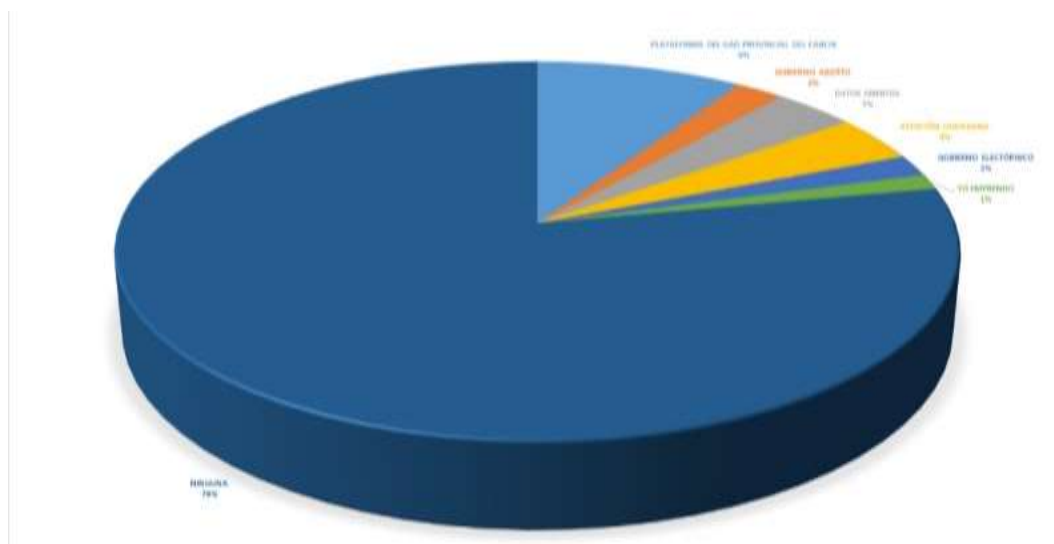


Figura 10. Plataformas utilizadas por la ciudadanía.

Fuente: Encuestas aplicadas a la ciudadanía del Carchi (2021)

Los resultados obtenidos arrojan que en gran mayoría los ciudadanos no han usado ninguna plataforma que ofrece el GAD Provincial del Carchi, identificando desconocimiento y falta de interés por parte de la colectividad, en cuanto a lo que ocurre en esta administración. Por consiguiente, tomando los datos de los ciudadanos que, si han utilizado estas plataformas, se argumenta que la difusión de información no se está llevando a cabo de buena manera o que tal vez la información presentada en las plataformas no es lo suficientemente clara para el entendimiento y asimilación de los mismos.

4.2 DISCUSIÓN

En definitiva, la investigación realizada nos dio como resultado que las dos variables a estudiar tienen una relación estrecha debido a que la innovación pública es un mecanismo que aporta a la práctica del buen gobierno, entendiendo que se basa en una administración transparente, participativa y equitativa, en la cual la ciudadanía pueda interactuar directamente con la institución pública a través de plataformas y medios digitales que cumplen con el papel de difundir la información relacionada con la gestión que se lleva dentro de la institución pública.

CEPREDE (2006), al hablar de innovación pública, se refiere a todo proceso de generación y aplicación de nuevas ideas capaces de mejorar la operatividad de las instituciones y elevar el nivel de vida de una sociedad. Por tal manera, se puede evidenciar que principalmente esta moderna modalidad consiste en crear nuevas ideas, el hacer algo diferente en una organización llegando a transformar una realidad existente ambigua, a una mucho más innovadora gracias a la introducción de cambios que a lo largo necesariamente generen un impacto. Así, esta nueva modalidad se ha transformado en una gran necesidad de los gobiernos por agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar los diversos procesos y actividades del sistema público, lo cual conlleva a motivar a las organizaciones a utilizar en forma acelerada y sustancial las tecnologías de información y comunicación para lograr un mejor desarrollo.

Teniendo en cuenta que estas implementaciones de cambios pueden ser realizadas ya sea en un producto, proceso o servicio como también apropiación de herramientas tecnológicas, actualizaciones científicas, organizativas, financieras y comerciales en una entidad persiguen un fin, el mejorar resultados y proporcionar una mejor calidad en beneficio de sus funcionarios asimismo de sus usuarios es este caso la ciudadanía en general.

En cuanto a los resultados obtenidos en las entrevistas coinciden con el autor ya que los funcionarios públicos a lo largo de su gestión han buscado implementar modernas modalidades que aporten y generen un valor público hacia la ciudadanía como también abre paso al cumplimiento del segundo objetivo específico de la investigación ya que se evidenció que la innovación pública está presente en la institución, ya sea a través de nuevas ideas, tecnologías, la digitalización entre otros aspectos que han sido implementados en el GAD Provincial del Carchi por medio de plataformas, el uso de

tecnologías, redes sociales, proyectos innovadores que han hecho más dinámico los procesos dentro de la organización así mismo proporcionando un mejor servicio eficiente y de calidad a la ciudadanía.

