

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Tema: “Análisis del Gobierno abierto como herramienta orientada a la
eficiencia de los servicios públicos en el Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal de Archidona en el año 2021”**

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

AUTOR: Licuy Chimbo Kevin Leonel

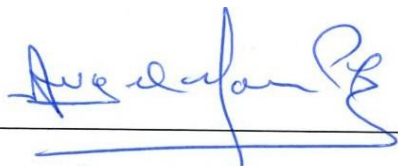
TUTOR: PhD. Marín Pérez Ángel Antonio

Tulcán, 2023.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que el estudiante Licuy Chimbo Kevin Leonel con el número de cédula 1500927296 respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis del Gobierno abierto como herramienta orientada a la eficiencia de los servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona en el año 2021"

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



PhD. Ángel Marín

TUTOR

Tulcán, octubre de 2023

AUTORÍA DE TRABAJO

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

Yo, Licuy Chimbo Kevin Leonel con cédula de identidad número 1500927296 respectivamente declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



AUTOR

Tulcán, octubre de 2023

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Licuy Chimbo Kevin Leonel declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis del Gobierno abierto como herramienta orientada a la eficiencia de los servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona en el año 2021" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



KEVIN LEONEL LICUY CHIMBO

AUTOR

Tulcán, octubre de 2023

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por derramarme siempre sus bendiciones y por encaminar en los pasos correctos para poder culminar mis estudios. Gracias a mi madre y padre por brindarme la oportunidad de realizar mi estudio fuera de la provincia. De igual manera a mis hermanos por su apoyo incondicional y todos a mis amigos de quienes adquirí conocimiento que me ayudo a crecer tanto personal como profesional.

A mi tutor, Dr. Ángel Marín, por su paciencia y dedicación en guiar para la culminación de este trabajo de investigación, y a cada uno de mis docentes que aportaron a mi formación profesional, gracias por todos los consejos brindado. Finalmente dar mil gracias a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por abrir las puertas desde el primer día que llegue para cumplir mi sueño anhelado en la carrera de administración pública.

DEDICATORIA

A mis padres porque todo el esfuerzo dedicado ha sido en sus nombres, gracias por acompañar y guiar en este camino de aprendizaje con el apoyo incondicional que me han dado siempre. En este paso me quiero auto felicitar por haber culminado y llegado al final del proceso de aprendizaje con esfuerzo y sacrificio aprovechando la oportunidad dada por mis padres.

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| RESUMEN..... | 10 |
| ABSTRACT | 11 |
| INTRODUCCIÓN | 12 |
| I. EL PROBLEMA | 14 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 14 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 16 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN..... | 16 |
| 1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN..... | 18 |
| 1.4.1. Objetivo General | 18 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos | 18 |
| 1.4.3. Preguntas de Investigación..... | 18 |
| II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 19 |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 19 |
| 2.2. MARCO TEÓRICO..... | 22 |
| 2.2.1. El nuevo servicio público | 22 |
| 2.2.2. Gobernanza | 24 |
| 2.2.3. Gobernanza digital..... | 25 |
| 2.2.4. Base conceptual..... | 26 |
| 2.3. MARCO LEGAL | 33 |
| 2.3.1. Constitución de la República del Ecuador 2008..... | 34 |
| III. METODOLOGÍA..... | 38 |
| 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO..... | 38 |
| 3.1.1. Enfoque..... | 38 |
| 3.1.2. Tipo de Investigación..... | 39 |
| 3.2. HIPÓTESIS | 40 |
| 3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | 40 |

| | |
|--|-----------|
| 3.3.1. Definición de las variables..... | 40 |
| 3.3.2. Operacionalización de variables | 41 |
| 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS..... | 41 |
| 3.4.1. Técnicas..... | 42 |
| 3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO | 42 |
| 3.5.1. Instrumentos de investigación..... | 44 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 45 |
| 4.1. RESULTADOS | 45 |
| 4.2. DISCUSIÓN..... | 55 |
| V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 60 |
| 5.1 CONCLUSIONES | 60 |
| 5.2 RECOMENDACIONES..... | 61 |
| VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 62 |
| VII. ANEXOS..... | 65 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Constitución de la República del Ecuador 2008..... | 34 |
| Tabla 2. Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) | 35 |
| Tabla 3. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública | 36 |
| Tabla 4. Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control..... | 36 |
| Tabla 5. Código Orgánico Administrativo COA | 37 |
| Tabla 6. Operacionalización de variables | 41 |
| Tabla 7. Muestra poblacional..... | 43 |
| Tabla 8. Parroquias del cantón Archidona | 44 |
| Tabla 9. Servicios públicos | 48 |
| Tabla 10. Cómo calificaría el servicio público | 53 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Participación ciudadana | 45 |
| Figura 2. Mecanismo de participación ciudadana | 46 |
| Figura 3. La participación ciudadana es un derecho | 46 |

| | |
|--|----|
| Figura 4. Servicios públicos | 47 |
| Figura 5. Servicios públicos | 47 |
| Figura 6. Servicios públicos | 48 |
| Figura 7. Servicios públicos | 49 |
| Figura 8. Servicios públicos | 49 |
| Figura 9. Servicios públicos y transparencia | 50 |
| Figura 10. La participación en reuniones locales | 51 |
| Figura 11. Involucra a los ciudadanos en la toma de decisión | 51 |
| Figura 12. Uso de la página web del Gad de Archidona | 52 |
| Figura 13. Qué tan interactiva, inclusiva o amigable es la página web | 52 |
| Figura 14. Cómo calificaría el servicio público | 53 |
| Figura 15. Cómo calificaría el servicio público | 54 |
| Figura 16. Cómo calificaría el servicio público | 54 |
| Figura 17. Implementar el Gobierno abierto | 55 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|----|
| Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC | 65 |
| Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas | 66 |
| Anexo 3. Encuesta..... | 69 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el fin de analizar el gobierno abierto como herramienta orientada a la eficiencia de los servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona en el año 2021. De tal manera, se determinó la incidencia que existe entre el gobierno abierto y los servicios públicos con la finalidad de que la ciudadanía dé a conocer desde su punto de vista cómo se está llevando a cabo los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de basura. En este sentido, fue fundamental la recolección de la información a través de las encuestas con un enfoque cuantitativo dirigido a la población del cantón Archidona. Por lo cual, se estableció un total de 378 personas encuestadas, en base al resultado se llegó a la conclusión de que la ciudadanía está conforme con los servicios públicos percibidos. Sin embargo, hay opiniones con porcentaje minoritaria que no están conforme con los servicios que brinda el GAD. Por lo tanto, el plan de acción del Gobierno Abierto Ecuador ejecutada desde el año 2019 con una proyección hasta el 2024 permite a las instituciones públicas ejecutar este modelo para abrir nuevas formas de administrar y gobernar y así satisfacer las demandas sociales. En el desarrollo de la investigación se identificó el desinterés ciudadano en la participación de manera voluntaria, esto genera debilitamiento en el control de la gestión pública de las instituciones.

Palabras Clave: Gobierno Abierto, participación ciudadana, transparencia, servicios públicos.

ABSTRACT

This research work was carried out to analyze open government as a tool aimed at the efficiency of public services in the Municipal Decentralized Autonomous Government of Archidona in the year 2021. In this way, the incidence that exists between the open government and public services with the purpose of making citizens aware from their point of view how drinking water, sewage and garbage collection services are being carried out. In this sense, the collection of information through surveys with a quantitative approach aimed at the population of the Archidona canton was essential. Therefore, a total of 378 people surveyed were established, based on the result it was concluded that citizens are satisfied with the public services received. However, there are opinions with a minority percentage that are not satisfied with the services provided by the GAD. Therefore, the action plan of the Ecuador Open Government executed since 2019 with a projection until 2024 allows public institutions to execute this model to open new ways of managing and governing and thus satisfy social demands. In the development of the research, citizen disinterest in voluntary participation was identified, this generates weakening in the control of the public management of the institutions.

Keywords: Open Government, citizen participation, transparency, public services.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo analizar el Gobierno abierto como herramienta orientada a la eficiencia de los servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona en el año 2021. La Constitución de la República del Ecuador establece que la ciudadanía debe ejercer el derecho a la participación ciudadana de manera libre y voluntario en los diferentes niveles de gobierno, por tal razón la investigación trata de exponer las principales carencias que tiene el GAD sobre el tema planteado para determinar las opiniones de los ciudadanos.

Esta investigación está estructurado de la siguiente manera, en el capítulo I se establece la problemática de la investigación planteada, con el fin de conocer la realidad de latino América, nacional, provincial y cantonal donde radica el principal problema, posteriormente se justifica del porqué, para que, para quien es la investigación, por último, se encuentra el eje principal del trabajo que es el objetivo y preguntas de investigación sobre el gobierno abierto orienta a la eficiencia de los servicios públicos.

En el capítulo II se determina la base teórica de la investigación con el apoyo de artículos y libros donde permita argumentar con la información recolectada de varios autores, en este sentido, se estableció tres antecedentes relacionados al tema sirviendo como guía a la investigación. En el marco teórico se tomó la teórica del nuevo servicio públicos, gobernanza y gobernanza digital, la misma que defina la importación de un nuevo modelo de gobernar donde permita la participación ciudadana y la modernización en las instituciones públicas.

En el capítulo III se estructuró la metodología, con el fin de llegar a obtener resultados más viables de la investigación con un enfoque cuantitativa, tipo de investigación, operación de variables, población y muestra, de igual forma se estableció técnicas e instrumentos de recolección de información sobre el gobierno abierto orientado a la eficiencia de los servicios públicos.

En el capítulo IV se determina los resultados en base a la aplicación de los instrumentos de la investigación de campo para disolver conforme a los objetivos planteados, posteriormente se encuentra la discusión donde permite la triangulación

de información en base a los resultados y el planteamiento de las teorías que permite construir mecanismos más viables para el desarrollo de la sociedad y de la investigación planteada.

En el capítulo V se encuentra las conclusiones y recomendación sobre el gobierno abierto orientada a la eficiencia de los servicios públicos del Gobierno Autónomo descentralizados Municipal de Archidona, donde se concluyó con una buena perspectiva ciudadana sobre los servicios públicos percibidos. y además se recomienda a dicha institución con respecto a mejorar los mecanismo o forma de integrar más a la ciudadanía en la toma de decisión, ya que los mecanismos que vienen utilizando son obsoletos desde el punto de vista teórico porque la participación ciudadanía no solo es de ir a escuchar sino a proponer y dar a conocer la problemática desde el territorio.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El gobierno abierto es un instrumento enfocado al cambio de la forma de accionar de los gobiernos, del cual se promueve un buen uso de los recursos públicos y mayor participación ciudadana en las instituciones públicas, permitiendo participar de forma activa en la toma de decisión, diseño y monitoreo, además de la evaluación de las políticas públicas.

En la actualidad el Gobierno Abierto es tomado como una herramienta que ayuda a reducir las brechas sociales entre el Gobierno y el ciudadano, por medio de una democracia participativa. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos - OCDE (2016) menciona que:

Los países reconocen cada vez más el papel de las reformas del gobierno abierto como catalizadores para la gobernanza pública, la democracia y el crecimiento inclusivo. [...] Además, desvela que las iniciativas de gobierno abierto son una herramienta para lograr objetivos de política pública más amplios en lugar de ser un fin en sí mismas. (p. 1)

Por lo tanto, es posible decir que todo gobierno abierto busca el cumplimiento de objetivos de manera eficiente y positiva, a fin de incorporar a la ciudadanía en la toma de decisiones, acortando el distanciamiento entre los funcionarios públicos y los usuarios, generando que su interacción sea más dinámica y directa. Tal cual menciona la OCDE en cada uno de sus principios la relación de la institución pública con los ciudadanos ayuda a que la creación y aplicación de políticas públicas vayan más allá de darle cumplimiento, sino que busca el desarrollo general de manera inclusiva, satisfaciendo las demandas sociales y obteniendo bienestar social.

El servicio público es fundamental en las instituciones públicas puesto que permite mejorar la condición de vida de los ciudadanos. Sin embargo, mantiene ciertos problemas en su aplicación, las principales problemáticas de los servicios públicos que tienen las ciudades latinoamericanas se encuentran ligados a los bajos niveles de calidad, ineficiencia, ineficacia, desigualdad social, retroceso o estancamiento tecnológico y la dificultad de acceso, afectando de manera conjunta al Estado en todos sus niveles de gobierno, donde a causa de dichos problemas se evidencia la

dificultad existente al momento de tratar de regular y controlar la prestación de servicios.

Dentro de las problemáticas anteriormente identificadas se denota principalmente los problemas que mantienen los funcionarios públicos, para adaptarse a la nueva tecnología destinada a la gestión de servicios. Los diferentes servicios públicos en sectores urbanos poseen diversos problemas en el planteamiento de políticas públicas para brindar un servicio adecuado, presentando una ineficiencia en su gestión para la adquisición de tecnologías que mejoren los servicios a brindar, provocando así la desigualdad en diferentes sectores. Por lo cual la ciudadanía no presenta una buena calidad de vida, y a su vez la Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL (2005) hace hincapié en la brecha digital existente al momento de universalizar la incorporación de la tecnología dentro del aparato burocrático.

En el Ecuador los servicios públicos domiciliarios son fundamentales para que los ciudadanos se sientan satisfechos sobre las garantías que brinda el Estado ecuatoriano. Tales como menciona la Constitución de la República del Ecuador (2008), el acceso gratuito al agua potable, alcantarillado, recolección de basura, electricidad, gas licuado de petróleo, telefonía fija, internet fijo. Sin embargo, existe ineficiencia al momento de ejecutar la prestación de servicio en su totalidad en las localidades, ya que los planes y proyectos no se llegan a cumplir al cien por ciento en los gobiernos autónomos descentralizados.

Es importante identificar la división territorial existente dentro del país, hablando de las zonas urbanas y las zonas rurales, en donde es clara la diferencia tecnológica, social y económica entre sus habitantes. Se puede identificar a través de los boletines que emite la Defensoría del pueblo (2017) que no todos los ciudadanos cuentan con la prestación de servicios básicos eficiente. Es posible decir, que el accionar del gobierno no genera buenas expectativas para los usuarios, es decir que la administración pública es ineficiente al momento de realizar sus funciones y acercar el gobierno al ciudadano, haciendo que además la opinión pública no sea tomada en cuenta a cabalidad, por el bajo nivel de comunicación y transparencia, lo cual a su vez genera bajos índices de participación ciudadana.

A nivel local el gobierno abierto juega un papel secundario, como, por ejemplo, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, no se ha

implementado como tal el lineamiento de la herramienta gubernamental. Sin embargo, hace uso de los tres pilares fundamentales como son la transparencia, participación y colaboración, por medio de estos mecanismos evidencia los procesos que se viene realizando día a día. Según el Plan Operativo Anual de dicha institución en el año 2021, menciona que no se llegó a cumplir sus metas establecidas por la dificultad presentada en la reducción presupuestaria durante la emergencia sanitaria del COVID – 19, por lo cual, para la investigación se aplicará un método cuantitativo, para determinar la percepción tanto de los ciudadanos si en realidad la institución fue transparente en el uso del recurso de la entidad.

A nivel local, los diferentes servicios públicos en la zona urbana que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona son el agua potable, alcantarillado y recolección de basura, cabe mencionar que la población rural en su mayoría no cuenta con estos servicios en su totalidad. Con el presente estudio se indaga si la institución presenta una deficiencia o eficiencia sobre la prestación de los servicios públicos a fin de que sea más transparente en sus funciones.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿El Gobierno abierto permite la eficiencia de los servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona?

1.3. JUSTIFICACIÓN

En el presente trabajo de investigación se realizó el análisis referente al gobierno abierto orientado a la eficiencia de los servicios públicos, teniendo en cuenta el rol principal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona. Sobre el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, fortaleciendo la democracia en la toma de decisiones en ámbitos de política, administración y financiamiento, para el logro de eficiencia de los servicios públicos.

Al hablar del Gobierno Abierto es necesario identificar que este es tomado como una herramienta, la cual es utilizada para mejorar la gestión dentro del sector público, siendo aplicado a través de un conjunto de normas, políticas y estrategias que acerquen el gobierno al ciudadano, esto con el fin de optimizar la gestión de los recursos estatales al enfocarse de manera asertiva y puntual a las problemáticas verdaderas y prioritarias de la sociedad. Además, es importante puntualizar que este accionar se basa en la creación de espacios donde la participación ciudadana, la

transparencia, la colaboración entre actores y las innovaciones tecnológicas, sean implementadas en los procesos del aparato estatal Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL, (2022).

En este sentido, el gobierno abierto está orientado a buscar soluciones ante las problemáticas determinadas en los distintos niveles de gobierno sobre el actuar en el territorio, por lo cual, esta alianza de gobierno abierto entre la CEPAL y el Estado Ecuatoriano, garantiza al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona el promover la transparencia, participación y colaboración, ya que como tal no posee una implementación total pero realiza el manejo de los tres pilares fundamentales, siendo efectivo para fortalecer la democracia y brinda un servicio público de calidad a todos los ciudadanos del cantón. Esta investigación contribuye al exponer sus necesidades y participar en la búsqueda de soluciones más viables e innovadoras, para que las instituciones públicas faciliten el acceso a la información, en donde el ciudadano pueda realizar el seguimiento y evaluación sobre la gestión de los asuntos públicos.

El Gobierno Nacional adopta la herramienta de Gobierno Abierto como parte primordial de dar transparencia ante las acciones ejecutadas por las diferentes instituciones públicas. Donde toma en cuenta la participación y colaboración ciudadana entre los actores civiles y el sector privado, a fin de garantizar la efectividad en formulación de políticas públicas. Por ende, el presente trabajo investigativo, tiene como parte fundamental realizar un análisis de la efectividad al momento de implementar la herramienta de gobierno abierto en el GAD Municipal de Archidona, a fin de evidenciar el cumplimiento de los tres ejes de transparencia, participación y colaboración.

Esta investigación tuvo por objeto el beneficiar al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona tanto a los funcionarios públicos y a la población en general del cantón, en asumir el rol que corresponde cada uno, es decir el funcionario público debe encargarse con responsabilidad la ejecución de recursos económicos en los proyectos y programas, tanto al cumplimiento de las normativas y las funciones que corresponde. Por otro lado, el ciudadano debe ser más participe en las tomas de decisiones en ámbito administrativo, financiero y en la elaboración de políticas públicas buscando el interés común en obtener los servicios públicos de calidad para el mejoramiento del bienestar de vida de los ciudadanos, teniendo en

cuenta el acceso gratuito en sectores vulnerables alejados al sector rural donde se evidencia una desigualdad en la distribución de los servicios por parte del GAD.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar el Gobierno abierto como herramienta orientada a la eficiencia de los servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona en el año 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el funcionamiento de Gobierno Abierto en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona
- Analizar el servicio público que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona
- Relacionar la incidencia del Gobierno Abierto con el funcionamiento de los servicios público.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Como es el funcionamiento de Gobierno Abierto en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona?
- ¿Cuáles son los servicios públicos que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona?
- ¿Cuál es la incidencia del Gobierno en la eficiencia de los servicios público?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para esta investigación se determinaron varios trabajos realizados por algunos autores, que tuvieron relación a la temática planteada, además permita conocer diferentes aspectos que han sido investigado y de esta forma, conseguir información más relevante y críticos, es por eso, que se ha tomado en cuenta trabajos de investigación y artículos científicos que aporta a esta investigación.

Se tomó en cuenta a Ibarra (2020) en su estudio denominado "Una exploración de la literatura académica acerca de Gobierno Abierto", en donde consideró como parte fundamental la influencia de las teorías, conceptos y la adopción de los principios de la cultura a la democracia, trayendo como consecuencia el fomento y desarrollo de la doctrina política del gobierno abierto, que actualmente se define como aquel que tiene como objetivo que la ciudadanía colabore en la creación y mejora de servicios públicos y en el robustecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas. Como parte metodológica, realizó una revisión teórica, como aquella que analiza y discute informes publicados en un área del conocimiento, con el objeto de descubrir variables importantes del tema, establecer el contexto del problema e identificar la metodología y las técnicas de investigación usadas hasta el momento. La información revisada se organizó en tres apartados: definiciones conceptuales, retos y oportunidades y estrategias de gobierno abierto. Como resultado se obtuvo que ante aquellos exhibidos en las tablas se establece que el desarrollo de la teoría sobre el gobierno abierto tiene una tendencia incremental en volumen.

El aporte principal que tuvo hacia la investigación en cuestión es que ayuda directamente a tener una perspectiva amplia de cómo realizar un análisis sobre el desarrollo efectivo o reducido en relación con el cumplimiento de las políticas públicas ante el mejoramiento de los servicios básicos y su distribución, teniendo en cuenta investigaciones anteriormente realizadas y la recopilación de información sobre los aportes de autores internacionales.

Este artículo escrito por un estudiante de la maestría en administración pública influyó directamente en esta investigación ya que aporta para comprender las teorías del gobierno abierto como principios y estrategias dentro de la contextualización, cita varios autores con diferentes puntos de vista, esto permite tener un panorama más amplio.

Considerando a Fideleff et. (2020) en su estudio denominado "Gestión de planes de acción locales de gobierno abierto" se identifica que el objetivo de este trabajo fue apoyar la formulación de planes de acción de gobierno abierto a través de procesos de cocreación y el monitoreo, seguimiento y evaluación de sus resultados.

Para ello, se identificó a los dos primeros capítulos como aquellos que aportaron en gran medida a la presente investigación, debido a que; en el primer capítulo se expuso los conceptos teóricos y prácticos en los cuales se basan y direccionan todos los planes, programas, proyectos y políticas públicas que se elaboran dentro del gobierno abierto como tal; en complementación al anterior capítulo, el segundo capítulo abarca sobre el procedimiento necesario para llevar a cabo la creación en conjunto de los planes de acción del gobierno abierto a nivel local, tomando en cuenta los pilares del mismo para generar una participación ciudadana eficiente, interacción entre actores y la transparencia en cada proceso gubernamental Fideleff et al., (2020).

Dentro del desarrollo de la investigación se expone una matriz que identificó la mezcla entre la matriz para el monitoreo, seguimiento y evaluación de compromiso de acción y una herramienta denominada como metodología del marco lógico, el resultado de dicha mezcla es aquella matriz que ayuda a la medición del avance y los resultados en el cumplimiento de compromisos Fideleff et al., (2020).

Además, es importante denotar que el gobierno abierto hace referencia al poder que mantiene la ciudadanía al momento de hacer uso de sus derechos electorales, es decir su voto al momento de elegir a sus autoridades, lo cual supone la obtención de un mejor gobierno, el cual trabaje en conjunto con la ciudadanía, y en donde los ciudadanos tengan mayor credibilidad en sus dirigentes Fideleff et al., (2020).

El presente trabajo tiene relación al tema planteado porque conceptualiza de lo que es gobierno abierto y además muestra casos practica de cómo se involucra en las instituciones pública. De igual forma, se detallan los pasos a seguir para la cocreación de planes de acción locales de gobierno abierto, principal instrumento de

planificación de las políticas de apertura, con un especial énfasis en el desarrollo de estrategias para garantizar la participación efectiva y el involucramiento de actores en los territorios subnacionales.

Por último, se consideró el artículo científico de Hernández y Pérez (2013) denominado "Gestión de los servicios públicos Municipales: un análisis de la percepción ciudadana" el cual analiza la satisfacción del ciudadano por medio de un análisis a las dimensiones del servicio público, la investigación es realizada en el Ayuntamiento del Gobierno de Novolato.

La investigación se basa en identificar la forma en que se genera la prestación de servicios en el sector público, las brechas existentes entre la administración pública y los usuarios, y el impacto que resulta de la valoración, uso, preferencias, entre otros factores que pueden llegar a afectar la forma en que los servidores públicos prestan sus servicios dentro de toda entidad estatal Hernández y Pérez, (2013).

Por lo tanto, es posible decir que el artículo toma como enfoque el análisis de los distintos factores que complementan los elementos de la percepción del ciudadano como tal, haciendo posible identificar aquellas actividades que pretenden afectar la manera en se brinda el servicio público y por ende también se puede llegar a cambiar la percepción del ciudadano.

Dentro de la metodología se utilizó un enfoque cuantitativo y diseño descriptivo, para poder deducir los resultados de manera más concreta y precisa, además se identifica como resultado del artículo científico la insatisfacción del público con respecto a la prestación de servicios por parte del GAD de manera digital, mientras que en aquellos servicios presenciales cuentan con un muy buen servicio de parte del servidor público Hernández & Pérez, (2013).

Para esta investigación se pretendía involucrar los servicios públicos porque describe como es la función de estos servicios para satisfacer y mejorar la condición de vida del ciudadano a partir de los resultados establecidos por los investigadores y además se tomará como base el marco teórico para reforzar a mi tema planteado.

El gobierno abierto es una herramienta moderna que permite la intervención directa e indirecta de la ciudadanía por medio de su participación hace que los Gobiernos Autónomos Descentralizados sean transparente con sus accionar, es decir, que hay mayor control y fiscalización para así evitar acciones que perjudican a la institución, de esta manera sea eficiente y eficaz al momento de brindar un servicio a la

ciudadanía. En este sentido estos antecedentes me permiten construir una investigación más sólida y amplia tanto en lo teórico y en los resultados.

2.2. MARCO TEÓRICO

Es fundamental realizar las teorías respecto al tema de investigación como previo al conocimiento y basado en diferentes autores que aporten a resolver a la temática planeada a realizar. A continuación, se detallará teoría según autores.

2.2.1. El nuevo servicio público

La teoría del nuevo servicio público (NSP) desarrollada para la administración pública centrada en los ciudadanos en el siglo XXI ha obligado a las mismas a perfeccionar su arquitectura, a conocer cuáles son los principios que deben guiar sus decisiones, El objetivo principal es gobernar democráticamente haciendo que tengan una mayor responsabilidad los administradores públicos hacia los ciudadanos. Por estas razones se han abierto procesos de reformas en las administraciones públicas, especialmente en los países desarrollados poniendo como prioridad el papel del ciudadano, las repercusiones e implicaciones que tienen en temas como la gestión, evaluación y prestación de los servicios públicos. Según Pereira (2015) "La idea es que los administradores deberían ser un intermediario entre los ciudadanos y su gobierno, centrándose en la participación ciudadana en cuestiones políticas y administrativas" (p. 76). La importancia del nuevo servicio público hace referencia a una nueva forma de administración pública que permita gestionar con responsabilidad para no recaer en la vieja estructura que es la participación del sector privado, es mejor que las instituciones busquen resolver las principales necesidades de la ciudadanía en base a lo que estos exigen.

El NSP son argumentos acerca de la administración pública en un sistema de gobernanza situando los conceptos de servicio público, responsabilidad ciudadana y gobernanza en el centro de su propia definición, mostrándolo, tanto de la vieja burocracia como de los principios derivados de la empresa privada, y por tanto de la nueva Administración Pública Treviño, (2018)

Según Pérez, (2016), menciona que:

El nuevo servicio público debe interesarse por replantearse las estructuras administrativas, los procesos organizacionales y las reglas de juego para estimular e incentivar la participación ciudadana, la propuesta establecida es analizar el interés público involucrado sobre los resultados de un dialogo

acerca de los valores e intereses público, los cuales deben ser compartidos por todos los ciudadanos (p. 146).

Considerando el aporte de Pérez, el nuevo servicio público debe fortalecer la participación de los ciudadanos, expresando las controversias sobre los beneficios recibidos mediante un dialogo abierto, donde las estructuras administrativas deben de estructurarse y reimplantarse los procesos y reglas para colaborar sobre el efectivo desarrollo del bienestar de vida.

En definitiva, el NSP es un grupo de argumentaciones acerca de la administración pública en el gobierno, que toma en cuenta los temas como servicio público, gobernabilidad y compromiso cívico, es una alternativa que reemplaza a la vieja burocracia con el fin de encaminar en el camino correcta a las instituciones.

A continuación, son siete los principios o propuestas que sirven de guía para la construcción del paradigma del Nuevo Servicio Público, según Pereira & Jaráiz (2016), estos principios son las herramientas que se refuerzan mutuamente, los cuales se describen a continuación:

- Servir a ciudadanos no a clientes o consumidores. - los servidores públicos construyen relaciones de confianza y colaboración con y entre los ciudadanos, la finalidad es la defensa del interés general del ciudadano.
- Búsqueda del interés público como objetivo. - los gestores y administradores públicos deben trabajar en la búsqueda del interés público, lo que supone la creación de intereses y de responsabilidad.
- Defender los valores implícitos en el concepto de ciudadanía y servicio público por encima del espíritu empresarial. - los servidores públicos, son en el fondo ciudadanos comprometidos que deben hacer contribuciones a la sociedad.
- Pensar estratégicamente y actuar democráticamente. - Las políticas y las necesidades de los programas públicos pueden ser eficaces y responsables a través del esfuerzo colectivo y de los procesos colaborativos o de responsabilidad compartida.
- Reconocimiento de que la rendición de cuentas no es simple. - Los servidores públicos están condicionados en su labor como prestadores de servicios públicos ante los ciudadanos, por lo tanto, se rigen por las leyes constitucionales, valores comunitarios, normas políticas, estándares profesionales e intereses ciudadanos.

- Servir en lugar de dirigir. - Es más importante que los funcionarios públicos establezcan un liderazgo compartido, ayudando a los ciudadanos a expresar y satisfacer sus intereses comunes.
- Poner en valor a las personas, no sólo a la productividad. - Los organismos públicos y las redes en las que participan son más propensos a tener éxito a largo plazo si son operados a través de procesos de colaboración y compromiso, compartiendo el liderazgo y sustentándolo en un respeto mutuo.

En conclusión, se puede entender que el gobierno pertenece a los ciudadanos, es decir que los servidores públicos, funcionarios y administradores deben centrarse en satisfacer las necesidades de la ciudadanía, asumir la responsabilidad de servir a los ciudadanos y fomentar las instituciones públicas, que deben ser integrales, transparentes. Es necesario renunciar a los modelos dirigidos al mercado, al ámbito privado, dejar a un lado el interés por progresar individualmente sino unirse y progresar colectivamente.

2.2.2. Gobernanza

La gobernanza es la respuesta a la incapacidad de la gestión pública por resolver los problemas que se han heredado desde la administración burocrática, es la interacción entre los niveles ciudadanos, empresariales y gubernamentales, por lo cual los sectores, se ponen de acuerdo en la igualdad de participación y toma de decisiones permitiendo que avance la agenda de la acción de gobierno, formando una administración pública de calidad, eficacia y legitimidad Pérez, (2016).

Con respecto a lo propuesto por el autor anteriormente mencionado, la gobernanza juega un papel fundamental en el aspecto público, debido a la búsqueda inminente de diversas soluciones ante los problemas que continuamente posee la dirección pública, considerando la limitante participación de las personas en la toma de decisiones, a fin de obtener beneficios colectivos, considerando que con el paso del tiempo y la globalización, el paradigma provoca distintos problemas al momento de realizar la acción de gobernar en el Estado.

Una vez analizado la gobernanza, este autor menciona los procesos importantes que tiene un gobierno para gobernar y administrar de una manera responsable, es decir, articulando a los tres sectores que conforman una sociedad siendo así, la principal acción, la participación ciudadana para la toma de decisiones en conjunto, de esta manera conseguir los objetivos y políticas públicas esperados. Esta teoría aporta a mi

tema planteado para conocer la acción del gobierno autónomo descentralizado municipal de Archidona en cuanto a la participación ciudadana, transparencia y colaboración e innovación con el sector privado para gestionar el servicio público.

Aguilar, (2014) considera que la gobernanza se entiende y debe entender en particular a un proceso de gobierno o la gestión de la sociedad. Se refiere específicamente al proceso por el cual una sociedad se dirige, gobierna y administra a sí misma. En particular, es el proceso mediante el cual el gobierno, la empresa privada, las organizaciones de la sociedad civil y los ciudadanos trabajan juntos para definir, acordar y decidir sus principios y objetivos para la vida común, y las formas de organización, recursos y actividades que se consideren necesarias y conducentes a la consecución de objetivos y principios de interés general. La gobernanza, entonces, es el proceso mediante el cual se moldea y define el sentido de dirección de la sociedad, y se crea la capacidad social para producir fines públicos que dan significado y valor a la actividad colectiva de la sociedad.

2.2.3. Gobernanza digital

Hablando de la gobernanza debemos también considerar la gobernanza digital que parte como una herramienta fundamental en la administración pública para que haya innovación en los procesos que llevan a cabo los gobierno, de esta manera direccionar a los nuevos cambios que experimenta el mundo de la digitalización donde los ciudadanos toman un papel importante de fiscalización con el sector público. Naser, (2017)

Al contemplar el uso de las TIC para que los servicios públicos sean más eficientes, ha dado un gran giro en el país, ya que esto permite una mayor transparencia y un aumento de la participación ciudadana, ya que a partir de ahora se debe tener mayor comunicación entre la autoridad y la ciudadanía.