Así pues, es oportuno mencionar a Montiel (2017), quien manifiesta que la innovación pública no solo tiene que ver con elementos tecnológicos o digitales ya que va mucho más allá de esto involucrando fases tales como; mejorar el ambiente de trabajo del empleado lo que constituye apropiarse de condiciones de trabajo que estimulen su desempeño laborar a través de práctica de pausas activas, promoción de actividades culturales, programas de becas, impulsando así el desarrollo de su creatividad y por ende al alcance de objetivos y metas propuestas.

Por otra parte, se toma a consideración la actualización de manuales organizacionales procesos y procedimientos en donde la matriz de funciones es vital para un adecuado cumplimiento de tareas y obligaciones de cada uno de los empleados. Igualmente, el costeo utilizando la metodología ABC contribuye a cambios positivos en una institución ya que este lleva un control del tiempo que invierte un funcionario al realizar una actividad que demanda un proceso y de esta manera saber lo que cuesta el trabajo de este a la sociedad, esto conlleva a conocer el valor exacto del tiempo por ende saber si está siendo eficaz y eficiente debido a su horario o cargas de trabajo.

Por otro lado, la implementación de tecnologías de la información apropiándose de modernas herramientas ya sean digitales, tecnológicas que ayuden a dinamizar procesos en la gestión, lo cual está encaminado a conseguir la eficiencia, eficacia y calidad al entregar finalmente un servicio. También la capacitación para la implementación de todas las etapas mencionadas es transcendental en la innovación pública, ya que a través de esta fase se da a conocer una nueva realidad considerando: un diseño de programas de formación, metodologías de enseñanza, creación de cursos talleres diplomáticos, lo cual permite medir el nivel de conocimiento y habilidades adquiridas de los participantes. Finalmente se considera la fase de medir y comunicar resultados ya que los procesos de innovación como también los públicos se basan en un ciclo de modo que, un día funcionan y al día siguiente pueden ya no ser necesarios ya sea por la aparición de una reforma legal o porque necesariamente debe ser actualizada. Existiendo una medición continua para verificar en dónde es necesario innovar y en qué área resultaría útil un proceso de cambio.

Por tanto gracias a los resultados obtenidos a través de las entrevistas se observa que conciertan con el autor debido que en su mayoría los departamentos del GAD Provincial del Carchi han acogido fases como la implementación de tecnologías de la información que se ven reflejadas en las diversas y nuevas modalidades que están poniéndose en práctica como las utilización de elementos tecnológicos, plataformas, aplicaciones, medios de comunicación digitales que facilitan la interrelación de los funcionarios con sus usuarios.

Asimismo, el mejorar el ambiente de trabajo de los servidores públicos para que estos se desarrollen de una manera más dinámica y efectiva en cada función o actividad que realicen y por último el medir y comunicar resultados y conocer si la introducción de estos mecanismos innovadores generan valor que aporten a la institución como a la colectividad, dando a conocer que la innovación pública está presente y aporta eficazmente en su gestión logrando llegar a la ciudadanía en una forma más ágil y de calidad cumpliendo con sus requerimientos y necesidades, lo que conllevó a cumplir con el primer objetivo de nuestra investigación logrando encontrar esa relación teórica entre innovación pública y buen gobierno gracias a la diversa información recolectada tanto bibliográfica como la que se obtuvo mediante los instrumentos aplicados.

De modo final, con relación a los hallazgos de las encuestas realizadas a la ciudadanía se puede visualizar que existe un alto porcentaje de personas que consideran que la institución aporta con nuevas y creativas ideas es decir ideas innovadoras que generan un beneficio a la colectividad. Es así que también se logra percibir que la implementación de herramientas y elementos innovadores aportan significativamente a la satisfacción de un gran porcentaje de ciudadanos debido a que a través de estos medios se logra obtener una interrelación del gobierno con la colectividad, generando así nuevos espacios de participación y colaboración que conllevaría a incrementar los niveles de calidad, excelencia y transparencia en los servicios públicos.

Por consiguiente, se comprueba de esta manera que es necesaria la actualización de estas herramientas, no obstante gracias a los resultados arrojados se llega a la conclusión de que existe falencias en cuanto a la actualización de las herramientas digitales que esta organización maneja, como también la falta de capacitación a la ciudadanía y proporcionar conocimiento acerca de los nuevos mecanismos que el GAD Provincial del Carchi ofrece considerado de vital importancia ya que a través de esto se mejoraría el

servicio y la atención que percibe la ciudadanía , es así como el cuarto objetivo de nuestro trabajo se logró cumplir con la ayuda de la información obtenida de las encuestas realizadas, llegando a comprender una situación real de la colectiva y su perspectiva en cuanto a la innovación publica para la práctica del buen gobierno.

En este sentido para Stocker (2014) la palabra gobierno, se refiere a las instituciones oficiales del Estado y su monopolio del poder coercitivo legítimo. El gobierno se caracteriza por su capacidad de adoptar decisiones y de hacer que se cumplan. En concreto, se entiende que gobierno se refiere a los procesos oficiales e institucionales que intervienen en el plano del estado nacional para mantener el orden público y facilitar la acción colectiva. En cuanto los resultados obtenidos en las entrevistas concuerdan con lo citado por este autor debido a que los servidores públicos cumplen con sus funciones en el marco de su jurisdicción, encargándose de efectuar las competencias establecidas tanto en la Constitución de la República del Ecuador como en el COOTAD.

Los servidores públicos del GAD Provincial del Carchi que fueron entrevistados supieron mencionar que sus funciones van encaminadas a la satisfacción de necesidades de la población carchense con el fin de cumplir con lo establecido en la ley y garantizar un desarrollo sustentable. Para lograr esto se han aplicado mecanismos democráticos que sirven de apoyo para que la ciudadanía se relacione de manera directa con los asuntos públicos.

Mediante la democracia directa los ciudadanos se involucran de forma más estrecha en los asuntos públicos y que tienen que ver con la toma de decisiones, utilizando como estrategia la discusión y el debate de propuestas que aportaran con el desarrollo de la sociedad en conjunto, sin embargo, hay que tomar en cuenta que este tipo de democracia se daba sin contemplar a todos los ciudadanos para debatir acerca de los asuntos públicos o problemas que enfrentaba la sociedad, es por esto que mediante la elección popular la ciudadanía se encarga de elegir a quienes los representaran y serán su voz para deliberación de propuestas enmarcadas en la igualdad de derechos y el bien común (Rodríguez, s/f, p.50).

Por otra parte, dando cumplimiento al objetivo tres de la investigación se da constancia que dentro de la organización ya se encuentran aplicando un modelo de democracia participativa, para Sáenz y Rodríguez (2010), la democracia participativa contiene una diversidad de formas de participación, sin embargo, todas encerradas en un mismo ideal,

los ciudadanos deben ser más activos, informados y racionales no sólo para elegir a sus representantes, sino también para participar en la toma de decisiones. Esto se da en función de una mejor educación ciudadana, desarrollo de una cultura política e incluso en debates públicos que permitan discutir las diferentes opciones. (Sáenz y Rodríguez, 2010, p. 53).

Es así como el GAD Provincial del Carchi hace que la ciudadanía sea participe de la toma de decisiones y este al tanto de lo que ocurre dentro de la administración, poniendo a servicio de las personas plataformas donde se puede encontrar los procesos que se hacen dentro de la institución como también un buzón de mensajes que permite a la ciudadanía enviar sus solicitudes, quejas o requerimientos con el fin de evitar tramites llenos de papeles y de esta manera prestar una atención más ágil y de calidad.

Acotando con lo que menciona el autor desde nuestro punto de vista la ciudadanía desconoce de ciertos mecanismos por los cuales ellos pueden participar y hacerse escuchar, debido a que varios de estos mecanismos son plataformas digitales en donde se publica la gestión y los procesos que lleva el GAD, por esta razón la ciudadanía no se encuentra al tanto de lo que se realiza con los recursos asignados por el por el gobierno central y en gran parte desconocen los programas y proyectos que realiza el GAD con el fin de cumplir con las competencias de manera eficiente, eficaz y equitativa. Por lo tanto, se debe entender que un pilar fundamental para la práctica de la democracia es la igualdad debido a que dentro de la sociedad todos los individuos deben ser tratados de una misma manera para que así sean respetados los derechos, exista una equidad en la distribución de recursos y se logre eliminar desigualdades sociales existentes dentro de la localidad.

Uno de los procesos que antecede a la práctica y aplicación del buen gobierno es la modernización, por lo cual es importante recalcar el significado de este enunciado:

La modernización va más allá del simple establecimiento de nuevas estructuras, procedimientos o formas. Responder, y responder bien, implica ubicarse en el contexto actual de desarrollo, en la que se requiere consolidar la democracia, el establecimiento de una gobernabilidad permanente, el logro de metas de desarrollo económico vinculadas con metas sociales, que no deben ser dejadas de lado o limitadas por otro tipo de prioridades (Lira, 2010, p. 56).

Esto indica que los gobiernos deben irse adecuando a las nuevas formas de gobernar para las cuales es necesario que los funcionarios vayan a la par con la tecnología y también

adoptando procesos nuevos de administración y gestión dentro del aparato público que permitan reducir tiempos y costos, con el fin de prestar un buen servicio basado en la calidad y manejado con parámetros de eficiencia, eficacia para así tener resultados enmarcados con la calidad, cantidad, oportunidad y buen trato.