En el contexto del gobierno digital, la buena gobernanza pública es la base para que el progreso digital vaya en la dirección correcta y al ritmo adecuado. Este es un desafío para los gobiernos en cuanto a dar gobernanza a estos aspectos, lo que lleva a preguntarse qué se entiende por gobernanza y qué se entiende por gobernanza digital. Es necesario hacer una distinción entre la gobernanza digital y los marcos institucionales responsables del gobierno digital. El primero define alcance y contenido, política pública, marcos normativos, liderazgo, infraestructura y soluciones comunes (entre otros temas transversales), perfiles, competencias) e instituciones

(leyes, estatutos o normas habilitantes) responsables de la prestación de los servicios. y soluciones digitales para servicios estatales Naser, (2017)

Por medio de estos derechos sociales digitales la ciudadanía presenta una nueva forma de participar en las políticas y gestiones, ya que se han evidenciado nuevas formas de pronunciamiento que han llevado a la caída de autoridades, políticos y líderes, permitiendo que la sociedad crezca y se levante contra las injusticias, las autoridades locales deben actuar ante los constantes cambios tecnológicos que se están produciendo a nivel nacional.

2.2.4. Base conceptual

2.2.4.1. Gobierno Abierto

Como establece este autor, el gobierno abierto no es considerado como aquel nuevo desarrollo tecnológico, por ser la verdadera filosofía acerca de cómo gobernar y de cuál es el rol que juegan el gobierno y los ciudadanos en la gestión pública y en sus resultados.

El razonamiento parte de los supuestos implícitos sobre la vinculación entre Estado y sociedad, considerando que:

- 1) la tecnología disponible permite una fluida comunicación e interacción de doble vía entre gobierno y ciudadanía;
- 2) el gobierno debe abrir los canales de diálogo e interacción con los ciudadanos, para aprovechar su potencial contribución en el proceso decisorio sobre opciones de políticas, en la coproducción de bienes y servicios públicos y en el monitoreo, control y evaluación de su gestión;
- y
- 3) la ciudadanía debe aprovechar la apertura de esos nuevos canales participativos, involucrándose activamente en el desempeño de esos diferentes roles (como decisor político, productor y contralor. Oszlak, (2012).

Considerando las aportaciones del autor, el gobierno abierto es aquel mecanismo que favorece a la interacción directa de la ciudadanía con el gobierno, presentando aquellas incertidumbres y ser partícipes en la toma de decisiones que favorezcan al crecimiento del bienestar de cada individuo, así como el desenvolvimiento de los involucrados en aspectos políticos. Se desprende de la innovación y modernización de la administración pública, es de gran importancia que todos los niveles de

gobierno implementen estrategias que mejoren la relación con la ciudadanía, donde existan canales de información que sean de gran utilidad.

A. Concepto de Gobierno abierto

Un gobierno abierto permite entablar una conversación con los ciudadanos para conocer lo que necesitan para así tomar decisiones de acuerdo con las necesidades y preferencias facilitando la colaboración entre los ciudadanos y funcionarios permitiendo el desarrollo de servicios, comunicando todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente Calderón & Lorenzo, (2010).

Considerando el criterio el autor, el gobierno abierto favorece al amplio conversatorio de la ciudadanía con el gobierno, teniendo en cuenta las problemáticas identificadas con el transcurso del tiempo ante los servicios percibidos, generando así, el cumplimiento del derecho otorgado por el Estado. se caracteriza por ser un paradigma en el cual los gobiernos nacionales, regionales, provinciales, municipales parroquiales tienen la posibilidad de relacionarse con los ciudadanos, y los mismos puedan acceder a la información real de la institución para que sea más transparente.

El gobierno abierto abre las puertas al mundo, es transparente respecto a la toma de decisiones y la información que maneja, se comunica con los ciudadanos; comparte recursos retenidos, guardados aprovecha el poder de la colaboración masiva para beneficio de todos, mostrando la transparencia sus acciones, es una organización integrada que trabaja con todos Álvaro, (2012).

Con respecto al aporte de Álvaro, todo gobierno abierto trabaja en red, comportándose fuera de ser un departamento aislado, haciendo ejercer el cumplimiento del derecho de libre expresión y la interacción del Estado y la ciudadanía en la toma de decisiones, establecimiento la efectividad de la innovación continua ante los servicios brindados.

B. Los cuatro pilares fundamentales del gobierno abierto

Hay tres pilares fundamentales para el gobierno abierto en el que las instituciones públicas debe poner mayor gestión por lo tanto la participación ciudadana es esencial en la toma de decisiones, a continuación, se detalla a cada uno de ellos:

1. Transparencia (Saber).

Un gobierno transparente proporciona información sobre las actividades desarrolladas, los planes de actuación, las diversas fuentes de datos elaboradas y sobre lo que puede ser considerado responsable frente a la sociedad. Esto fomenta y promueve la rendición de cuentas de la administración ante la ciudadanía y un permanente control social. Álvaro, (2012).

2. Participación (Tomar parte).

Un gobierno participativo promueve el derecho de la ciudadanía a participar activamente en el establecimiento de políticas públicas y facilitar el camino dentro de un espacio de protagonismo ante asuntos públicos, donde las administraciones públicas se beneficien del conocimiento, ideas y experiencia de los ciudadanos Álvaro, (2012).

3. Colaboración (Contribuir).

Un gobierno colaborativo compromete e implica a los ciudadanos y demás agentes sociales en el esfuerzo por trabajar conjuntamente para resolver los problemas nacionales. Genera la cooperación y el trabajo coordinado no sólo con la ciudadanía, sino con las empresas, asociaciones y demás agentes, y permite el esfuerzo conjunto dentro de las propias administraciones, entre ellas y sus funcionarios transversalmente. Álvaro, (2012).

4. Tecnología e Innovación.

Los gobiernos deberán a su vez ampliar el uso de mecanismo innovadoras, tanto tecnológica como colaborativa, tales como espacio ciudadano o de innovación pública ya sea de carácter digital o presencial como por ejemplo los ejercicios de presupuesto participativo, las consultas públicas vinculantes sobre proyectos de ley, políticas públicas sectoriales o programas y proyectos en beneficio de la población, donde garantice el acceso a las plataformas tecnológicos, de forma complementaria a seguir incorporando y utilizando de manera intensiva las TIC para mejorar los procesos y servicios públicos. Martínez (2017). Los gobiernos reconocen la importancia de brindar a los ciudadanos acceso abierto a la tecnología, adoptar nuevas tecnologías como motores de innovación y mejorar la capacidad de los ciudadanos en los debates de asuntos públicos.

La existencia de cuatro pilares que engloban al gobierno abierto mencionados anteriormente, genera que el Estado tome la posta de brindar una transparencia sobre las actividades a desarrollar en pro de la ciudadanía y cumplimiento de los

derechos que tienen los ciudadanos ante su libre expresión, como la participación en la toma de decisiones mediante los conversatorios abiertos entre los organismos gubernamentales, en colaboración conjunta para lograr la satisfacción de las necesidades de los individuos.

A. Innovación de la gestión pública

La innovación en la administración pública es una necesidad para la dinámica administrativa, es decir, que las instituciones deben estar encaminado u obligado adaptarse a los cambios tecnológicos en el ámbito político, económico y social con el fin de adaptarse a un nuevo modelo organizativo para no perder la esencia de valor público y social. Carles, (2020), por lo tanto, el autor hace énfasis en que las instituciones públicas deben estar alineado a las herramientas tecnológicas con el fin de facilitar tanto a los funcionarios y ciudadanos.

C. Principios de Gobierno Abierto

Según el criterio del autor menciona que, en la actualidad, al hablar de gobierno abierto se hace referencia a la expresión de ciertos principios que se manifiestan en:

- a) mejorar los niveles de transparencia y acceso a la información mediante la apertura de datos públicos, a fin de ejercer el control social y rendición de cuentas, además de la reutilización de la información del sector público (para promover la innovación y el desarrollo económico)
- b) facilitar la participación de la ciudadanía en el diseño e implementación de las políticas públicas e incidir en la toma de decisiones.
- c) favorecer la generación de espacios de colaboración entre los diversos actores, particularmente entre las administraciones públicas, la sociedad civil y el sector privado, para co-diseñar y/o coproducir valor público. Ramírez, (2013).

Considerando los principios analizados por el autor antes mencionado, se determina que existen diversos niveles de transparencia y acceso a la información de las actividades desarrolladas por el organismo gubernamental, teniendo en cuenta la rendición de cuentas y la participación de la ciudadanía ante la toma de decisiones sobre el diseño e implementación de las leyes políticas, estableciendo así distintos espacios abiertos de diálogo, donde los actores involucrados analizan y exponen las

diversas críticas determinadas con el pasar el tiempo, ante las incertidumbres de los servicios otorgados y sus beneficios.

D. Característica de Gobierno Abierto

Según el criterio del autor menciona las siguientes características relacionadas al Gobierno Abierto

1. La comunicación por el propio gobierno de información objetiva sobre sus políticas: en qué hechos se basan, sus consecuencias en la práctica, sus costes, etc.
2. El acceso de los ciudadanos y de la prensa a los documentos gubernamentales, tanto directa como indirectamente a través del parlamento.
3. La apertura de las reuniones al público y a la prensa (actas de organismos públicos)
4. La consulta sistemática por el gobierno a los principales interesados en la formulación y ejecución de determinada decisión política y la publicación de las informaciones y opiniones recogidas al respecto. Ramírez, (2013)

Como el autor mencionado anteriormente expresa; el Gobierno Abierto se caracteriza por tener una amplia comunicación e interacción con los ciudadanos ante los documentos gubernamentales desarrollados, de una manera directa como indirecta para la toma efectiva de decisiones.

2.2.4.2. Definición de Servicio público

Es toda actividad técnica que satisfaga una necesidad de carácter general, con detención a un probable régimen jurídico exorbitante de derecho ordinario, por medio de la administración pública Ruiz, (2010).

Considerando lo mencionado de Ruiz, el servicio público es uno de los factores primordiales para la satisfacción de las necesidades de manera general, teniendo en cuenta la dirección por actores gubernamentales ante las diversas decisiones tomadas sobre las problemáticas presentadas por los ciudadanos o representantes en los conversatorios establecidos.

La prestación de servicios públicos tales como la sanidad, la educación, el tratamiento de residuos y la justicia es una de las labores principales del gobierno. Las personas se preocupan por el buen funcionamiento del servicio público, pues su vida

depende en buena medida de ellos. Los servicios públicos son el marco de interacción más habitual entre ciudadanos y Estado, por lo que su funcionamiento configura la confianza en el gobierno y las expectativas depositadas en el mismo. Los servicios públicos de rango nacional apoyan el bienestar humano y el crecimiento económico. CEPAL, (2017).

Considerando el aporte de la CEPAL, cada servicio público otorgado para la ciudadanía debe cumplir con las necesidades determinadas por los ciudadanos, a fin de mejorar la calidad de vida, teniendo en cuenta la relación directa entre los ciudadanos y el Estado para obtener la eficiencia en el desarrollo de las actividades. Según el criterio del autor menciona que el servicio público aparece del derecho administrativo.

El concepto de servicio público tendrá un papel fundamental en toda la apreciación teórica del derecho administrativo, justificará la actuación del modo exorbitante de la Administración Pública y consolidará a nivel jurídico-científico ciertos presupuestos anteriores propios del Estado de derecho que no habían logrado su realización, tales como el sometimiento de la Administración Pública al derecho y de su proceder, ya no a partir de su supremacía y de poder, sino de las finalidades sociales y solidarias que lleva consigo, apoyadas en el sentir popular y los presupuestos democráticos Matías, (2013)

Según la perspectiva del autor considera que todo servicio público juega un papel fundamental en la vida de los ciudadanos, gracias a que perciben beneficios que le ayudan a satisfacer sus necesidades, las cuales son prestadas por el Estado en la eficiencia del cumplimiento de los derechos.

Para Matías (2013), el servicio público tiene características esenciales, como lo demuestra un hallazgo a nivel científico y legal, por lo tanto, los elementos considerados del servicio público se consideran esencialmente los mismos desde el punto de vista del servicio civil, sus aspectos administrativos y legales (p. 14).

B. Características del Servicio Público

Según Ruiz, (2010), establece las principales características del servicio público para entender las acciones a seguir por ende se determina a continuación cada uno de ellos.

- Se caracteriza por estar dotado de ciertos caracteres jurídicos esenciales sin los cuales se desnaturaliza o desvirtúa; ellos son los de generalidad, uniformidad, regularidad, continuidad, y obligatoriedad, los cuales han merecido el consenso general de la doctrina.
- Consiste la generalidad o universalidad del servicio público, en la posibilidad de que toda persona lo use, previa satisfacción de los requisitos señalados en su normativa jurídica, sin más límite que la capacidad del propio servicio.
- La igualdad o uniformidad estriba en el trato igual o uniforme que debe darse indiscriminadamente a todos los usuarios del servicio público, sin que ello impida establecer diversas clases o categorías de usuarios, siempre y cuando, dentro de cada categoría se dé el mismo trato a todos los comprendidos en la misma.
- En virtud del carácter esencial de regularidad, el servicio público se debe prestar conforme a la normativa jurídica que lo regula, la cual debe ser exorbitante del derecho ordinario.
- Merced al carácter esencial de la continuidad, el servicio público no debe interrumpirse dentro de los horarios o circunstancias previstos en su propia regulación, o sea, prestarse conforme al calendario-horario predeterminado para su prestación.

C. Elementos indispensables de servicio público

Según Ruiz (2010), establece los principales elementos indispensable del servicio público para entender las acciones a seguir por ende se determina a continuación cada uno de ello.

El servicio público debe ser de carácter jurídico que integre conjuntos de elementos indispensable que permite prestar un buen servicio al margen de la ley. Por otro lado, el servicio público está destinado a satisfacer las principales necesidades de la población en general, es, por ende, que se debe llevar a cabo ciertas regulaciones bajo la intervención del Gobierno cuya finalidad de poder realizar un control técnico de los servicios prestado a la comunidad, porque sin los usuarios no habría una demanda del servicio público.

D. Primer plan de acción de gobierno abierto Ecuador 2019 – 2022

En el primer plan de acción de Gobierno Abierto del Ecuador – GA (2020) se detalla su cocreación con alianzas estratégicas.

El Gobierno del Ecuador ha impulsado la lucha contra la corrupción y el diálogo como mecanismos para recuperar la credibilidad en el accionar del Estado, mediante la generación de acuerdos que mejoren la gobernanza y gobernabilidad de forma transparente y accesible para todos. Si bien el gobierno ecuatoriano impulsa el modelo de Gobierno Abierto desde el año 2018, el país da cuenta de significativos avances en sus marcos institucionales, jurídicos y políticos relacionados con GA. Bajo esta lógica, el proceso de construcción de las herramientas de planificación nacionales incluye el aporte y participación de la ciudadanía, como es el caso del Plan Nacional de Desarrollo, las Agendas Nacionales de la Igualdad, y el impulso y desarrollo de Diálogo Nacional. En ese contexto, en el año 2016, se suscribió la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (p.13).

E. Segundo plan de acción de gobierno abierto Ecuador 2022 – 2024

El Grupo Núcleo de Gobierno Abierto Ecuador (2022) menciona el segundo plan de acción donde detalla la elaboración y ejecución en el Ecuador.

Durante el primer trimestre de 2022, inició la cocreación del Segundo PAGA, con el que se amplía su visión y alcance hacia un Estado abierto y participativo, con enfoque de derechos humanos, interculturalidad, medio ambiente y género. Previo al ingreso de Ecuador a la Alianza para el Gobierno Abierto, el país avanzó en la elaboración y ejecución de marcos normativos para viabilizar los procesos participativos y de transparencia con la ciudadanía. Esta estructura permitió preparar un terreno óptimo para implementar gobierno abierto como modelo de gobernanza, articulando diversas acciones con actores de la sociedad civil, academia, sectores públicos y posicionar al ciudadano como centro de la generación de política pública (p. 13)

2.3. MARCO LEGAL

Para la presente investigación, se abarcará las siguientes normativas relacionadas al objeto de estudio, como, por ejemplo: la Constitución de la República del Ecuador establecida en el 2008 y vigente hasta 2025, Código Orgánico de Organización Territorial.

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador 2008

Con respecto a la Constitución de la República del Ecuador se establece en relación con la normativa jurídica, teniendo en cuenta la jerarquía determinada en orden jurídico.