De esta manera se llega a la práctica del buen gobierno, como lo menciona Alberdi (2012), el buen gobierno es un ejercicio del poder en un país caracterizado por rasgos como la eficiencia, la transparencia, la rendición de cuentas, la participación de la sociedad civil y el estado de derecho, que revela la determinación del gobierno de utilizar los recursos disponibles a favor del desarrollo económico y social proporcionando la garantía y calidad en de los servicios públicos con la finalidad del bien común. Esto apoya a lo expuesto por los servidores públicos entrevistados, opinando que lo que busca el buen gobierno es, cumplir con las competencias establecidas para cada nivel de gobierno, para que de esta manera se pueda satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Dentro de esto también es necesario que la ciudadanía se empape de los temas públicos con el fin de participar activamente en la toma de decisiones, haciendo de la gestión pública un trabajo en equipo en el cual los ciudadanos compartan con los funcionarios públicos las necesidades e inquietudes que ellos tienen para de esta manera poder satisfacerles.

Dentro del GAD Provincial del Carchi los servidores públicos se basan en los siguientes reglamentos para poder ejercer y cumplir con sus competencias: Constitución de la Republica del Ecuador, Ley de transparencia, COOTAD y PDOT con la finalidad de fijar y hacer cumplir con los reglamentos establecidos para el uso de los bienes públicos. Para esto es necesario llevar una buena regulación y rendición de cuentas inculcando a la ciudadanía el interés sobre temas públicos y así promover la participación de los ciudadanos que son quienes eligieron a sus gobernantes mediante el voto popular y que sean ellos mismo quienes juzguen o feliciten su administración.

Para las investigadoras cabe destacar que el buen gobierno también es un conjunto de principios y valores que van en contra de la corrupción ya sea política o administrativa. Dando cumplimiento a el objetivo dos y tres, lo que se extrajo de las versiones de los entrevistados fue, que el GAD Provincial del Carchi con su actual administración ya llevan 5 años aplicando mecanismos en los cuales la ciudadanía pueda mantenerse informada de lo que se realiza con sus recursos y de igual manera que los procesos son transparentes, participativos, eficaces, eficientes, accesibles y legales debido a que estos

son llevados a una evaluación de resultados en cuanto a la gestión realizada dentro del GAD.

Por otra parte los resultados obtenidos por la ciudadanía mediante la aplicación de las encuestas, en cuanto a su criterio sobre el desempeño del GAD en referencia al buen gobierno no fueron alentadores, existiendo varios factores negativos; el primero parte por la desconfianza que hay hacia los funcionarios públicos; el segundo es el desconocimiento de los mecanismos que ofrece el GAD para mantener informado a la ciudadanía; el tercero es por la dificultad o falta de capacitación para el manejo de plataformas de interacción virtual y para finalizar otra factor es el desinterés identificado en los ciudadanos para inmiscuirse en asuntos públicos.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Se pudo señalar que mediante las teorías y contextualizaciones de cada una de las variables, existe una relación directa entre Innovación Pública y Buen Gobierno, de modo en que los servidores públicos aplican mecanismos innovadores tales como la transparencia, difusión de información y participación ciudadana que son mecanismos que aportan a la práctica del buen gobierno, con la intención de cumplir con sus competencias enmarcados en la normativa legal a la cual se rige el GAD Provincial del Carchi.
- La conceptualización permitió evidenciar que la innovación pública ha despertado un gran interés en las organizaciones debido al valor agregado que aporta y beneficia tanto a la ciudadanía como a los servidores públicos, su naturaleza y las diferentes características de innovación en las administraciones públicas tanto desde el punto de vista organizativo como del impacto que lograría la introducción de mecanismos innovadores en las diferentes ámbitos económico, social, cultural o medioambiental.
- En la actualidad la innovación no solo se refiere a la introducción de tecnologías va mucho más allá ya que debe contribuir a satisfacer las necesidades colectivas, administrativas, operativas como también estar atento a los cambios a nivel global para generar servicios de mayor calidad mucho más eficientes y así lograr una mayor productividad a través de mecanismos innovadores. Como se observa en los apartados desde tiempo atrás ya se habla de las áreas, fases en donde es necesario la ejecución de procesos innovadores que beneficien a los diferentes recursos tanto financieros, humanos tecnológicos entre otros y de esta manera llegar al objetivo de ser una institución pública apta para ofertar servicios de excelencia hacia la colectividad.
- Los métodos utilizados en esta investigación fueron los pertinentes ya que gracias a estos se pudo recolectar la información necesaria para poder desarrollar el tema de investigación. El desarrollo de la investigación se logró a través de los documentos encontrados, entrevistas y encuestas aplicadas a diferentes personas los cuales dieron paso al cumplimiento de uno de los objetivos específicos planteados. Se puede concluir que todos estos métodos utilizados para la

investigación son muy necesarios ya que a través de este la investigación tiene veracidad.