Tabla 1. Constitución de la República del Ecuador 2008

| Constitución de la República del Ecuador 2008 | |
|--|--|
| Artículo | Interpretación |
| <p>Art. 85.- <i>Disposiciones que regulan las políticas y servicios públicos.</i> La formulación, ejecución, evaluación, control de las políticas y servicios públicos deben tener la garantía del cumplimiento de los derechos reconocidos por la constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Las políticas públicas y, la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.2. El estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos. | <p>Como lo menciona en la Constitución establecida, en el art. 85, existen diversas leyes y políticas que ayudan al cumplimiento efectivo de los servicios públicos, por ende, los gobiernos autónomos descentralizados están sujetos a garantizar los derechos constitucionales, considerando que fortalecen y mejoran la calidad de vida, ya que los beneficios brindados lo realizan de manera equitativa, a fin de que no existan controversias con el pasar del tiempo.</p> |
| <p>Art. 95.- <i>participación de los ciudadanos.</i> – los ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad</p> | <p>Como lo menciona el art. 95, la participación de la ciudadanía es uno de los derechos establecidos por ley, considerando el aporte en la toma de decisiones efectiva, en la planificación y gestión de aquellos asuntos públicos que el Estado debe considerar como prioritarios para el mejoramiento de la calidad de vida.</p> |
| <p>Art. 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional.</p> <p>El presidente de la república es quien presenta su plan nacional de desarrollo, en el que consta</p> | <p>Considerando el art. 238 de la Constitución de la República del Ecuador, los distintos gobiernos autónomos descentralizados deben regirse a las políticas y principios, considerando el ejercicio en cumplimiento de los derechos que las personas poseen dentro de la localidad, ya que el representante tiene conocimiento del plan nacional de desarrollo establecido por el presidente de la República, del cual, se ejerce el cumplimiento del desarrollo del Plan Nacional de</p> |

de las políticas gubernamentales según el artículo 147. Presentar al momento de su posesión ante la Asamblea Nacional los lineamientos fundamentales de las políticas y acciones que desarrollará durante su ejercicio. Presentar al Consejo Nacional de Planificación la propuesta del Plan Nacional de Desarrollo para su aprobación.

Desarrollo territorial, donde se manifiesten las incertidumbres y soluciones efectivas para el mejoramiento de las mismas, a través de propuestas.

Art. 240.- facultades de los gobiernos autónomos descentralizados. Todos los gobiernos autónomos descentralizados ejercerán facultades ejecutivas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales.

Como lo estipula el artículo 240, los representantes legalmente seleccionados, de manera efectiva, debe cumplir con las leyes estipuladas y jurídicas presentadas por el presidente de la República, además del desarrollo de los planes de desarrollo territoriales.

Fuente: Constitución de la República del Ecuador (2008)

Tabla 2. Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)

| Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) | |
|---|--|
| Artículo | Interpretación |
| <p>Art. 5.- Autonomía. - La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales prevista en la Constitución comprende el derecho y la capacidad efectiva de estos niveles de gobierno para regirse mediante normas y órganos de gobierno propios, en sus respectivas circunscripciones territoriales, bajo su responsabilidad, sin intervención de otro nivel de gobierno y en beneficio de sus habitantes.</p> | <p>Como menciona en el artículo 5, los gobiernos autónomos descentralizados tienen su propia autonomía administrativa y financiera como estipula la constitución, pero en sus respectivas circunscripciones bajo las normas establecidas de la institución, es, por ende, que los municipios establecen mecanismo en beneficio de la ciudadanía.</p> |
| <p>Art. 7.- Facultad normativa. - Para el pleno ejercicio de sus competencias y de las facultades que de manera concurrente podrán asumir, se reconoce a los consejos regionales y provinciales concejos metropolitanos y municipales, la capacidad para dictar normas de carácter general a través de ordenanzas, acuerdos y resoluciones, aplicables dentro de su circunscripción territorial.</p> | <p>Como estipula en el artículo 7, todas las instituciones públicas son regidas por normas con fin de que cumplan con las competencias correspondientes, por ende, también los GAD Municipales deben formular normas, ordenanzas, acuerdos y resoluciones alcanzable en su circunscripción territorial.</p> |
| <p>Art. 29.- Funciones de los gobiernos autónomos descentralizados. - El ejercicio de cada gobierno autónomo descentralizado se realizará a través de tres funciones integradas:</p> <p>a) De legislación, normatividad y fiscalización</p> <p>b) De ejecución y administración</p> <p>c) De participación ciudadana y control social.</p> | <p>Como menciona en este artículo 29, de las funciones que tienen los GAD Municipales para el cumplimiento de las normas establecidas con el fin de que la institución pueda ejercer funciones administrativas bajo esta ley.</p> |

Fuente: COOTAD (2019)

Tabla 3. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

| Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública | |
|--|--|
| Artículo | Interpretación |
| <p>Art. 5.- Información Pública. – Toda información brindada debe ser presentada de manera directa en cualquier formato legal, en el cual se exprese el cumplimiento con respaldo de las actividades desarrolladas por la institución pública y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado. (Congreso Nacional , 2004)</p> | <p>Como estipula en el artículo 5, toda institución pública debe garantizar el acceso a la información de manera directa en cualquier formato con el fin de que la institución sea transparente con las actividades ejercidas como establezca la ley.</p> |
| <p>Art. 7.- Difusión de la Información Pública.- Ante el cumplimiento de la transparencia en la gestión administrativa, se encuentra la obligación 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, los cuales difundirán a través de un portal de información o página web toda información a disposición del público, implementados en la misma institución, la cual será actualizada en un periodo de tiempo que para efectos de esta Ley, se la considera de naturaleza obligatoria.</p> | <p>Como estipula en el artículo 7, todas las instituciones públicas están sujeta a esta ley con el fin de dar el cumplimiento de las actividades ejercidas, es decir, que deben ser transparente de la gestión administrativa, donde tienen la obligación de difundir la información que manejan a diario para de esa forma la ciudadanía Conozca de las actividades que realizan.</p> |
| <p>Art. 8.- Promoción del Derecho de Acceso a la Información.- Todas las entidades que conforman el sector público, presentados dentro artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, deberán implementar, considerando sus competencias y posibilidades presupuestarias, programas de difusión y capacitación dirigidos tanto a los servidores públicos, como a las organizaciones de la sociedad civil, deberán cumplir el objeto de garantizar una mayor y mejor participación ciudadana en la vida del Estado.</p> | <p>Como estipula en el artículo 8, las instituciones públicas tienen el derecho de promocionar el acceso de la información con el fin de que la ciudadanía participe en diferentes actividades que realice la institución, en este caso el gobierno autónomo descentralizado municipal de Archidona deberá garantizar a la ciudadanía la divulgación de información para tener mayor participación ciudadana en la toma de decisión.</p> |

Fuente: Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2023)

Tabla 4. Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control

| Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control | |
|--|--|
| Artículo | Interpretación |
| <p>Art. 6.- Atribuciones en la promoción de la participación. – Desde el establecimiento de la ley, el Consejo de Participación Ciudadana y</p> | <p>Como estipula en el artículo 6, de la ley orgánica del consejo de participación ciudadana y control social, es una herramienta fundamental para que</p> |

Control Social en la promoción de la participación ciudadana le corresponde: (Asamblea Nacional, 2018)

1. Promover y ejecutar iniciativas referentes a la participación ciudadana dentro del país y en el exterior, garantizando el cumplimiento de los derechos y del buen vivir; así como la participación sobre la gestión pública, en las diferentes funciones del Estado y los niveles de gobierno, por medio de los mecanismos previstos en la Constitución de la República y la ley.

la ciudadanía pueda acceder a los espacios públicos, es, por ende, la institución está obligado en promocionar los mecanismos de participación y formar de participación sin vulnerar los derechos de las personas.

Fuente: Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control (2013)

Tabla 5. Código Orgánico Administrativo COA

| Código Orgánico Administrativo COA | |
|---|---|
| Artículo | Interpretación |
| Artículo 10.- Principio de participación. Las personas deben estar presentes e influir en las cuestiones de interés general a través de los mecanismos previstos en el ordenamiento jurídico. | Como estipula en el artículo 10, las personas tienen el derecho y la libertad de manera voluntaria en participar en cuestiones de interés general de una institución pública por diferentes formas de mecanismo de participación ciudadana. |
| Artículo 12.- Principio de transparencia. Las personas accederán a la información pública y de interés general, a los registros, expedientes y archivos administrativos, en la forma prevista en este Código y la ley. | Como estipula en el artículo 12, las instituciones públicas están sujetos a la fiscalización por parte de la ciudadanía, por ende, las personas tienen el derecho acceder a la información pública de las actividades ejercidas por la institución. |
| Art.34. Acceso a los servicios públicos. Las personas, en cumplimiento de la ley, tienen derecho a acceder a los servicios públicos, además de conocer en detalle los términos de su prestación y formular reclamaciones ante controversias suscitadas. (Asamblea Nacional , 2019) | Como estipula en el artículo 34, de esta ley el acceso al servicio público, las personas tienen derecho de recibir los servicios públicos de calidad, por ende, la institución debe brindar una prestación eficiente y eficaz para satisfacer las necesidades de la ciudadanía. |

Fuente: Código Orgánico Administrativo COA (2017)

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

- Cuantitativo

En la presente investigación, se tomó en cuenta el enfoque cuantitativo basándose en las características y ventajas que este presenta, permitiendo proyectar la problemática con claridad para así generar un desarrollo de la teoría de acuerdo con el objeto de estudio con los resultados encontrados. Considerando la eficiencia para la recopilación de información relevante que respalde el presente estudio, se utilizó el enfoque cuantitativo para el procesamiento de resultados numéricos respecto la función e incidencia del Gobierno Abierto en el GAD Municipal de Archidona y el servicio público que brinda a la población, obteniendo un mayor conocimiento y finalmente aplicando conversatorios con la población del cantón.

Para Tamayo, (2007) el enfoque cuantitativo consiste en probar una teoría a través de hipótesis generado de la misma, para posteriormente comprobar con una muestra de manera aleatorio a la población estudiada. Con fin de recopilar información más relevante para un análisis de datos sobre el comportamiento de la población encuestada, a través del uso de estadísticas.

Para Hernández, et al. (2014) "El enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos consistentes y basados en evidencia." (p. 4). Cada paso precede al siguiente, no se puede saltar o evitar pasos. El orden es estricto, aunque podemos anular alguna fase. A partir de las preguntas se elabora un plan de desarrollo para la verificación de la hipótesis, las variables se miden adicionalmente en un contexto determinado, se analizan las medidas obtenidas mediante métodos estadísticos se extraen una serie de conclusiones sobre la hipótesis. El enfoque se utiliza para obtener el nivel de la gestión y funcionamiento del GAD municipal de Archidona, así como la incidencia de este en los servicios públicos.

Para Sánchez, (2019) el enfoque cuantitativo permite la utilización de técnicas estadísticas que determina fenómenos que se puede medir a lo largo de la investigación con los datos recabados, para posteriormente llegar a las determinadas

conclusiones a través del método deductivo. Por lo tanto, este enfoque determina la descripción del objeto de estudio en base al análisis de datos, una vez llegado a obtener los resultados.

3.1.2. Tipo de Investigación

Según Hernández, et al (2014), establece los diferentes tipos de investigación para tener mayor esencia en el objeto de la indagación.

- Investigación de Campo

La investigación se realizó en el sector de Archidona, en el GAD municipal, obteniendo un acercamiento directo con la institución para la respectiva recopilación de la información que permitió visualizar una perspectiva amplia del problema para brindar soluciones adecuadas para el desarrollo del estudio. Hernández, et al (2014)

- Investigación Exploratoria

Su aplicación es fundamental, gracias a que se necesita tener la recopilación de información relevante al tema, establecido fuentes de investigación veraces, sólidas y precisas, de aspectos investigativos anteriores, a fin de tener un panorama más amplio del problema que afecte a la localidad, permitiendo construir un marco teórico que respalde el contexto del estudio. Hernández, et al (2014)

- Investigación Descriptiva

La investigación se basa en la relación directa que tiene con el tema, las variables establecidas y la idea a defender, considerando el aprovechamiento de la perspectiva amplia que se obtiene de la realizar en contexto, para así, facilitar el análisis situacional de la localidad en relación con los servicios públicos que brinda la institución involucrada, estableciendo un diálogo minucioso para obtener información relevante. Hernández, et al (2014)

- Investigación Explicativa

La investigación tiene el objetivo de explicar a detalle el funcionamiento del Gobierno Abierto y la eficiencia de los servicios público, en base a los resultados obtenidos en el GAD, esto se lo realizó con la finalidad de resolver problemas sociales que aquejan a la ciudadanía del cantón Archidona. Hernández, et al (2014)

3.2. HIPÓTESIS

Ha: El Gobierno Abierto incide en los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona.

Ho: El Gobierno Abierto no incide en los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1. Definición de las variables

- Variable Independiente: Gobierno Abierto

Para García, (2014), el Gobierno Abierto se puede definir como un esfuerzo por crear instituciones gubernamentales más transparentes, pero también más participativas, involucrando a los ciudadanos en la toma de decisiones y la formulación de políticas desde el principio, y por lo tanto ofreciendo el beneficio de ampliar la consulta y participación de todos los agentes involucrados y no sólo los agentes del modelo político clásico (p. 86).

- Variable dependiente: Eficiencia de Servicio públicos

Cordero, (2011), menciona que: Los servicios públicos municipales son aquellos que por ley están obligados a prestar los municipios. La constitución los enumera, y las constituciones locales y las leyes orgánicas municipales definen las atribuciones de los municipios, indicando que los municipios deben organizar y regular su administración y actividades. Y, por otro lado, tenemos los derechos económicos, sociales y culturales o la llamada segunda generación; donde el estado está obligado a realizar acciones que satisfagan las necesidades de los individuos (p. 690).

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 6. Operacionalización de variables

| OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | | | | | |
|---|--|--------------------|--|----------------|--------------------|
| (Gobierno abierto como herramienta para la eficiencia en los servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona.) | | | | | |
| Variables | Definición | Dimensiones | Indicador | Técnica | Instrumento |
| Gobierno Abierto | Se considera el esfuerzo de crear instituciones gubernamentales que sean más transparentes, pero también más participativas, comprometiendo a los ciudadanos en la toma de decisiones. | Transparencia | Número de mecanismos y formas de involucramiento ciudadano | Encuesta | Cuestionario |
| | | Participación | Nivel de Participación ciudadana | | |
| | | Colaboración | Nivel de involucramiento de los ciudadanos y de las instituciones | | |
| | | Innovación | Número de herramientas innovadoras implementadas por el GADMA | | |
| Eficiencia de servicios públicos | Los servicios públicos municipales son aquellos, que, por ley, deben prestar los ayuntamientos. | Tiempo | Número de personas que utilizan los servicios públicos | | |
| | | Calidad | | | |
| | | Empoderamiento | Número de personas que exigen la implementación de un gobierno abierto en el GADMA | | |

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

Como parte fundamental de la investigación, se tomó en cuenta la técnica de la observación directa, permitiendo el acercamiento a la localidad estudiada con el fin de forjar una perspectiva amplia respecto a la situación que conlleva el limitado acceso a la calidad del servicio público, considerando aspectos relevantes para el mejoramiento, determinando la intervención de los actores representativos del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Archidona.

Además, se toma en cuenta lo siguiente método:

- Método Deductivo

Es una forma de razonamiento que parte de una verdad universal o general, analizada para obtener ciertas conclusiones. La aplicación en este estudio permite

tener una visión global del tema en investigación y los componentes, para enfocarse en el problema específico es decir como el Gobierno Abierto, incidentes de transparencia informativa, entre otros, para así establecer procedimientos para lograr un objetivo común Esther, (2014).

3.4.1. Técnicas

Facilitan al investigador ya que permiten identificar y determinar los resultados obtenidos de la indagación. Hernández et al, (2014), quien además propone técnicas como la encuesta y entrevista que fueron utilizadas y explicadas en los siguientes párrafos. Para la respectiva recopilación de la información se establece la encuesta construida por preguntas cerradas destinadas a los habitantes de la localidad, así también como el cuestionario, instrumento esencial para la obtención de datos adecuados y precisos, que ayudaron a recabar información relevante y de suma importancia, además se realizó tres entrevistas a los miembros del GAD municipal de Archidona para determinar la incidencia del problema central en la prestación de servicios públicos por parte de la institución.

- Encuesta

Es un método de investigación que permite la recopilación de datos, permitiendo obtener información acerca de distintos temas, estos datos son obtenidos por medio de procedimientos estandarizados Hernández, et al (2014).

La encuesta como técnica de recolección de datos cuantitativa aportó a la obtención de información acerca de población estudiada y los hechos que están dentro de su contexto, además contribuyó a la obtención y elaboración de datos de manera rápida y eficaz, mediante el cuestionario se identificó la realidad social y sus principales problemas, los cuales permitieron realizar comparaciones intergrupales, finalmente se obtuvo las perspectivas ciudadanas para solventar y mitigar los problemas de la comunidad.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

- Población

Teniendo en cuenta la base de datos población por parte del INEC, proyección poblacional a nivel cantonal periodo 2020 – 2025, actualmente cuenta con 84.220 habitante del año 2023. (secretaría nacional de Planificación 2021)

- Muestra poblacional

El objeto de estudio son los habitantes de cantón Archidona cuenta con 19.891, se tomó en cuenta a las personas con edad que va desde 18 años hasta los 75 años debido a que cuenta con un mayor nivel de conciencia respecto a si el GAD garantiza la prestación de servicios a los ciudadanos, siendo esta la muestra de estudio, a continuación, se determina con la siguiente formula.

Tabla 7. Muestra poblacional

| DATOS | | | |
|-----------------------------------|----|--|--------|
| Población | N= | | 19.891 |
| Nivel de confianza | Z= | | 95% |
| Proporción de aceptación | P= | | 50% |
| Proporción de rechazo | Q= | | 50% |
| Error máximo admisible o estándar | E= | | 5% |

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

$$n = \frac{(1.96)^2 * (19.891) * (0,50) * (0,50)}{(0,05)^2(19.891 - 1) + (1.96)^2 * (0,50) * (0,50)}$$

$$N = \frac{(3.94) * (19.891) * (0,50) * (0,50)}{0,0025(19.891) + (3.84) * (0,50) * (0,50)}$$

$$n = \frac{19.59263}{0,049727 + 0,96}$$

$$n = \frac{19.59263}{1,009727}$$

$$n = 378$$

- Parroquias del cantón Archidona

Tabla 8. Parroquias del cantón Archidona

| Parroquias del cantón Archidona | Número de habitantes | Número de encuestas por parroquias |
|--|-----------------------------|---|
| Archidona | 11.097 | 211 |
| Contundo | 5.546 | 105 |
| San pablo de ushpayacu | 3.248 | 62 |
| Total, de población | 19.891 | 378 |

3.5.1. Instrumentos de investigación

Para la recolección de datos se utilizó instrumentos como la encuesta en el cual se elaboró un cuestionario de preguntas cerradas, por lo tanto, contiene preguntas que fueron destinadas a los habitantes del cantón Archidona las cuales sirvieron para analizar la información recolectada. El tipo de muestra es finita ya que se conoce la población a la que se realiza la investigación, los cuales fueron personas que van entre un rango de edad definido ya que se percibe que son los que mayor conocimiento tienen respecto a los servicios que presta el GAD de Archidona.

La investigación utilizó el siguiente instrumento para recolectar y registrar la información

- Cuestionario

Según Hernández et al. (2017) el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, que permite llegar a conocer la respuesta que el investigador requiere conocer (p. 7).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En base a las encuestas aplicadas en el cantón Archidona mediante un enfoque cuantitativo con preguntas cerradas donde se pudo conocer la percepción ciudadana sobre el gobierno abierto como herramienta para la eficiencia de los servicios públicos, en cuanto a esta investigación se pudo evidenciar que en su minoría existe un desconocimiento sobre el tema planteado siendo uno de los temas más fundamentales que debe prevalecer dentro de la sociedad moderna como eje principal en la administración pública, de tal forma, el gobierno abierto menciona tres aspectos ideales transparencia, participación ciudadana y colaboración para fortalecer el vínculo de los tres sectores es decir, Estado, empresa privada y la sociedad, si bien el Estado Ecuatoriano a establecido la alianza del primer y segundo plan de acción de gobierno abierto 2019 a 2024 con la finalidad de que toda institución pública tenga un nueva forma de gobernar y en caminar al acceso libre y transparente, para respaldar aquello existe una ley de acceso a la información pública que permite a la población participar activamente en la toma de decisiones para que la gestión sea visible frente los ojos ciudadanos.

En este sentido se obtuvo una muestra de 378 personas del cantón Archidona para un análisis descriptiva que permite desarrollar la investigación.

1. ¿Usted sabe lo que es participación ciudadana?

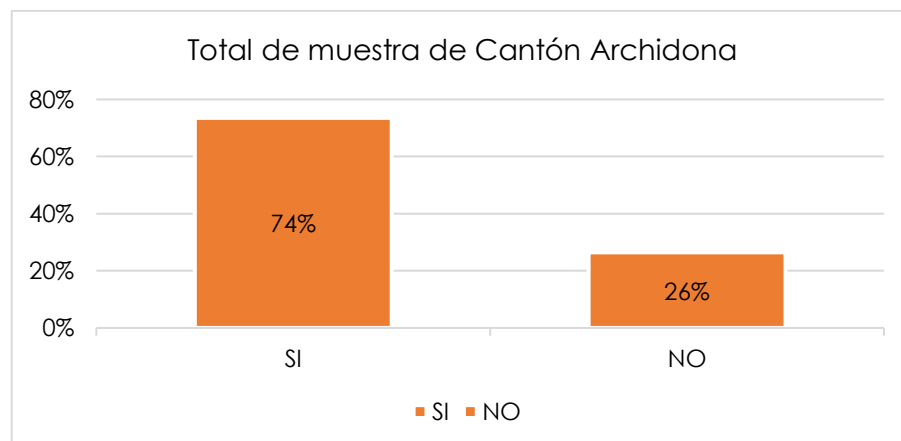


Figura 1. Participación ciudadana

La figura 1 tiene el propósito de expresar el grado de participación ciudadana, en el Gobierno Autónomo descentralizados Municipal de Archidona, como resultado se obtuvo que en su mayoría tiene conocimiento sobre la participación ciudadana capaz de proponer ideas para el desarrollo del cantón, por otro lado, de la población, en su minoría de las personas encuestadas mencionaron que no conocen lo que es participación ciudadana.

Si su respuesta es afirmativa ¿Cuál de estos mecanismos serían?

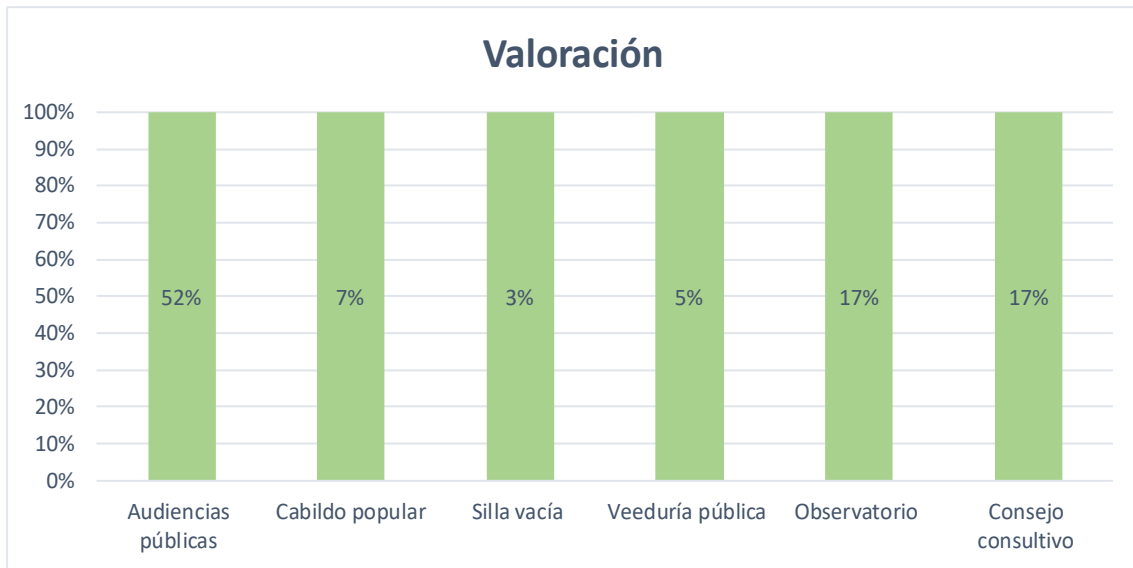


Figura 2. Mecanismo de participación ciudadana

Tiene como finalidad identificar la participación por los diferentes mecanismos de participación ciudadana, obteniendo como resultado una inclinación mayoritaria de que la ciudadanía si participa, mientras que una parte de la población en su minoría no hace uso de estos mecanismos.

2. ¿Sabía usted que la participación ciudadana es un derecho?

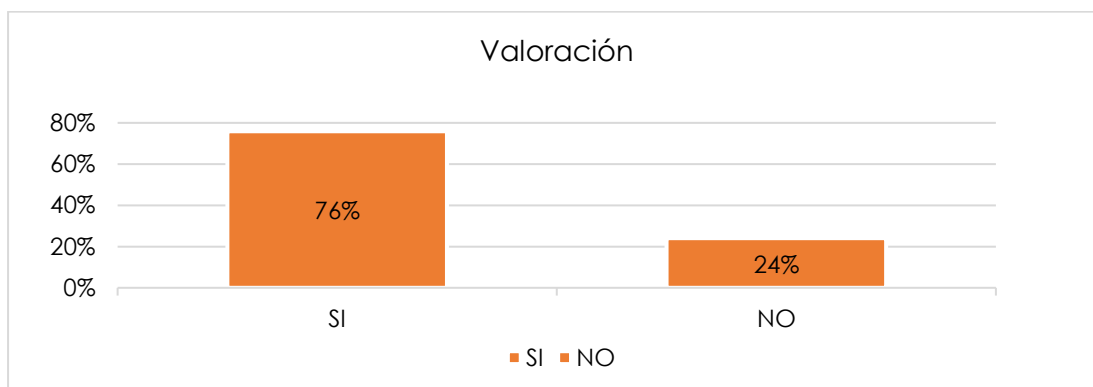


Figura 3. La participación ciudadana es un derecho

Según los datos arrojados de esta investigación de campo tiene como finalidad conocer si la participación ciudadana es un derecho, por lo tanto, la población del Cantón Archidona evidencia en este gráfico su participación, tomando las riendas de un verdadero cambio en la sociedad y una parte de la población no saben lo que participación ciudadana es un derecho siendo un tema muy importante para la sociedad me parece grave que las personas no conozcan.

3. ¿Usted ha utilizado los servicios públicos que oferta el Municipio de Archidona?

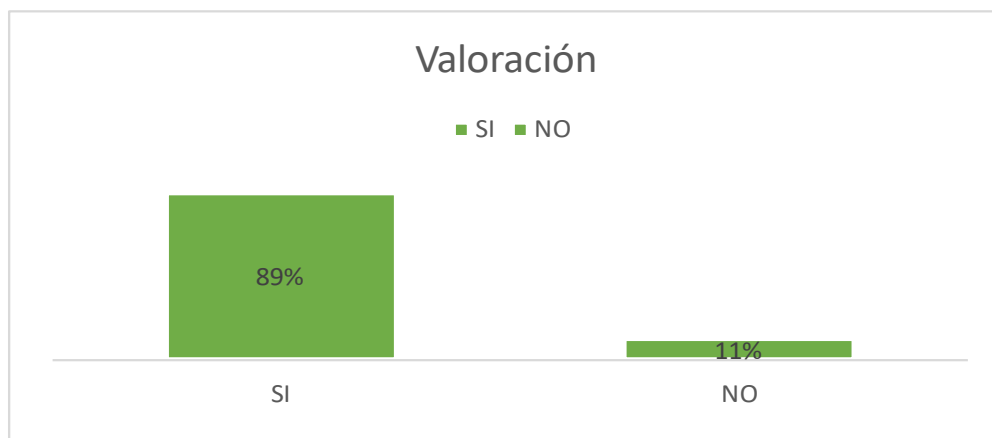


Figura 4. Servicios públicos

Más de la mitad de la población del Cantón Archidona manifestaron, que, si han dado uso a los servicios públicos que oferta el Municipio, lo que evidencia el buen trabajo que viene haciendo el gobierno de turno por otro lado, hay una parte de las personas encuestadas mencionaron que no han hecho uso de estos servicios prestado, la institución debe realizar una nueva planificación o diagnosticar para identificar a estos grupos de personas que todavía no tienen el acceso a estos servicios.

Si su respuesta es afirmativa cual de estos servicios públicos serían

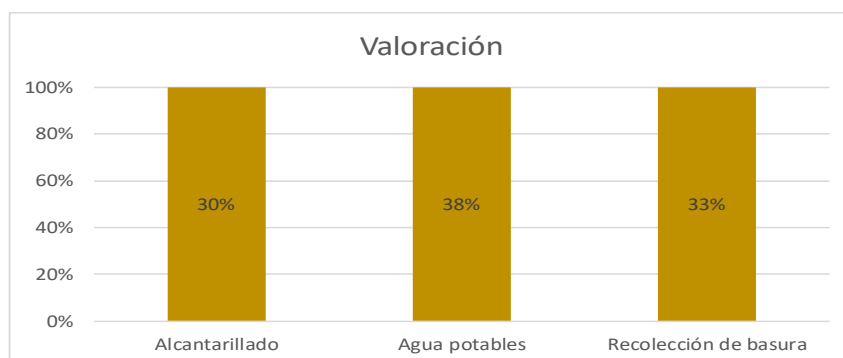


Figura 5. Servicios públicos

En este caso, según los datos recabados de la investigación se identifica a los servicios públicos prestados por el Municipio de Archidona, en los cuales la mayoría de la población afirmaron el uso de Alcantarillado, agua potable y recolección de basura prestado el por Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona.

4. ¿Qué tan satisfecho está usted con los distintos servicios públicos que brinda el Municipio?

Tabla 9. Servicios públicos

| Muestra | 378 | | | | | |
|--------------------------|----------------|----------------|--------------|--------------|-------------|-----------------------|
| Servicios públicos | Alcantarillado | Alcantarillado | Agua potable | Agua potable | Recolección | Recolección de basura |
| Totatamente satisfecho | 117 | 31% | 110 | 29% | 179 | 47% |
| Satisfecho | 159 | 42% | 135 | 36% | 131 | 35% |
| Algo satisfecho | 80 | 21% | 82 | 22% | 51 | 13% |
| Insatisfecho | 19 | 5% | 31 | 8% | 10 | 3% |
| Totatamente insatisfecho | 3 | 1% | 20 | 5% | 7 | 2% |



Figura 6. Servicios públicos

De acuerdo a la figura 6 representa la satisfacción que tienen los usuarios sobre el servicio público que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, teniendo como resultado en su mayoría están totalmente satisfecho por la gestión y trabajo que viene realizando la autoridad con fin de mejorar el bienestar social, mientras que una parte de la población están insatisfecho con el servicio de alcantarillado, pero se observar que más de la mitad de los usuarios está conforme con los servicios prestados.

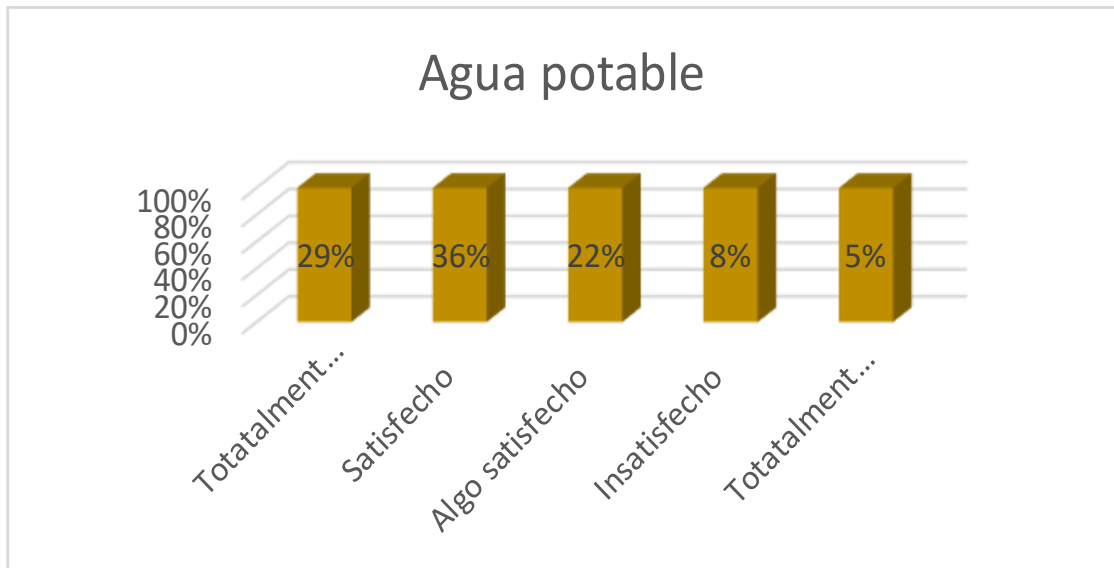


Figura 7. Servicios públicos

De acuerdo con la investigación de campo representa la satisfacción de los usuarios en cuanto al servicio públicos de agua potable, facilitado por Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, en gran mayoría de las personas encuestadas están totalmente satisfecho con la institución por el eficiente trabajo y servicio prestados, por lo cual se puede observar en la gráfica que más de la mitad de los usuarios están satisfecho con este servicio.