- Al aplicar las entrevistas a los directores de los departamentos del GAD Provincial del Carchi se pudo identificar que si existen mecanismos que aportan a la práctica del buen gobierno y que esta administración lleva aplicando este modelo de gobierno hace ya 5 años, por lo cual manifestaron que es un proceso a largo plazo debido a que no es solo trabajo de ellos como funcionarios sino también de la ciudadanía quien debe adoptar estos mecanismos para trabajar en conjunto en busca del bien común.
- Luego de realizar las encuestas a los ciudadanos de la provincia del Carchi distribuida en 6 cantones, arrojó como resultado la existencia de desconfianza, inconformidad, desconocimiento y desinterés en cuanto a la administración vigente debido a que existieron resultados negativos y poco alentadores.

5.2 RECOMENDACIONES

- Existe un bajo conocimiento por parte de la ciudadanía sobre la existencia de las diferentes herramientas digitales y tecnológicas que ofrece el Gobierno Descentralizado Provincial del Carchi, es por eso que se cree necesario la capacitación y el proporcionar conocimiento a la ciudadanía en cuanto a procesos innovadores para que así se tenga una mayor aceptación y participación de la gente.
- La innovación pública en la actualidad es una herramienta de vital importancia para el desarrollo eficaz y eficiente de las instituciones públicas es por esto que se debería considerar su estudio e implementación más a fondo en el GAD Provincial del Carchi tomando a consideración que los proyectos futuros de innovación no se mantengan en una hoja si no sean puestos en marcha como también el debido seguimiento, evaluación y una adecuada actualización para lograr entregar a la ciudadanía servicios ágiles y de calidad.
- Es transcendental que las autoridades de la institución adopten la capacidad de sistematizar y ejecutar permanentemente procesos innovadores de esta manera estar a la vanguardia de nuevos requerimientos o desafíos que se presenten dentro de la organización lo cual constituiría un aporte significativo a mejorar la satisfacción de la colectividad asimismo cumplir con sus demandas y necesidades.
- Se recomienda al GAD Provincial del Carchi que se dicten capacitaciones en cuanto a el manejo de plataformas virtuales que ellos ofrecen, teniendo en cuenta que gran parte de los usuarios son personas que no manejan de manera frecuente o con facilidad las TIC's, para que así se cumplan con los mecanismos de innovación pública establecidos para la práctica del buen gobierno.
- La ética pública es una base dentro de la práctica del buen gobierno es por ello que los servidores públicos deben ejercer pensando en intereses comunes y regidos en valores que aporten al desarrollo equitativo de la población, dejando a un lado actos de corrupción que solo desprestigian y dan mala imagen a la institución. Generando desconfianza por parte de los gobernados para con sus gobernantes.
- En cuanto a la inconformidad de la ciudadanía al momento de la atención, se recomienda al GAD Provincial del Carchi que trabajen bajo el don de servicio para que la ciudadanía tenga más confianza y se relacione de mejor manera con la

institución, entendiendo que la administración fue elegida mediante voto popular por los gobernados y son ellos quienes merecen un servicio de calidad y calidez.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvim, B. (2014). *La innovación gubernamental*. En B. P. Alvim, *GobernArte: el arte* (pág. 4). México: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Amores, J. (2015). *La gestión de la innovación en las empresas de servicios intensivas en conocimiento tecnológico (t-KIBS) de Cataluña*. Recuperado de: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca>.
- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la Republica del Ecuador. Registro *Oficial 449 de 20-Oct-2008*. Recuperado de: http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.PDF
- Barlassina, M. (2018). *Innovar formando agentes públicos para el cambio*. Recuperado de: <https://asuntosdelsur.org/tag/innovacion-publica/>
- Borja, C. (2017). *Innovación pública en el ámbito local*. Recuperado de: <http://femp.femp.es/files/3580-1935-fichero/INNOVACION%20PUBLICA%20EN%20EL%20AMBITO%20LOCAL.pdf>
- Carvajal, A. (2020). *Investigación de campo: características, diseño, técnicas, ejemplos*. Lifeder. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/>.
- CEPAL. (2010). Experiencias en innovación social en América Latina y el Caribe CEPAL-Kellogg. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/temas/innovacion-social/experiencias-innovacion-social-america-latina-caribe-cepal-kellogg>
- García, F. (2012). *Contribución al análisis pest* (política, economía, sociedad, tecnología). Recuperado de: https://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC_PE_Conceptos_Innovacion.pdf
- Galindo, M. (2000). *Teoría de la administración pública*. México: Editorial Porrúa.
- González, J. (2005). *La Administración Pública como Ciencia: una aproximación a su objeto de estudio*. Espacios Públicos, 8(15),162-175. ISSN: 1665-8140. Obtenida en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=676/67681511>
- Gómez, (2014). *EL BUEN GOBIERNO: PARADIGMAS Y PERSPECTIVAS POLÍTICAS*. Recuperado de:

<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1860/Art%C3%ADcul>

Gurry, F. (2015). *Organización Mundial de la Propiedad Intelectual*. Recuperado de: http://www.wipo.int/pressroom/es/articles/2015/article_0010.html

Gutiérrez, R. (2013). *Introducción a la innovación en la administración pública*. Recuperado de: https://www.ospi.es/export/sites/ospi/documents/documentos/Innovacion-en-el-sector-Publico/Introduccion_innovacion_Administracion_Publica.pdf

Hernández, R. (2017). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Insulza, J. (2012). *Presentación del Seminario Internacional: Experiencias Innovadoras en Gestión pública Efectiva y Estrategias de Cooperación Regional*. Recuperado de: https://www.oas.org/es/sap/dgpe/docs/Documento_%20Experiencias%20Innovadoras%20en%20Gesti%C3%B3n%20P%C3%ABlica%20Efectiva%20y%20Estrategias%20de%20Cooperaci%C3%B3n%20Regional.pdf

Jordan, J. (2011). *La innovación: una revisión teórica desde la perspectiva de marketing*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941231004.pdf>

Lira, J. (2010) Modernización y gobiernos locales de calidad. El uso del IWA4 i para la excelencia en la gestión local. *Revista Buen Gobierno*. Recuperado de: http://revistabuengobierno.org/home/wp-content/Documentos/BG8_2.pdf

Marcet, S. (2013). *Innovación pública: un modelo de aportación de valor*. Recuperado de <https://www.goredelosrios.cl/cultura2/wp-content/uploads/2016/09/Innovación-Pública.-Un-Modelo-de-Aportación-de-ValorCarmina-Sánchez-y-otros.pdf>

Marta, M. (2005). *La evolución del concepto de innovación y su relación con el desarrollo*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/48031881.pdf>

- Mariñez, F. (2017). *Innovación Pública en América Latina: Conceptos, Experiencias Exitosas, Desafíos y Obstáculos*. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/323345826> Innovacion Publica en America Latina Conceptos experiencias exitosas desafios y obstaculos
- Mulet, J.(s/f). *La innovación, concepto e importancia económica*. Recuperado de: <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/D696EFD2-6AAA-4EF1-B414-E3A27109EA67/79806/02juanmulet.pdf>.
- Naessens, H. (2010). *Ética pública y transparencia*. Recuperado de: <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00531532/document>
- Pascua, D.(s/f). *Innovación-Tecnología*. Recuperado de: <https://www.indracompany.com/es/blogneo/innovacion>
- Quesada, A. (2018). *¿Empecemos que es la innovación pública?* Recuperado de: [Empecemos ¿qué es innovación pública? | by Allison Quesada Agüero | Medium](#).
- Ramírez, O. (2016). *La innovación pública como proceso: una aproximación conceptual a partir de diferentes experiencias en el ámbito de gestión de recursos humanos en el sector público*. Recuperado de: http://www.gigapp.org/administrator/components/com_jresearch/files/publications/2016-266.pdf.
- Rey, A. (2017). *Tipos de innovación pública*. Recuperado de : <https://www.amaliorey.com/2017/05/27/seis-tipos-de-innovacion-publica-post-536/#:~:text=%20Seis%20tipos%20de%20innovaci%C3%B3n%20p%C3%ABAblica%20%28post-536%29%20,p%C3%ABAblico%20%28%20PERSONAS%20%29%3A%0ASon%20los%20cambios...%20More%20>.
- Reyes, G. (2001). Principales Teorías sobre el Desarrollo Económico y Social. *Nómadas*, *núm. 4 pagina 5*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/181/18100408.pdf>
- Rodríguez, K. (2010) *Democracia y tipos de democracia*. Obtenido de: <http://eprints.uanl.mx/8477/1/Documento2.pdf>

Schröder, P. (s/f). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno*. Recuperado de:

<https://relial.org/uploads/biblioteca/44dbee76837e79a6c07bb8219d021843.pdf>

Stoker, G. (1997) *El buen gobierno como teoría*.
profile/GerryStoker/publication/255631184_El_buen_gobierno_como_teoría_cinco_propuestas/links/53f5bc450cf2888a7491d627/El-buen-gobierno-como-teoría-cinco-propuestas.pdf Recuperado de: <https://www.researchgate.net/>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Entrevista



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



Entrevista

Nombre:

Institución:

Cargo:

Tema: “Análisis de la innovación pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Carchi para la práctica del buen gobierno durante el periodo 2015-2019.”