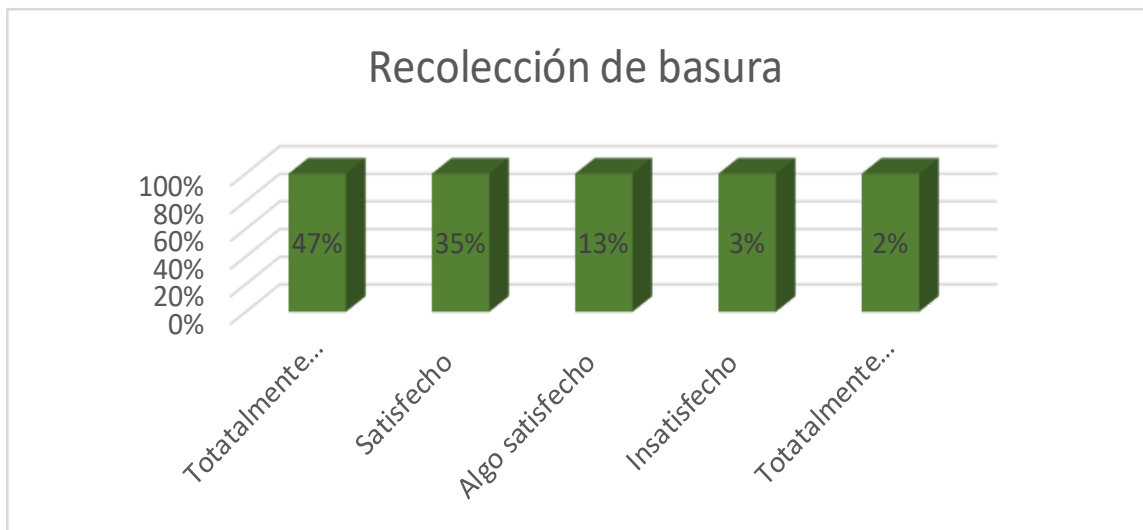


Figura 8. Servicios públicos

Los datos generados representan a la satisfacción de los usuarios en cuanto al servicio público de recolección de basura que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, se tiene como resultado en su mayoría de la ciudadanía están totalmente satisfecho por el buen accionar del gobierno,

mientras una parte de la población está algo satisfecho, por lo cual se puede observar que más de la mitad de los usuarios están conforme con este servicio prestado.

5. ¿Qué tan satisfecho está en el tiempo que emplea el Municipio en responder su petición en materia de servicios públicos y transparencia?

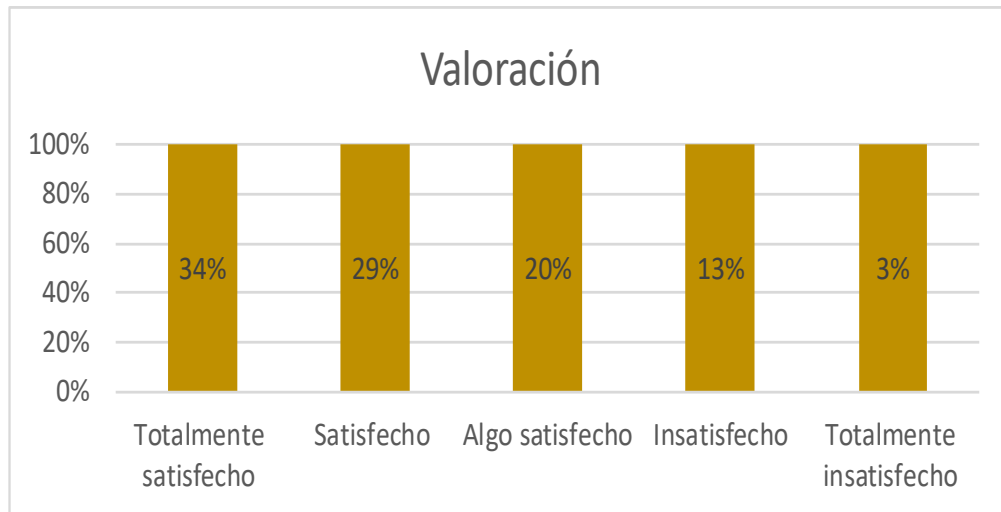


Figura 9. Servicios públicos y transparencia

De acuerdo con los datos extraídos se evidencian con los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, en cuanto al tiempo que emplea en responder la petición solicitada, por lo cual se identifica que la mayoría de los usuarios están conforme con el tiempo que se emplea la institución en satisfacer las peticiones y necesidades de la población.

6. ¿Con que frecuencia usted de manera voluntaria ha participado en reuniones locales?

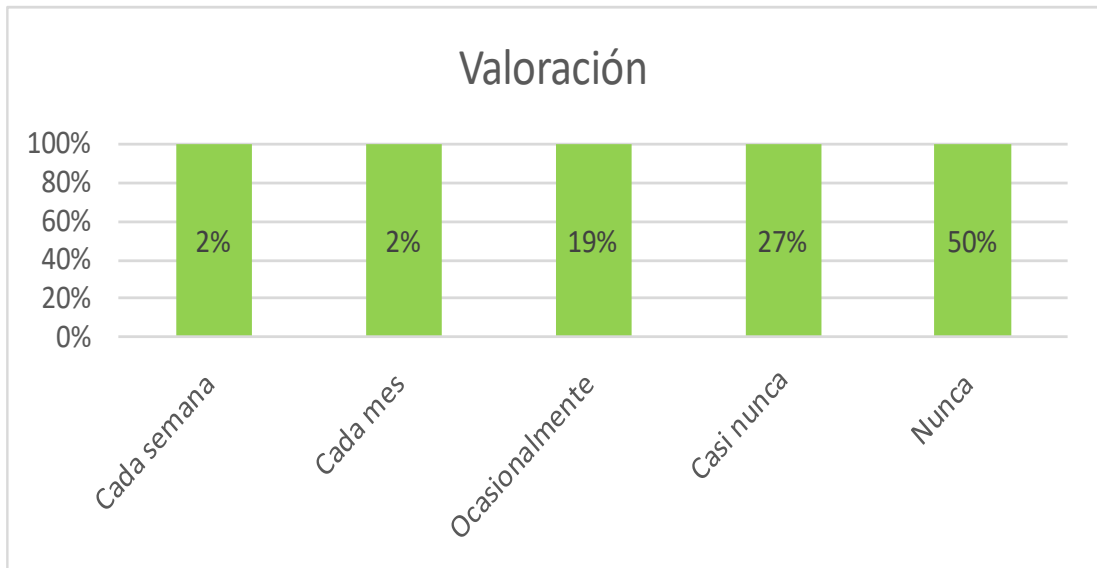


Figura 10. La participación en reuniones locales

Más de la mitad de las personas encuestadas no tiene interés en los asuntos públicos, es decir en participar en reuniones locales por su propia cuenta, por lo tanto, tampoco demuestran aptitudes de líderes para encaminar al resto de la ciudadanía a participar, pero hay un reducido grupo de personas que buscan participar e informarse de las necesidades del cantón, esperando alcanzar a largo plazo un alto nivel de participación.

7. ¿Con que frecuencia el Municipio de Archidona involucra a los ciudadanos en la toma de decisiones en reuniones desarrolladas?

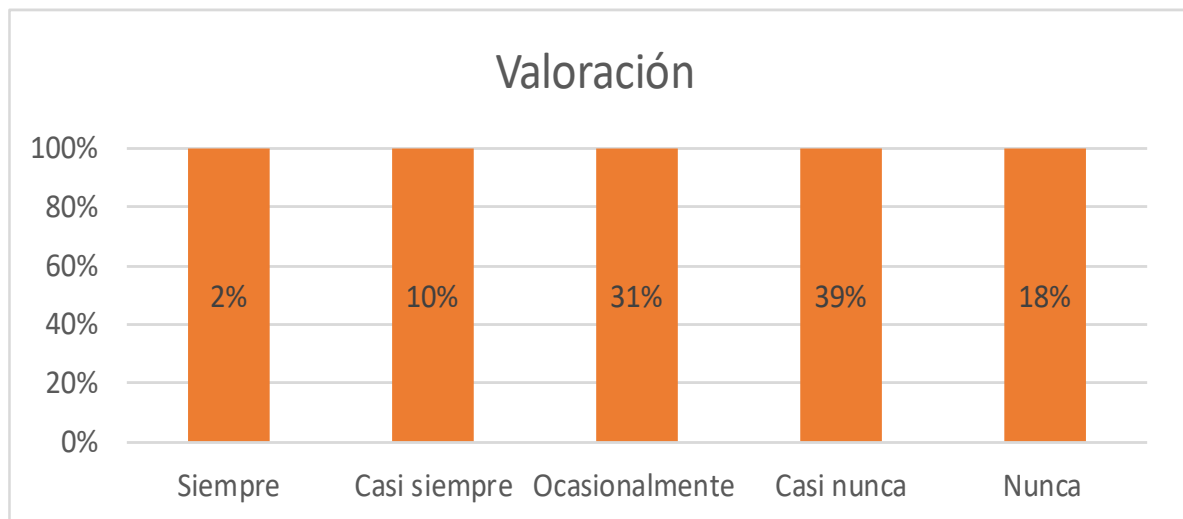


Figura 11. Involucra a los ciudadanos en la toma de decisión

Se puede observar en la gráfica que más de la mitad de los ciudadanos no están conforme con la forma de involucrar a la toma de decisión por parte de del Gobierno

Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, dejando en evidencia la deficiencia gestión que realizan el gobierno de turno para involucrar a la ciudadanía ya que el principal objetivo debe ser la participación ciudadana en los asuntos públicos para generar un cambio radical y conciencia social

8. ¿Usted ha hecho uso de la página web que ha implementado el Municipio para facilitar el acceso a los servicios públicos y transparencia?

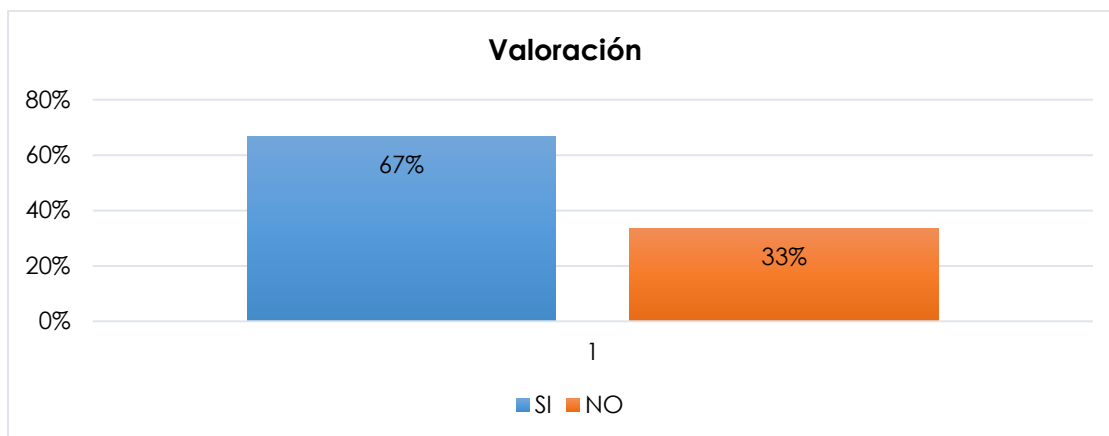


Figura 12. Uso de la página web del Gad de Archidona

La gran mayoría de las personas encuestadas confirmaron que, si han hecho uso de la página web que ha implementado el Municipio para facilitar el acceso a los servicios públicos y transparencia, con la finalidad de dar mayor dinamismo a los procesos y demandas ciudadanos.

Si su respuesta es afirmativa; ¿qué tan interactiva, inclusiva o amigable es la página web del Municipio de Archidona con el usuario?

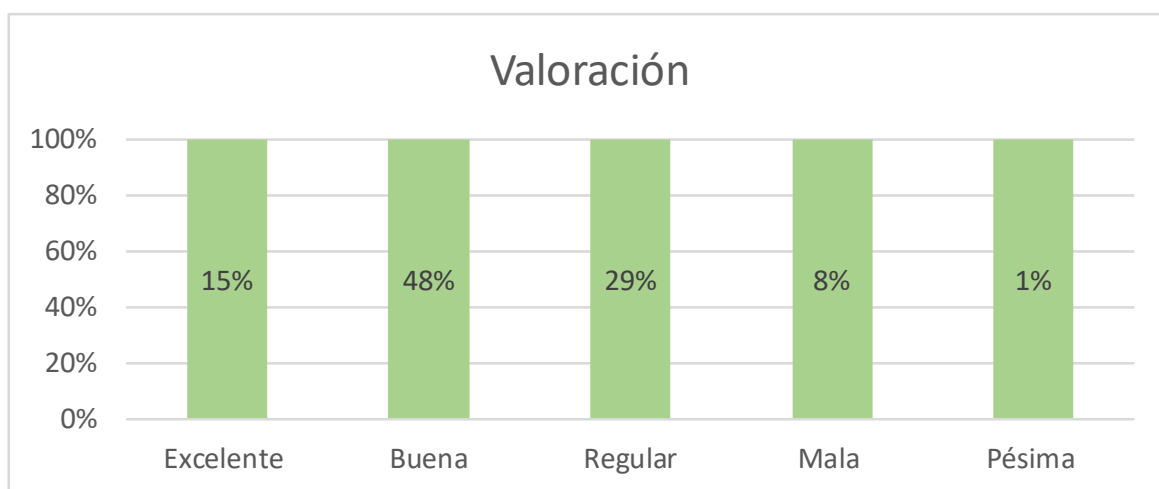


Figura 13. Qué tan interactiva, inclusiva o amigable es la página web

La figura 13 representa la conformidad que manifestaron los usuarios en cuanto a que tan interactiva, inclusiva o amigable es la página web implementado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, se tiene como resultado que más de la mitad de la población encuestada están satisfecho con la página web de dicha institución.

9. ¿Cómo calificaría el servicio público que brinda del GAD Municipal de Archidona?

Tabla 10. Cómo calificaría el servicio público

| Muestra | 378 | | | | | |
|--------------------|----------------|-----|--------------|-----|-----------------------|-----|
| Servicios públicos | Alcantarillado | | Agua potable | | Recolección de basura | |
| Excelente | 116 | 31% | 110 | 29% | 184 | 49% |
| Buena | 165 | 44% | 134 | 35% | 132 | 35% |
| Regular | 74 | 20% | 81 | 21% | 46 | 12% |
| Mala | 17 | 4% | 33 | 9% | 11 | 3% |
| Pésima | 6 | 2% | 20 | 5% | 5 | 1% |

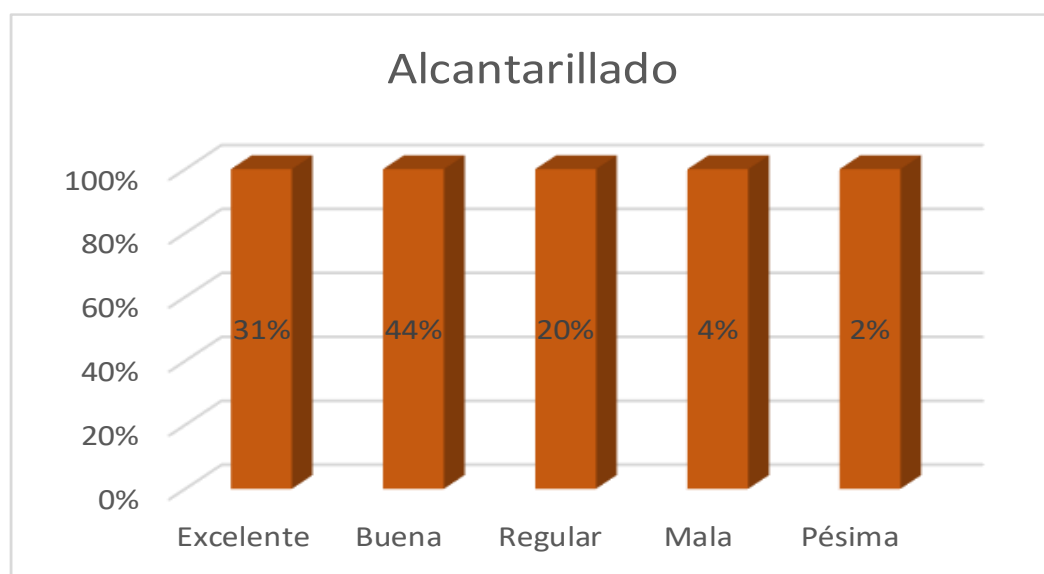


Figura 14. Cómo calificaría el servicio público

De acuerdo con la investigación del campo la ciudadanía del cantón Archidona manifestaron que el servicio público de alcantarillado prestado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona se encuentra en buen estado, dejando en evidencia el trabajo mecanizado y planificado que realizan la autoridad con fin de satisfacer las demandas sociales.

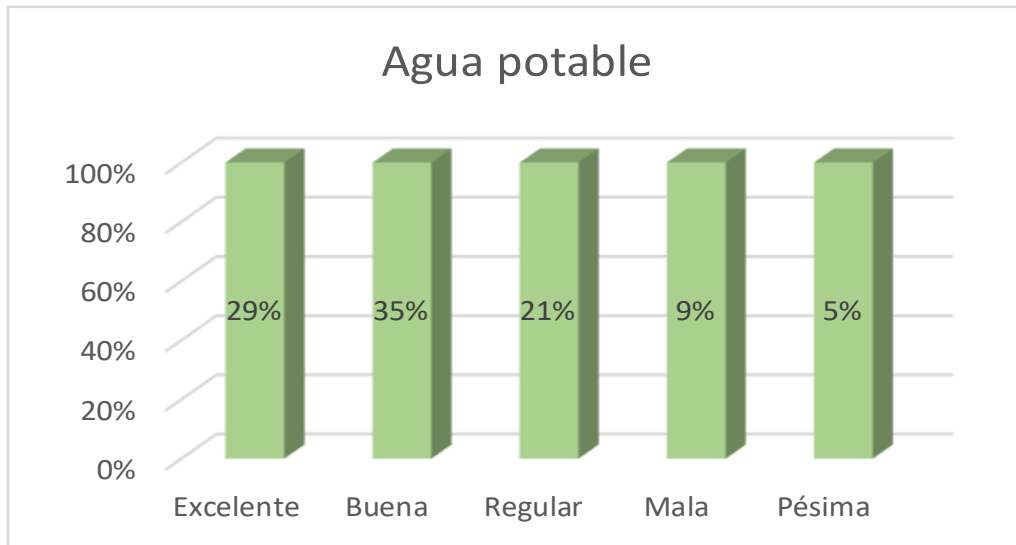


Figura 15. Cómo calificaría el servicio público

En base a los resultados arrojados la ciudadanía del cantón Archidona mencionaron que el servicio público de agua potable prestado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona es eficiente al momento de brindar y un pequeño porcentaje de personas mencionaban que es deficiente este servicio que requiere de más mantenimiento para que sea de calidad el agua potable.

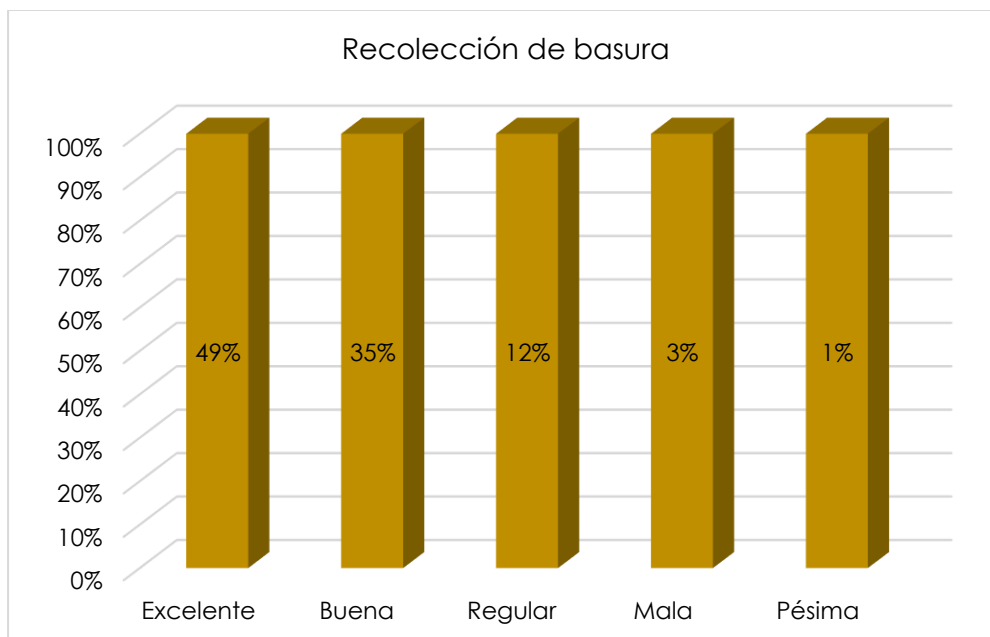


Figura 16. Cómo calificaría el servicio público

En su gran mayoría la ciudadanía del cantón Archidona manifestaron que el servicio público de recolección de basura prestado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona se encuentra desarrolla de manera adecuada con una planificación prevista que permite identificar a todos los sectores,

por ende, la ciudadanía está muy contento con este servicio recibido por parte de la institución.

10. ¿El Municipio de Archidona debe implementar el Gobierno Abierto para mejorar la calidad de servicios públicos y transparencia?

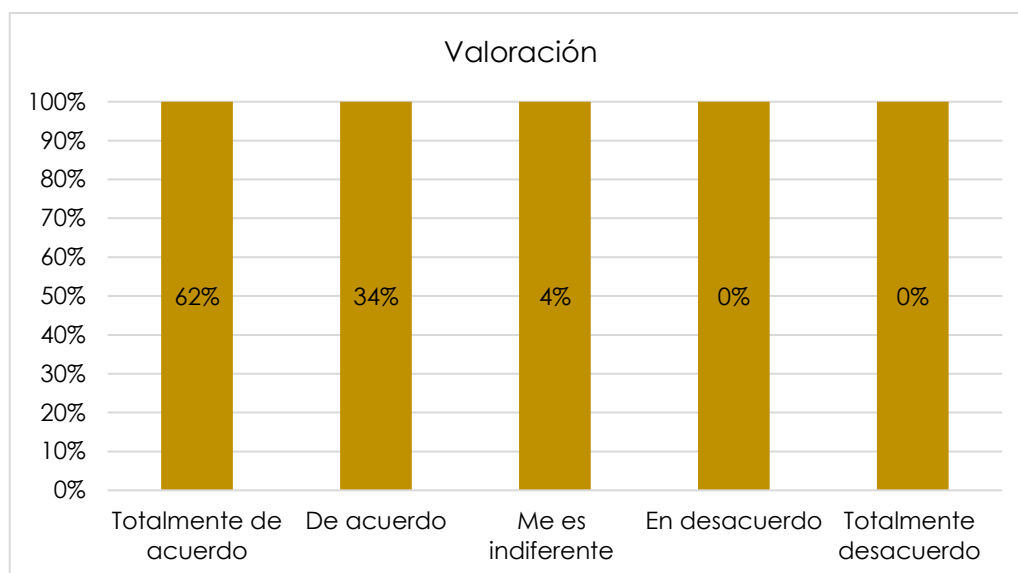


Figura 17. Implementar el Gobierno abierto

En su gran totalidad la ciudadanía del cantón Archidona propone implementar el Gobierno abierto que permita acercar más con la ciudadanía y con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, con fin de tener vínculos dinámicos de interacción de esta manera abra mayor gestión, participación ciudadana y transparencia para un mejoramiento de los servicios públicos de dicha institución con las nuevas herramientas tecnológicas que facilita el gobierno abierto.

4.2. DISCUSIÓN

Para esta investigación se ha tomado en cuenta el gobierno abierto como herramienta para la eficiencia de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizados Municipal de Archidona, siendo un tema moderno en la administración pública donde permite promover la participación ciudadana y el acceso a la forma de accionar de los gobierno de turno para construir una sociedad más dinámica con la transparencia de las instituciones pública donde involucren a la ciudadanía en la toma de decisiones. Si bien los autores mencionados en el marco teórico son Pereira (2015), Pérez (2016) y Treviño (2018) sobre el nuevo servicio público. Aguilar (2014) y Pérez (2016) sobre gobernanza. Naser (2017) sobre la gobernanza digital que son una guía para esclarecer la administración pública tradicional

pasando a la nueva gestión pública la cual juega un papel importante después de la reforma administrativa para dar mayor dinamismo al rol del Estado, es decir, que debe existir el involucramiento ciudadano en el sector público de esta forma permite que la institución tome las mejores decisiones para el desarrollo del cantón. Por lo tanto, lo que se pretende con esta investigación es que la institución tenga mayor incidencia en el rol es decir, al desarrollo de la gestión y al cumplimiento de sus funciones como cataliza el código orgánico de organización territorial con la finalidad de interactuar con los ciudadanos donde ellos pueden participar, proponer e intervenir en las acciones del gobierno de turno de esta manera vincular que la participación ciudadana sea eje principal de un nuevo modelo de gestión que han propuestos estos autores, de la nueva gestión pública, la gobernanza, el nuevo servicio público y el gobierno abierto para que las necesidades del ciudadano sean atendidos de manera eficiente y también que ayude al progreso e innovación de la institución en la era digital.

En base a los resultados expuesto en la investigación permitieron obtener informaciones veraz acerca el gobierno abierto orientada a la eficiencia de los servicios públicos brindado por GAD Municipal de Archidona, por tal razón se considera un punto más alto de la segunda variable denominado eficiencia de los servicios públicos, esta fue contemplada con la finalidad de conocer la percepción ciudadana a través de la vía de participación generando acciones importante como la toma de decisión de opinar y dar su criterio sobre los servicios recibidos por parte del GAD.

De acuerdo a los resultados conseguidos, la investigación muestra datos que a uno permite analizar la siguiente hipótesis planteada H_0 : El Gobierno Abierto incide en los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, en base a este interrogante se puede determinar la relación directa que tiene a los servicios públicos es decir, a través del gobierno abierto se puede acceder a espacios que anteriormente eran muy escasas o poco visible ante los ciudadanos, por ende a través de esta investigación se quiere aperturar la interacción entre ciudadanos y las autoridades que las toma de decisiones sean de manera conjunta donde se plantea propuestas que ayuden solventar las necesidades de la población y un mejoramiento de los servicios públicos. Cabe resaltar el GAD como tal no tiene implementado el gobierno abierto sin embargo acopla los ejes principales tales como transparencia, participación ciudadana y colaboración por ende se hizo la investigación a estos

tres pilares con la finalidad de conocer de cómo se está llevando a cabo cada una de ellas en la institución, en base a las encuestas aplicadas se evidenció un alto porcentaje de satisfacción ciudadana por el accionar del gobierno en cuanto a los servicios públicos y la participación ciudadana.

Para hablar del Gobierno abierto en esta investigación se desarrolló en base a los tres ejes fundamentales que ha incorporado el GAD, por lo tanto, se puede mencionar el desempeño evolucionado del Gobierno de turno para mejorar la gestión y procedimientos, es decir, lograr un diálogo más dinámico a través del uso de nuevas tecnologías promoviendo una democracia inclusiva, efectiva y eficiente capaz de resolver problemas de interés público brindando un mejor servicio. Por otro lado, es importante mencionar un aspecto en donde existen falencias en cuanto al desinterés que tiene la ciudadanía en participar de manera voluntaria a las reuniones locales que establece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, siendo un porcentaje muy alto, esto es un tema preocupante en la gestión pública, basando en el criterio del autor Calderón & Lorenzo (2010) un gobierno abierto permite entablar una conversación con los ciudadanos para conocer lo que necesitan para así tomar decisiones de acuerdo con las necesidades y preferencias facilitando la colaboración entre los ciudadanos y funcionarios permitiendo el desarrollo dinámico, comunicando todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente, claramente menciona el vínculo que debe tener entre estos dos actores dentro de la sociedad para encaminar al cumplimiento de los objetivos institucionales en beneficio de la ciudadanía.

En este sentido se analizó a los servicios públicos que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, en base a las encuestas aplicadas se obtuvo un resultado con un porcentaje muy alto que los servicios públicos que perciben son buenas, esto quiere decir del buen trabajo que viene haciendo el Gobierno de turno, se puede entender que el gobierno pertenece a los ciudadanos, es decir que los servidores públicos, funcionarios y administradores deben centrarse en satisfacer las necesidades de la ciudadanía, asumir la responsabilidad de servir a los ciudadanos y fomentar las instituciones públicas, que deben ser íntegras, transparentes. Es necesario renunciar a los modelos dirigidos al mercado, al ámbito privado, dejar a un lado el interés por progresar individualmente sino unirse y progresar colectivamente en beneficio de la sociedad. Halando del servicio público Treviño, (2018) menciona lo siguiente, que la administración pública basado en los servicios

públicos debe ver el compromiso de responsabilidad tanto del ciudadano y del gobierno con el fin de mejorar la calidad de vida y la gestión de la institución para dejar a un lado los procesos burocráticos.

Con una buena perspectiva ciudadana en cuanto al servicio público se puede decir con mayor certeza en el ámbito académico, se menciona que las instituciones pública deben fortalecer el vínculo entre el Gobierno y la sociedad con la finalidad de generar acciones favorables que permita a la administración pública gestionar con responsabilidad, haciendo referencia a la gobernanza según Pérez (2016) menciona que la gestión pública debe resolver los problemas a través de la interacción entre ciudadano, gobierno y empresas privadas. En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona juega un papel fundamental en el aspecto público, debido a la búsqueda inminente de diversas soluciones ante los problemas que continuamente posee el sector público, considerando la limitante participación de las personas en la toma de decisiones, pero la ciudadanía tiene la responsabilidad de informarse ante las acciones de las autoridades.

La relación entre el Gobierno abierto y servicio público del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, se basa en los resultados obtenido de las encuestas aplicadas, por lo tanto, se evidencio que existe la incidencia porque permite a la ciudadanía ser participe en la toma de decisiones con un diálogo dinámico entre el Gobierno y la ciudadanía esto se vio reflejado en la pregunta 9 donde se menciona como calificarías el servicio público que brinda el GAD en su mayoría está muy contento con los servicios percibidos y además, institución tiene una nueva forma de gobernar y en camina al acceso libre y transparente en las gestiones realizadas. Para respaldar lo dicho Oszlak (2012) menciona el gobierno debe abrir los canales de diálogo e interacción con los ciudadanos, para aprovechar su potencial contribución en el proceso decisorio sobre opciones de políticas, en la coproducción de bienes y servicios públicos y en el monitoreo, control y evaluación de su gestión. Hablando de gobierno abierto en primer lugar, se basó en el primer y segundo plan de acción de Gobierno abierto Ecuador 2019 – 2024, el Estado Ecuatoriano impulsa el modelo en el dicho año con el propósito de recuperar la credibilidad en el accionar de los diferentes niveles de gobierno para mejorar la gobernanza de forma transparente con un alcance hacia el Estado abierto y participativo para articular con diverso actores de la sociedad con la finalidad de que el ciudadano sea el centro de las toma de decisiones en la institución pública.

Por lo tanto, en segundo lugar, es importante que el servicio público sea eficiente en todos los sectores de la ciudad ya que es un elemento indispensable donde el Estado Ecuatoriano garantiza el acceso a estos servicios básicos. De esta forma se vio reflejado la importancia de implementar como tal el gobierno abierto con fin de mejorar las acciones que se vienen haciendo a diario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

El Gobierno abierto es fundamental para el funcionamiento de la administración pública ya que es uno de los factores más determinante para brindar un servicio público eficientes, en este sentido se realizó una investigación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona sobre el Gobierno abierto orientada a la eficiencia de los servicios públicos, en esta investigación se encontró que la institución cuenta con herramientas que permite satisfacer las necesidades de la población ejerciendo la función acorde a la ley, si bien es cierto se puede determinar que también existe aspectos que se debe mejorar, en sentido la institución debe informar de manera anticipada a la ciudadanía a reuniones locales para la toma de decisión en conjunto.

Los servicios públicos que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona, se encuentra con buena aceptación por parte de la ciudadanía que han recibido estos servicios, en base a las encuestas realizadas se pudo constatar lo satisfecho que están, sin embargo también se puede constatar en su minoría opiniones que consideran aspectos a mejorar como el tiempo que emplea el GAD en responder su petición en materia de servicios y transparencia, por otro lado, también se debe mejorar el involucramiento de la ciudadanía en la toma de decisiones, de esta manera se verá avances que permita mejorar la prestación de servicios públicos del cantón.

Los elementos fundamentales del Gobierno abierto que más incide en base a la investigación hecha, se puede decir la participación ciudadana y transparencia, de tal forma la incidencia ayuda a mejorar los servicios públicos que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizados Municipal de Archidona, con la finalidad de satisfacer las demandas sociales, en este sentido se ha preguntado a la ciudadanía si el GAD debe implementar el Gobierno abierto para abrir nuevas brechas tecnológicos que permite ser más eficiente al momento de prestar servicios a la comunidad.

5.2 RECOMENDACIONES

El GAD Municipal de Archidona está sujeta acatar la norma en cuanto al cumplimiento de sus funciones y competencias, en este sentido se lo recomienda realizar un estudio sobre la capacidad institucional para que se pueda reestructurar en base al plan de acción de Gobierno abierto que se debe prevalecer en Gobierno Autónomo Descentralizados Municipal de Archidona, con el fin de mejorar la prestación de servicios públicos con mayor participación ciudadana.

El Gobierno Autónomo Descentralizados Municipal de Archidona debería trabajar de manera conjunta con la ciudadanía para solventar problemáticas que no permite el desarrollo del cantón, para ello se debe fortalecer las vías de participación ciudadana y transparencia. Por lo cual se recomienda a la ciudadanía del cantón sean los veedores, fiscalizadores de las acciones y gestiones que realiza la autoridad del turno con la finalidad de buscar mecanismo que permita ser eficiente al momento de prestar los servicios públicos.

GAD Municipal de Archidona deben poner en primer lugar a los ciudadanos en la toma de decisiones para buscar soluciones de diferentes tipo de problemáticas que se presenta en la sociedad, por ende la acción de gobierno abierto abre vínculo entre las autoridades y la ciudadanía con la finalidad que de las acciones tomada sea en conjunto cumpliendo cada uno su rol, es decir que la ciudadanía exija la mejora de los servicios públicos y transparencia y las autoridades cumplan con su función de gestionar en beneficio de la sociedad. Por lo cual se recomienda que la ciudadanía participe de manera activa buscando un mejoramiento institucional, dejando atrás el interés personal

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, L. (2014). Las dimensiones y los niveles de gobierno. *Cuadernos de Gobierno y Administración Pública*, 1(1). 11-36
<https://revistas.ucm.es/index.php/CGAP/article/view/45156/42518>.
- Alujas, A; & Naser, A. (2017). Desde el Gobierno Abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe. *Libro de la CEPAL*, 1(144). 9
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44769/1/S1601154_es.pdf.
- Álvaro, R. (2012). Gobierno Abierto es la Respuesta: ¿Cuál era la pregunta?. *Grupo de Investigación en Gobierno, Administración y Políticas Públicas (GIGAPP). Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4013852>
- Asamblea Nacional. (2019). código orgánico administrativo. *Ecuador*:
<https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/2733/1/C%c3%93DIGO%20ORG%c3%81NICO%20ADMINISTRATIVO.pdf>
- Asamblea Nacional. (2018). ley orgánica del consejo de participación. *Ecuador*.
https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP_6_Ley-Organica-del-Consejo-de-Participacion-Ciudadana-y-Control-Social-2021.pdf
- Calderón, C., & Lorenzo, S. (2010). open government: Gobierno Abierto. *Colección Algón* 5. *España*.
<https://libros.metabiblioteca.org/server/api/core/bitstreams/240cefc0-76c0-4912-b499-6da26a351de0/content>
- Carles, R. (2020). Innovación en la gestión pública: *la innovación institucional inteligente*. <https://www.uv.es/catedra-pagoda/es/actualidad/innovacion-gestion-publica-innovacion-institucional-inteligente-carles-ramio-matas-1286053802801/Novetat.html?id=1286152942664>
- Codigo organico de organizacion territorial. (2019). codigo organico de organizacion territorial. *Ecuador*. <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2005). Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC). Un panorama regional. *CEPAL-Serie Política sociales*. 101.
https://repository.eclac.org/bitstream/handle/11362/6094/S0412977_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y org:

- Comisión Económica para América Latina. (2017). Manuales plan de gobierno abierto una hoja de ruta para los gobiernos de la región. Naciones unida: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36665/4/S1700687_es.pdf
- Congreso Nacional. (2004). ley organica de transparencia y acceso a la información pública. Ecuador. <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Cordero, J. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Ciencia y Sociales* 34(4), 682-701. <https://www.redalyc.org/pdf/870/87022786005.pdf>
- Defensoría del Pueblo. (2017). Boletines de servicios domiciliarios. Ecuador [dpe.gob.ec/](https://www.dpe.gob.ec/): <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpeboletinesserviciospublicos2019/boletin-servicios-publicos-01-19.pdf>
- Esther, M. (2014). Métodos y técnicas de Investigación. *Métodos y técnicas de Investigación* : http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Fideleff, V., Naser, A., & Tognoli, J. (2020). Gestión de planes de acción locales de gobierno abierto: herramientas para la cocreación, el seguimiento y la evaluación. *Documentos de proyectos*. 78. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45896/S2000429_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- García, J. (2014). gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración. *INNOVAR. Revista de ciencias administrativas y sociales*, 24 (54), 75-88. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81832222006.pdf>
- Grupo Núcleo de Gobierno Abierto Ecuador. (2020). Plan de Acción de Gobierno Abierto Ecuador 2019-2022. Quito. [gobiernoabierto.ec](https://www.gobiernoabierto.ec/): <https://www.gobiernoabierto.ec/wp-content/uploads/2019/10/Plan-de-Accio%CC%81n-de-Gobierno-Abierto-Ecuador-2019-2022-VReprogrmado-F- espan%CC%83ol.pdf>
- Grupo Núcleo de Gobierno Abierto Ecuador. (2022). Segundo Plan de Acción de Gobierno Abierto del Ecuador. Quito. <https://www.gobiernoabierto.ec/plan-de-accion-2022-2024/>
- Hernández, J., & Pérez, B. (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. *International Journal of Good Conscience*. 8(3), 1-18. [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf)

- Hernández, R., Fernández, C., & Pilar, L. (2014). Metodología de la investigación. https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Ibarra, D. (2020). Una exploración de la literatura académica acerca de Gobierno Abierto. *Sathiri. Sembrador*, 15(2), 61-74. <https://doi.org/10.32645/13906925.980>
- Matias, S. (2013). La Teoría del Servicio Público y las telecomunicaciones. *dialogo de saberes*, 38, 43-62. Dialnet-LaTeoriaDelServicioPublicoYLasTelecomunicaciones-4696237%20(1).pdf
- Martínez, R. (2017). De la transparencia hacia un Gobierno Abierto. México. *Delegación Cuahitémoc, CP.*
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2016). Gobierno Abierto: *Contexto mundial y el camino a seguir*. oecd.org: <https://www.oecd.org/gov/Open-Government-Highlights-ESP.pdf>
- Oszlak, O. (2012). Gobierno Abierto: Promesa, Supesto, desafíos. <https://repositorio.cedes.org/bitstream/123456789/4199/1/Gobierno%20abierto.pdf>
- Pereira, M., & Jaráiz, E. (2015). El Nuevo Servicio Público (NSP), un paradigma para la construcción de nuevos modelos metodológicos para el análisis de la administración pública. *RIPS. Revista de investigaciones políticas y sociológicas*, 14(2), 73-93. <https://www.redalyc.org/pdf/380/38043460003.pdf>
- Pérez, W. (2016). Para comprender la administración, Gestión y las políticas públicas. Tulcán. *Comisión de publicaciones UPEC.*
- Ramírez, Á. (2013). Gobierno abierto. *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*. 5, 201-216. <https://gobiernoabierto.to.org.mx/documentos/libros/43.pdf>
- Ruiz, J. (2010). Disertación sobre el servicio público. *Revista de derecho*. 1(13). <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2891/1/03-Fern%c3%a1ndez.pdf>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consenso y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/644/913>
- Treviño, J. (2018). Gobernanza en la administración pública. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422011000100008.

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRENDEDORA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

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

| ESTUDIANTE: | LICUY CHIMBO KEVIN LEONEL. | CÉDULA DE IDENTIDAD: | 1500927296 |
|---------------------|---|-------------------------|---|
| PERIODO ACADÉMICO: | PAO 2023 B | | |
| PRESIDENTE TRIBUNAL | MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO | DOCENTE TUTOR: | PHD. MARÍN PÉREZ ANGEL ANTONIO. |
| DOCENTE: | PHD. WLADIMIR ALBERTO PÉREZ PARRA. | | |
| TEMA DEL TIC: | "Análisis del Gobierno abierto como herramienta orientada a la eficiencia de los servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona en el año 2021 " | | |
| No. | CATEGORÍA | Evaluación cuantitativa | OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES |
| 1 | PROBLEMA - OBJETIVOS | 9,00 | |
| 2 | FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 9,00 | FUNDAMENTAR DE MEJOR MANERA EL MARCO TEÓRICO, INCLUYENDO EL CUARTO PILAR DEL GOBIERNO ABIERTO QUE ES LA TECNOLOGÍA, REFORZAR CON LIBRO DE MARTINEZ PUÓN |
| 3 | METODOLOGÍA | 9,00 | ESTRATIFICAR DE MEJOR MANERA LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA. |
| 4 | RESULTADOS | 9,00 | |
| 5 | DISCUSIÓN | 9,00 | MEJORAR LA DISCUSIÓN REALICIONANDO DE MEJOR MANERA LA ENCUESTA Y LAS TEORIAS UTILIZADAS |
| 6 | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 9,00 | MEJORAR LAS CONCLUSIONES, TANTO REDACCIÓN COMO EN BASE A LOS AJUSTES DEL TRABAJO REALIZADOS |
| 7 | DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL | 9,00 | DEMOSTRAR MAYOR SEGURIDAD EN LA DEFENSA |
| 8 | FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN | 9,00 | |

Obteniendo una nota de: 9,00 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

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

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el jueves, 28 de septiembre de 2023


MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO
PRESIDENTE TRIBUNAL


PHD. WLADIMIR ALBERTO PÉREZ PARRA.
DOCENTE


PHD. MARÍN PÉREZ ANGEL ANTONIO.
DOCENTE TUTOR

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE
LANGUAGE CENTER

| ABSTRACT- EVALUATION SHEET | | | | |
|--|--|---|--|---|
| NAME: Licuy Chimbo Kevin Leonel | | | | |
| DATE: 3 de octubre de 2023 | | | | |
| TOPIC: “Análisis del Gobierno abierto como herramienta orientada a la eficiencia de los servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona en el año 2021” | | | | |
| 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 and simplistic words related to the topic | Limited vocabulary and inadequate words related to the topic |
| | EXCELLENT: 2 | GOOD: 1 Vera Jativa Edwin Andrés, 5 | AVERAGE: 1 | LIMITED: 0,5 |
| 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 | GOOD: 1,5 | AVERAGE: 1 | LIMITED: 0,5 |
| 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 | GOOD: 1,5 | 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 | GOOD: 1,5 | AVERAGE: 1 | 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 | GOOD: 1,5 | AVERAGE: 1 | LIMITED: 0,5 |
| TOTAL/AVERAGE | 9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED | TOTAL 9 | | |



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DELCARCHI FOREIGN
AND NATIVE LANGUAGECENTER**

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Licuy Chimbo Kevin Leonel

Fecha de recepción del abstract: 3 de octubre de 2023

Fecha de entrega del informe: 3 de octubre de 2023

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

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

Observaciones:

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

Atentamente



Firmado electrónicamente por:

**EDISON
ARCOS** **BOANERGES PENAFIEL**

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Tulcán, 02 de octubre de 2023

CERTIFICADO

Yo, María Teresa Rodríguez de Verenzuela, con cédula de ciudadanía N° 175903937-1, docente del Centro de Idiomas Extranjeros y Lenguas Nativas CIDEN – UPEC, certifico que revisé y corregí la traducción del Abstract del Trabajo “Análisis del Gobierno abierto como herramienta orientada a la eficiencia de los servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona en el año 2021”, mismo que pertenece al señor Licuy Chimbo Kevin Leonel con cédula de ciudadanía N° 1500927296; estudiante de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Atentamente,



Dra. María Teresa Rodríguez de
Verenzuela C.I.: 1759039371
DOCENTE CIDEN – UPEC

Anexo 3. Encuestas



**UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL CARCHI
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ENCUESTA A LOS CIUDADANOS DEL CANTÓN ARCHIDONA**



Objetivo: La finalidad del presente cuestionario es conocer la percepción ciudadana en cuanto al servicio público que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Archidona para el cumplimiento del objetivo de la investigación.

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las preguntas, responda acorde a su criterio, si tiene alguna duda consulte con el encuestador.

1. ¿Usted sabe lo que es participación ciudadana?

Sí..... NO.....

Si su respuesta es afirmativa cuál de estos mecanismos serían

| | |
|----------------------|--|
| Audiencias públicas | |
| Cabildo popular | |
| Silla vacía | |
| Veeduría pública | |
| Observatorios | |
| Consejos consultivos | |

2. ¿Sabía usted que la participación ciudadana es un derecho?

Sí..... NO.....

3. ¿Usted ha utilizado los servicios públicos que oferta el Municipio de Archidona?

Sí..... NO.....

Si su respuesta es afirmativa cual de estos servicios públicos serian

| | |
|-----------------------|--|
| Alcantarillado | |
| Agua potable | |
| Recolección de basura | |

Otros.....

4. ¿Qué tan satisfecho está usted con los distintos servicios públicos que brinda el Municipio, considerando el alcantarillado, Agua potable, recolección de basura, entre otros? En una escala de 1 a 5 según su valoración.

| Servicios públicos | Totalmente insatisfecho | Insatisfecho | Algo satisfecho | Satisfecho | Totalmente satisfecho |
|-----------------------|-------------------------|--------------|-----------------|------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Alcantarillado | | | | | |
| Agua potable | | | | | |
| Recolección de basura | | | | | |

5. ¿Qué tan satisfecho está en el tiempo que emplea el Municipio en responder su petición en materia de servicios públicos y transparencia?

| | | |
|-------------------------|---|--|
| Totalmente satisfecho | 5 | |
| Satisfecho | 4 | |
| Algo satisfecho | 3 | |
| Insatisfecho | 2 | |
| Totalmente insatisfecho | 1 | |

6. ¿Con que frecuencia usted de manera voluntaria ha participado en reuniones locales?

| | |
|----------------|---|
| Cada semana | 5 |
| Cada mes | 4 |
| Ocasionalmente | 3 |
| Casi nunca | 2 |
| Nunca | 1 |

7. ¿Con que frecuencia el Municipio de Archidona involucra a los ciudadanos en la toma de decisiones en reuniones desarrolladas?

| | |
|----------------|---|
| Siempre | 5 |
| Casi siempre | 4 |
| Ocasionalmente | 3 |
| Casi nunca | 2 |
| Nunca | 1 |

8. ¿Usted ha hecho uso de la página web que ha implementado el Municipio para facilitar el acceso a los servicios públicos y transparencia?

| | |
|----|--|
| Si | |
| No | |

Si la respuesta es afirmativa

Que tan interactiva, inclusiva o amigable es la página web del Municipio de Archidona con el usuario

| | |
|-----------|---|
| Excelente | 5 |
| Bueno | 4 |
| Regular | 3 |
| Mala | 2 |
| Pésima | 1 |

9. ¿Cómo calificaría el servicio público que brinda del GAD Municipal de Archidona?

| Servicios públicos | Pésima | Mala | Regular | Bueno | Excelente |
|-----------------------|--------|------|---------|-------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Alcantarillado | | | | | |
| Agua potable | | | | | |
| Recolección de basura | | | | | |

10. ¿El Municipio de Archidona debe implementar el Gobierno Abierto para mejorar la calidad de servicios públicos y transparencia?

| | |
|-----------------------|---|
| Totalmente de acuerdo | 5 |
| De acuerdo | 4 |
| Me es indiferente | 3 |
| En desacuerdo | 2 |
| Totalmente desacuerdo | 1 |