- 1.- Que entiende usted por innovación pública?
- 2.- ¿Existen mecanismos de innovación pública aplicados en esta dirección?
- 3.- ¿Mediante qué mecanismos se materializa el buen gobierno en su dirección?

Anexo 2. Encuesta



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



CARRERA DE ADMINISTRACION PÚBLICA

Encuesta

Edad:

Cantón:

Tema: “Análisis de la innovación pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Carchi para la práctica del buen gobierno durante el periodo 2015-2019.”

1.- ¿Considera usted que el GAD Provincial del Carchi presenta ideas nuevas y creativas que generen beneficio a ciudadanía?

SI NO

2.- ¿Cree usted que la implementación de herramientas y elementos innovadores (plataformas digitales) en el GAD Provincial del Carchi aportan significativamente a la satisfacción de sus usuarios?

SI NO

3.- ¿Cómo percibe usted el nivel de atención de los funcionarios públicos del GAD Provincial del Carchi?

Altamente Satisfactorio

Satisfactorio

Indiferente

Insatisfactorio

Completamente insatisfactorio

4.- ¿Considera que se debería actualizar las herramientas digitales para una mejor gestión en el GAD Provincial del Carchi?

SI NO

5.- ¿El GAD Provincial del Carchi debería capacitar a la ciudadanía en cuanto al manejo de herramientas digitales?

SI NO

6.- ¿Cree usted que es necesario establecer sanciones e incentivos a los servidores públicos para ayudar a regular la gestión del GAD Provincial del Carchi?

SI

NO

7.- ¿Usted ha sido participe de la toma de decisiones del GAD Provincial del Carchi?

SI

NO

8.- ¿La buena dirección y control aportan a la práctica del Buen Gobierno?

Muy de acuerdo

Desacuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

9.- ¿Ha manejado alguna plataforma digital (ejemplo buzón de mensajes) que ofrece el GAD Provincial del Carchi?

SI

NO

10.- En caso de responder afirmativamente la anterior pregunta. Cuál de las siguientes plataformas ha utilizado:

Plataforma del GAD Provincial del Carchi

Gobierno Abierto

Datos Abiertos

Atención Ciudadana

Gobierno Electrónico

Yo emprendo

Ninguna

Anexo 3. Fotografías

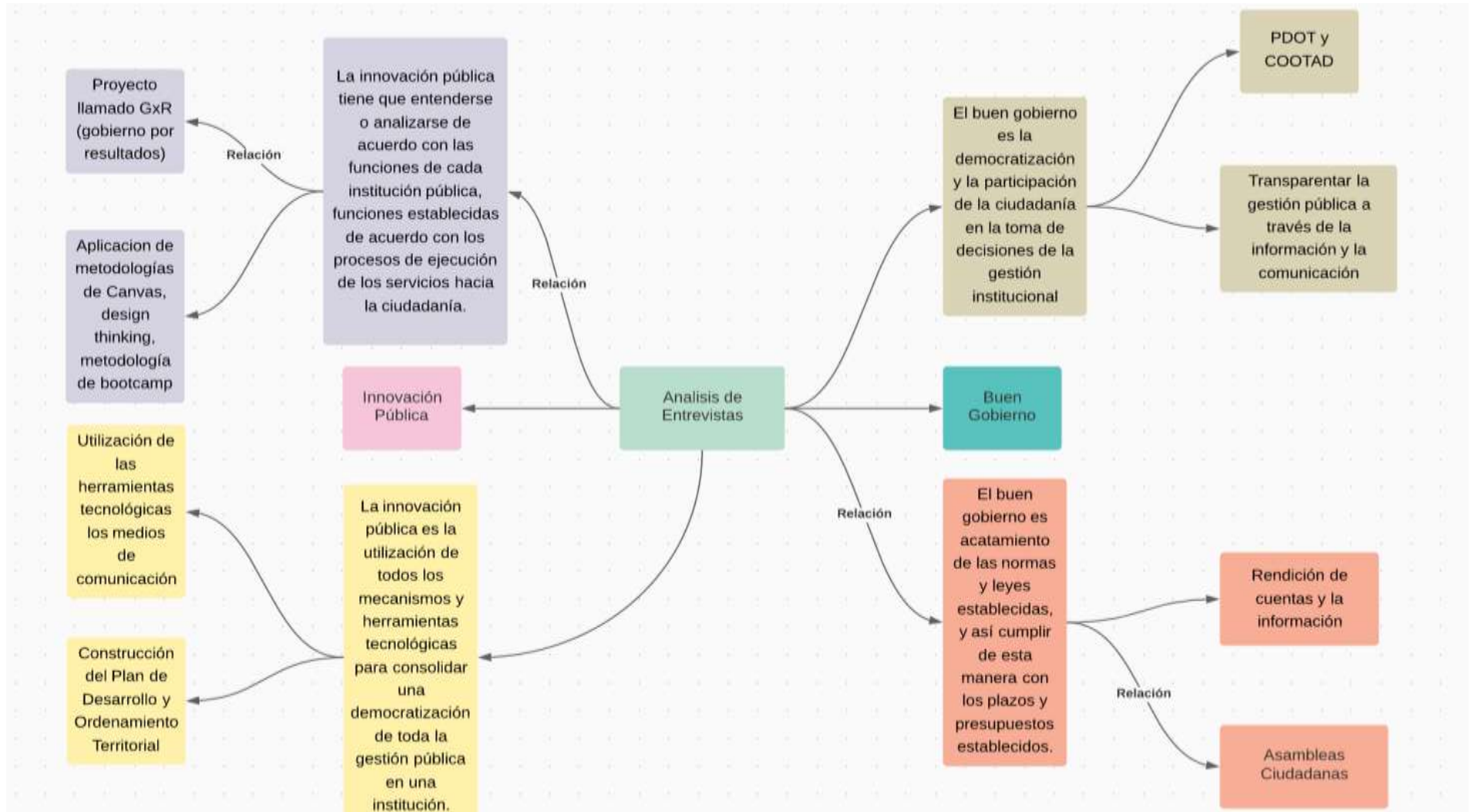
Aplicación de entrevistas a funcionarios del Gobierno Autónomo Provincial del Carchi.



Aplicación de encuestas a la ciudadanía de la provincia del Carchi.



Anexo 4. Mapa de Entrevistas





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

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Diguay Rodríguez Nikole Alexandra y López Chamorro Jeniffer Lisbeth				
DATE: 25 de marzo de 2021				
TOPIC: "Análisis de la innovación pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Carchi para la práctica del buen gobierno durante el periodo 2015-2019"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input 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		



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Diguay Rodríguez Nikole Alexandra y López Chamorro Jeniffer Lisbeth

Fecha de recepción del abstract: 25 de marzo de 2021

Fecha de entrega del informe: 25 de marzo de 2021

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, por lo cual se validó dicho trabajo.

Atentamente



EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc

Coordinador del CIDEN



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: DIGUAY RODRIGUEZ NIKOLE ALEXANDRA
NIVEL/PARALELO: 0

CÉDULA DE IDENTIDAD: 1723925408
PERIODO ACADÉMICO: NOV 2020-MAR2021

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Análisis de la innovación pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Carchi para la práctica del buen gobierno durante el periodo 2015-2019

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. CAHUASQUÍ CEVALLOS EDWIN MARCELO
LECTOR: MSC. ALMEIDA BURBANO DIEGO GUILLERMO
ASESOR: MSC. ANGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: VIRTUAL **AULA:** VIRTUAL
FECHA: 22 DE MARZO DEL 2021
HORA: 15H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa:	5,90
2) Trabajo escrito	2,70
Nota final de PRE DEFENSA	8,60

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el 22 DE MARZO DEL 2021



Firmado electrónicamente por:
EDWIN MARCELO
CAHUASQUI
CEVALLOS

MSC. CAHUASQUÍ CEVALLOS EDWIN MARCELO

PRESIDENTE



Firmado electrónicamente por:
ANGEL ANTONIO
MARIN PEREZ

MSC. ANGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ

TUTOR



Firmado electrónicamente por:
DIEGO GUILLERMO
ALMEIDA BURBANO

MSC. ALMEIDA BURBANO DIEGO GUILLERMO

LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: LÓPEZ CHAMORRO JENIFFER LISBETH
NIVEL/PARALELO: 0

CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401635628
PERIODO ACADÉMICO: NOV 2020-MAR2021

TEMA DE INVESTIGACIÓN: Análisis de la innovación pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Carchi para la práctica del buen gobierno durante el periodo 2015-2019

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. CAHUASQUÍ CEVALLOS EDWIN MARCELO
LECTOR: MSC. ALMEIDA BURBANO DIEGO GUILLERMO
ASESOR: MSC. ANGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: VIRTUAL **AULA:** VIRTUAL

FECHA: 22 DE MARZO DEL 2021

HORA: 15H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa:	5,90
2) Trabajo escrito	2,70
Nota final de PRE DEFENSA	8,60

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el 22 DE MARZO DEL 2021



Firmado digitalmente por:
EDWIN MARCELO
CAHUASQUI
CEVALLOS

MSC. CAHUASQUI CEVALLOS EDWIN MARCELO

PRESIDENTE



Firmado digitalmente por:
ANGEL ANTONIO
MARIN PEREZ

MSC. ANGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ

TUTOR



Firmado digitalmente por:
DIEGO GUILLERMO
ALMEIDA BURBANO

MSC. ALMEIDA BURBANO DIEGO GUILLERMO

LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones