

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



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

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Tema: “Gobierno abierto y su incidencia en los servicios públicos del Gobierno
Autónomo Descentralizado Municipal de Huaca.”**

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

AUTORES: Gómez Pazmiño Josselin Daniela
Viscarra De La Carrera Juan Sebastián
TUTORA: MSc. Zapata Muñoz Sofía

Tulcán, 2023.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que los estudiantes Gómez Pazmiño Josselin Daniela y Viscarra De La Carrera Juan Sebastián con el número de cédula 0402120232 y 1718366238 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Gobierno abierto y su incidencia en los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huaca"

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




MSc. Zapata Muñoz Sofía
TUTORA

Tulcán, febrero de 2023


AUTORÍA DE TRABAJO

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

Nosotros, Gómez Pazmiño Josselin Daniela y Viscarra De La Carrera Juan Sebastián con cédula de identidad número 0402120232 y 1718366238 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Gómez Pazmiño Josselin Daniela
AUTORA





Viscarra De La Carrera Juan Sebastián
AUTOR

Tulcán, febrero de 2023

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotros, Gómez Pazmiño Josselin Daniela y Viscarra De La Carrera Juan Sebastián declaramos ser autores de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Gobierno abierto y su incidencia en los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huaca" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.


Gómez Pazmiño Josselin Daniela
AUTORA


Viscarra De La Carrera Juan Sebastián
AUTOR

Tulcán, febrero de 2023

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres José y Patricia, quienes son mi motor y mi mayor inspiración, que a través de su amor, paciencia, buenos valores, ayudan a trazar mi camino. A mi hermana Paula, que siempre ha estado junto a mí, por ser mi amiga y mi apoyo fundamental para lograr mis objetivos.

A mi familia en general, por ser siempre mis principales motivadores y los formadores de lo que soy como persona, sin ustedes, su amor, cariño y consejos, no habría llegado hasta donde estoy.

A mi Universidad Politécnica Estatal del Carchi, por haberme permitido formarme en ella y a todas las personas que fueron partícipes de este proceso.

Josselin Gómez

A mi universidad, que fue el espacio donde me formé, no solo como profesional, sino también como persona, a mis profesores, quienes me inculcaron conocimientos y valores que usaré hoy en adelante y a mis compañeros que me acompañaron durante toda esta etapa.

A mis padres Claudia y Jairo, que son mi razón de ser y han estado conmigo en cada etapa de mi vida, por guiarme, motivarme y sobre todo por apoyarme en todas mis decisiones . A mi hermano Camilo, quien es lo más valioso que tengo y sin duda este logro también es suyo.

A mis tíos Luis y Nelcy, quienes han sido mis segundos padres, me han acompañado en mis victorias y mis derrotas, sin duda alguna han sido una razón más para seguir y no rendirme. A mi abuelito Bayardo, por ser mi ejemplo para seguir y no solamente con valores, sino también con consejos que he aplicado durante toda mi vida, gracias por ser mi motivación.

A familiares y amigos que me han acompañado durante todo este proceso.

Sebastián Viscarra

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación. A mis padres, que con su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años permitieron que logre culminar mi carrera profesional. A mi hermana, por estar siempre presente, acompañándome y apoyándome a lo largo de mi vida. A la memoria de mi abuelito José Pazmiño, fruto de nobles virtudes, enseñanzas y valores que los mantendré conmigo el resto de mi vida. A mi compañero de tesis, por su ayuda y aporte en este trabajo, y por estar conmigo durante todo este proceso.

Josselin Gómez

A Dios, quien estuvo en todos los momentos buenos o malos, no solo en mi carrera universitaria, sino también en mi vida personal, a mis padres quienes fueron mi apoyo incondicional y porque gracias a ellos es quien soy hoy en día, a mi hermano que ha sido mi compañero de vida y que es mi motivación diaria para seguir adelante. A mi compañera de tesis, con quien compartí largas horas de estudio y esfuerzo para poder lograr esta meta, sin duda alguna fue una gran ayuda durante toda esta etapa

Sebastián Viscarra

ÍNDICE

RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN	13
I. EL PROBLEMA	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.3. JUSTIFICACIÓN	17
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.....	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.2. MARCO TEÓRICO.....	22
2.2.1. Teoría de la Gobernanza y de las Organizaciones	22
2.2.2. Teoría del Gobierno Abierto como subsistema de políticas	26
2.2.3. Teoría del Servicio Público	29
2.2.4. Teoría del Nuevo Servicio Público	30
2.2.5. Marco legal	33
III. METODOLOGÍA	37
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	37
3.1.1. Enfoque	37
3.1.2. Tipo de Investigación	37
3.1.3. Diseño de la investigación	38
3.1.4. Nivel de investigación	38
3.2. HIPÓTESIS	39

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	40
3.3.1. Definición de las Variables	40
3.3.2. Operacionalización de Variable	40
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	41
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	42
3.5.1. Población y Muestra.....	42
3.5.2. Instrumentos de Investigación	43
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
4.1. RESULTADOS	44
4.1.1. Resultados de Gobierno Abierto en el cantón San Pedro de Huaca según encuestas.....	44
4.1.2. Resultados de los servicios públicos en el cantón San Pedro de Huaca según encuestas.....	49
4.1.3. Determinación de la incidencia de Gobierno abierto en los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, calles y pavimentación.....	53
4.1.4. Resultados de las entrevistas.....	53
4.2. DISCUSIÓN	64
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
5.1. CONCLUSIONES	68
5.2. RECOMENDACIONES	69
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	70
VII. ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principios del Nuevo Servicio Público.....	31
Tabla 2. Operacionalización de variables	40
Tabla 3. Prueba Tau b Kendall	53
Tabla 4. Interpretación de respuestas entrevista 1	53
Tabla 5. Interpretación de respuestas entrevista 2	56
Tabla 6. Interpretación de respuestas entrevista 3	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Rendición de cuentas	44
Figura 2. Información página web	44
Figura 3. Información publicada con regularidad	45
Figura 4. Mecanismo para dar a conocer necesidades	45
Figura 5. Uso de Rendición de cuentas	45
Figura 6. Importancia de crear relaciones entre la sociedad civil y el Estado	46
Figura 7. Convenio menos atendido	47
Figura 8. Criterios buen servicio.....	47
Figura 9. Elementos herramientas en línea	48
Figura 10. Gobierno electrónico	48
Figura 11. Instalaciones GAD.....	49
Figura 12. Calificación del servicio	49
Figura 13. Servicio público menos atendido en el año 2021	50
Figura 14. Atención en las instituciones	50
Figura 15. Dificultad al adquirir un servicio	51

Figura 16. Capacitación de personal.....	51
Figura 17. Problemas más frecuentes	52
Figura 18. Calificación atención funcionarios	52
Figura 19. Entrevista Sr. Eduardo Rubio	84
Figura 20. Entrevista Ing. Diego Erazo	84
Figura 21. Entrevista Ing. Gabriela Trejo	85
Figura 22. Encuesta ciudadana.....	85
Figura 23. Encuesta ciudadana.....	85

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC	73
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas	74
Anexo 3. Encuesta aplicada a la población del cantón San Pedro de Huaca.....	77
Anexo 4. Entrevista aplicada a funcionarios del GAD San Pedro de Huaca.....	81
Anexo 5. Evidencias de las encuestas y entrevistas aplicadas en el cantón San Pedro de Huaca	84

RESUMEN

“Gobierno abierto y su incidencia en los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huaca.”

El presente trabajo investigativo abarca temas sobre Gobierno abierto y su incidencia en los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca, pues el Gobierno abierto garantiza la democracia y permite la participación de la población en decisiones políticas, el contar con este diálogo constante con los ciudadanos no solo mejora la comunicación, sino fomenta la transparencia al promocionar la información pública y promover la rendición de cuentas pues involucra al ciudadano en el proceso de diseño y ejecución de políticas públicas y solución de problemas. Por ello, el propósito de esta investigación es analizar la incidencia del Gobierno abierto en los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca en el año 2021. En esta investigación se utilizó aspectos de la metodología, el tipo de investigación fue de campo, ya que se realizó la recolección de datos en el lugar donde ocurren los hechos, por otra parte, usamos un enfoque mixto porque implicó la recolección de datos cuantitativos y cualitativos haciendo uso de técnicas como la encuesta y la entrevista utilizando como instrumento el cuestionario para las dos variables y así poder obtener respuestas a los objetivos planteados. Se logró identificar y describir los mecanismos utilizados en el GAD para determinar la incidencia de Gobierno abierto en los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, calles y pavimentación en el año 2021. Comparando aspectos teóricos y los resultados se obtuvo que existen mecanismos implementados, pero no ejecutados correctamente generando así ineficiencias en la localidad y en los servicios públicos ya mencionados y finalmente aportar con distintas recomendaciones dirigidas a la institución y a la población del cantón.

Palabras Claves: Gobierno Abierto, mecanismos de Gobierno Abierto, servicios públicos, información pública, rendición de cuentas.

ABSTRACT

“Open Government and its impact on the public services of the Autonomous Decentralized Municipal Government of Huaca”

The present research work covers topics on Open Government and its impact on public services of the Autonomous Decentralized Municipal Government of San Pedro de Huaca because Open Government guarantees democracy and allows the participation of the population in political decisions, to have this constant dialogue with citizens not only improves communication, but also encourages transparency by promoting public information and promoting accountability as it involves citizens in the process of design and implementation of public policies and problem solving. Therefore, the purpose of this research is to analyze the impact of Open Government in the public services of the Autonomous Decentralized Municipal Government of San Pedro de Huaca in the year 2021. In this research we used aspects of the methodology, the type of research was field research since the data collection was carried out in the place where the facts occur. On the other hand, we used a mixed approach because it involved the collection of quantitative and qualitative data making use of techniques such as survey and interview using as an instrument the questionnaire for the two variables and thus being able to obtain answers to the objectives set out. It was possible to identify and describe the mechanisms used in the GAD to determine the incidence of Open Government and its mechanisms in the public services of drinking water, sewerage, streets and paving in the year 2021. At the moment to compare theoretical aspects and the results, it was obtained that there are mechanisms implemented, but not executed correctly, thus generating inefficiencies in the locality and in the public services already mentioned. Finally, to contribute with different recommendations directed to the institution and the population of the canton.

Key words: Open Government, Open Government mechanisms, public services, public information, accountability.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema de Gobierno abierto definido como una alternativa que tienen los gobiernos para fortalecer su gestión y sobre todo favorecer a los ciudadanos en la toma de decisiones, este busca generar una mejora tanto en los procesos que realiza como en los servicios que presta, tomando en cuenta los recursos que dispone y apuntando a la satisfacción ciudadana como el objetivo a cumplir, entre las características principales con las que se cuenta es la participación ciudadana en donde se pretende incluir a los ciudadanos en las distintas decisiones que tome el gobierno en beneficio de ellos.

Para analizar este tema, es necesario mencionar la problemática a estudiar, una de ellas fue la pandemia, donde esta modificó y condicionó no solo a entidades gubernamentales sino al mundo en general.

Por otra parte, esta investigación también se refiere al servicio público y el rol que tiene la administración pública en este, el acceder a servicios que logren satisfacer necesidades humanas es algo que los gobiernos deben tomar en cuenta en su gestión y sobre todo cumplirlas, se pretende explicar y analizar la relación entre el gobierno abierto y sus mecanismos con los servicios públicos. Se considera algo fundamental la atención a las necesidades ciudadanas, entre ellas están, tener servicios públicos que logren generar desarrollo y es función de los gobiernos el prestar estos servicios de manera oportuna. En esta investigación nos referimos al GAD como el ente que debe garantizar que estos servicios se cumplan y sobre todo que se adapten a las distintas necesidades que pueden surgir con la finalidad de mejorar el estilo de vida y el desarrollo de la localidad.

La investigación de esta problemática se realizó por el interés de conocer por qué el Gobierno abierto incide en los servicios públicos e identificar la relación que tienen estos para su desarrollo, por otra parte, se tomaron estos temas ya que son dos vías que tienen un ente en común y es el ciudadano, también se pretende analizar como la ciudadanía percibió los servicios públicos y si cubrió o no sus necesidades. Además, se identificaron los mecanismos por los cuales la ciudadanía pudo presentar sus necesidades al GAD y si estos generaron un cambio en los problemas latentes, enfocándonos en un ámbito profesional, se conoció el contexto de la ciudadanía y

del servidor público obteniendo así dos perspectivas diferentes sobre el tema estudiado.

En el desarrollo de esta investigación se utilizaron teorías como la Teoría de la Gobernanza y de las organizaciones, la Teoría del Gobierno Abierto como subsistema de políticas y distintos términos que abarcan al Gobierno Abierto en sí, refiriéndonos a servicio público, se tomó en cuenta la Teoría del Servicio Público, la Teoría del Nuevo Servicio Público y distintos conceptos referentes al tema. Se realizaron encuestas a una muestra del cantón y entrevistas a autoridades del GAD, mediante su uso se obtuvieron resultados a los objetivos planteados.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según Naser (2017) menciona que, en los últimos años, “varios países de la región han debido enfrentar el problema de la creciente desconfianza en las autoridades y la falta de credibilidad en las instituciones públicas, esto tiene una repercusión directa en la democracia como forma de gobierno” (p.37). Así, en América Latina el Gobierno Abierto surge de la idea de tener una gestión más transparente en asuntos de índole público, su finalidad es implementar un modelo que se caracterice por tener un mayor involucramiento de la ciudadanía y sobre todo alcanzar una administración que esté más cerca de las necesidades ciudadanas.

De esta manera, nos centramos en el objeto de la administración dentro de la prestación de servicios los mismos que deben ser regulares, continuos, eficientes y eficaces, si una institución no puede brindar un servicio con estas características fallará y no cumplirá con los fines para los que fue creado. CEPAL (2020) En lo que se refiere a Ecuador y la Alianza de Gobierno Abierto menciona “El 18 de Julio de 2018, Ecuador se integró a la Alianza para el Gobierno Abierto e inicio la co-creación de su Plan de Acción constituyéndose hasta la fecha uno de los más importantes procesos nacionales de co-diseño y co-gestión de política pública” (p. 11)

Es así como el Ecuador toma uno de los principales procesos que permiten mejorar la transparencia en el sector tanto público como privado que conforma al país, por otra parte, fomenta un involucramiento de la ciudadanía en la toma de decisiones y por ende mejora la relación entre Estado – ciudadanía facilitando la gestión del gobierno en turno.

Las implicaciones que tiene en el país la Alianza del Gobierno Abierto constan principalmente cuatro compromisos los cuales son:

- Datos abiertos
- Desarrollo de Capacidades para la Transparencia
- Empoderamiento Ciudadano

- Innovación Pública

Otro de los puntos que CEPAL (2020) en relación con el Ecuador y su trabajo en la Alianza del Gobierno Abierto menciona: "Se reconoce la importancia de la participación y colaboración para diseñar e implementar propuestas acordes a los problemas fundamentales de la sociedad" (p. 30). Es necesario entablar diálogos entre la sociedad y el Estado con el fin de buscar soluciones a los problemas de la sociedad, pero al mismo tiempo se recupere la confianza en la administración del Estado creando políticas que garanticen la transparencia en las distintas instituciones. Esta iniciativa busca promover la transparencia, la lucha contra la corrupción, la participación, la gobernanza, el libre acceso a la información pública y el uso de nuevas tecnologías. (Arcos, 2021, p.22)

En Ecuador, los estudios de diversas investigaciones han demostrado que la gestión de la calidad del servicio en las organizaciones estatales es un elemento fundamental para la consecución de beneficios económicos, la competitividad y el posicionamiento exitoso de la organización en el acelerado entorno económico de hoy en día y tiene como base fundamental la mejora continua, la prevención, la tendencia a la eficacia y a la eficiencia. (Vélez, 2019, p. 268). La pandemia ligada al limitado recurso económico que esta provocó pudo causar un atraso en la actualización y prestación de los servicios públicos, la ciudadanía en muchos de los casos es quien solicita las mejoras y al no verlas juzga a las autoridades respectivas generando una inconformidad ciudadana.

Mediante esta investigación queremos conocer cuáles han sido las acciones tomadas por el Municipio de Huaca teniendo en cuenta los pilares del Gobierno Abierto y las implicaciones que estos han tenido en la sociedad. La prestación de servicios públicos como: Agua potable, alcantarillado, calles y pavimentación, son los principales servicios en los cuales se enfocará esta investigación tomando en cuenta la información del municipio y la opinión pública. La medida en que el Gobierno abra esos canales de diálogo e interacción con los ciudadanos podrá aprovechar su potencial contribución al proceso de gestión estatal; y si la ciudadanía aprovecha la apertura de esos nuevos canales participativos, podrá colaborar activamente con la gestión de gobierno, promoviendo de este modo los componentes deliberativos y participativos de la democracia. (Oszlak, 2017, p. 6)

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Ha incidido el Gobierno abierto en los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, calles y pavimentación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación está enfocada a la línea de gobernanza y gestión pública por la cual se tomó en cuenta temas como el Gobierno abierto para mejorar los servicios públicos que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca. Se tomó en cuenta el año 2021 principalmente por la crisis que se suscitó a nivel global a causa de la pandemia, también es importante ya que aquí se pudo trabajar completamente y se visualiza los impactos que la pandemia generó.

La importancia de utilizar al Gobierno Abierto como mecanismo para mejorar los servicios públicos radica en que permite entablar un diálogo entre sociedad y organización, de esta manera se pretende atender a las necesidades de los usuarios implementando servicios que sean útiles para estos y cubran el problema latente. Por otra parte, publicar los distintos procesos efectuados con la respectiva rendición de cuentas, permitirá tener una gestión transparente en todos los procesos y en la ciudadanía se generará un sentido de confianza hacia esta, es importante la mutua cooperación entre ciudadanos y las herramientas con las que cuenta el Gobierno Autónomo para la correcta gestión de los recursos y la elaboración de proyectos de interés social.

La implementación de este mecanismo involucra a entidades gubernamentales que permiten tener un sistema digital sobre los distintos procesos que se ejecutan en dicha institución que al mismo tiempo deben permitir una mejora en la comunicación entre el ciudadano y la administración que se está ejerciendo teniendo en cuenta las necesidades de las personas y por ende planteando diferentes programas o proyectos que logran cubrir esos problemas para que no se sigan repercutiendo a futuro, la Administración Pública debe de ser una herramienta que busque las mejores soluciones teniendo en cuenta los recursos que tenemos disponible para estas.

Para implementar un Sistema de Gobierno Abierto, es necesario hacer uso de nuevas tecnologías que permitan tener una mejor gestión sobre asuntos de índole público

que vayan en torno a la transparencia, la participación ciudadana y la modernización de las administraciones. De este modo se podría cubrir las distintas necesidades que tienen los ciudadanos por medio de la creación de programas y servicios permitiendo ser más eficientes y eficaces en todos los procesos que se desarrollan. Mantener actualizado los servicios con los que cuenta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca ayudará a tener a la ciudadanía al tanto de las actividades que ejecute la institución.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar al Gobierno abierto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca y su incidencia en los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, calles y pavimentación en el año 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Identificar los pilares de Gobierno abierto con los que cuenta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca para los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, calles y pavimentación en el año 2021.
2. Describir la atención que tienen los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, calles y pavimentación en el Gobierno Autónomo Descentralizado San Pedro de Huaca para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en el año 2021.
3. Determinar la incidencia de Gobierno abierto en los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, calles y pavimentación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huaca en el año 2021.

1.4.3. Preguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son los pilares de Gobierno abierto con los que cuenta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huaca para los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, calles y pavimentación?

2. ¿Cómo es la atención que tienen los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, calles y pavimentación en el Gobierno Autónomo Descentralizado San Pedro de Huaca para satisfacer las necesidades de la ciudadanía?
3. ¿Cómo incide el Gobierno abierto en la prestación de servicios públicos de agua potable, alcantarillado, calles y pavimentación en el Gobierno Autónomo Descentralizado San Pedro de Huaca?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

- ¿Qué es y qué se entiende por Gobierno Abierto? (Tesis)

El objetivo de este trabajo es la aproximación a la idea de cómo influye el Gobierno Abierto en el ámbito local español basándose desde el punto de vista de los responsables de la gestión de política pública. Nos ayuda en la investigación que se está realizando ya que nos presenta aspectos del Gobierno Abierto aplicados a un espacio local permitiendo de esta manera entender el tema a estudiar. Por otra parte, esta investigación nos da a entender la importancia de aplicar un Gobierno Abierto ya que trabaja con múltiples enfoques permitiendo de esta manera atender distintas áreas de manera simultánea sin dejar de lado procesos como la transparencia o el acceso a la información. (Criado, 2018, p. 41)

La implementación de un Gobierno Abierto además de fortalecer la democracia por los pilares que éste ofrece nos sirve como guía para implementar políticas públicas basándonos en las necesidades de los ciudadanos sin dejar de lado el desarrollo local. El Gobierno Abierto es un mecanismo de apoyo en el cual los gobiernos se pueden basar para poder ejecutar diferentes proyectos que aporten al desarrollo de la localidad juntamente con mecanismos que fortalezcan la transparencia e incluyan a actores sociales y así generar una gestión eficiente. (Criado, 2018, p. 40)

- Gobierno Abierto ¿Más Gobierno o Más Ciudadanía? (Tesis)

El trabajo realizado por Puón (2019) Se orientó al análisis del Gobierno Abierto y en base al mismo se presentó la pregunta si es más gobierno o más ciudadanía en donde se llegó a la idea de que se refiere a ciertos principios los cuales concretamente mejoran la transparencia y el acceso a la información, por otro lado favorece a la generación de espacios de colaboración y promueve la innovación entre las administraciones públicas, la sociedad y el sector privado para co-diseñar mecanismos que faciliten la administración.

También basándonos en el estudio realizado por el autor mencionado es necesario un Gobierno Abierto que brinde información a la ciudadanía en donde se debe contar con la estructura tanto física como digital que permita establecer espacios óptimos tanto para el desarrollo como para la ejecución de proyectos. La ciudadanía debe de ser el punto de partida para que con su participación y colaboración se desarrollen proyectos que en verdad generen un impacto en la sociedad. El Gobierno Abierto genera facilidades para el gobierno como también para la ciudadanía. (Puón, 2019, p. 22)

- Hacia una Administración Pública eficaz: Modelo Institucional y Cultura Profesional en la prestación de Servicios Públicos (Artículo)

En el presente trabajo Boix (2019) nos menciona sobre la administración pública y el entorno en donde desarrolla su actividad y en parte su organización está dirigida a la prestación de servicios, esto conlleva a cambios relevantes en la estructura de la organización y en su cultura, de esta manera podemos definir a la administración como una actividad eficiente en la prestación de bienes y servicios. Es así como se debe implementar distintas mejoras que permitan volver a la institución más eficiente y logre cumplir las expectativas de los ciudadanos generando de esta manera un sentido de pertenencia y confianza hacia la organización correspondiente.

La Administración Pública está en la obligación de poder modificar y adaptar el sistema a la variedad de problemas que surgen en una sociedad, para ello se encarga de producir diferentes servicios que logren cubrir ese problema y genere en la ciudadanía bienestar, cabe recalcar que la misión de la administración pública y la relación existente entre el prestador y el consumidor del servicio público, es importante implementar una cultura de cuidado la cual permita preservar los servicios públicos ya existentes y basándose en los objetivos de la organización ir mejorándolos para poder lograr una mayor satisfacción ciudadana. (Boix, 2019, p. 13)

- Los Servicios Públicos como derecho de los individuos (Artículo)

En el presente documento el autor Cordero (2017) menciona aspectos fundamentales de los individuos como lo son los servicios públicos que son necesarios para el desarrollo de los ciudadanos, la dotación de servicios por parte de los

municipios es la principal tarea de su administración. Esta investigación nos permitirá conocer la importancia de los servicios públicos y el rol que tienen en una sociedad para poder satisfacer necesidades colectivas. El brindar servicios óptimos y sobre todo que verdaderamente generen un cambio en el bienestar de los ciudadanos es importante para poder mejorar diferentes aspectos de la calidad de vida de las personas.

Es importante conocer cuáles son las necesidades de las personas para que así el Estado o la organización competente con los recursos que tiene disponible pueda adecuar distintas actividades que cubran estas necesidades y por ende mejoren la calidad de vida de los ciudadanos. Los municipios tienen la facultad de satisfacer las necesidades como es el caso de la prestación de servicios y por ley es algo que se debe cumplir, estar pendiente de las exigencias de los ciudadanos permite que programas o proyectos que se vayan a formular tengan en su estructura la participación ciudadana y por ende se respete el modelo democrático previamente establecido en el país. (Cordero, 2017, p. 21).

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Teoría de la Gobernanza y de las Organizaciones

Para poder conceptualizar de una correcta manera la Teoría de la Gobernanza es necesario saber el significado de su término en donde en muchos de los casos esta es considerada como una autoridad que atiende distintas necesidades de un país enfocándose en todos los niveles que conforman a este, es ahí en donde tanto instituciones como los ciudadanos trabajan en conjunto para poder ejercer los derechos correspondientes y encaminados hacia el desarrollo del país tomando en cuenta criterios de eficacia y eficiencia. (Launay, 2019, p. 35)

La Teoría de la Gobernanza surge tanto del modelo Post Burocrático y la corriente Neo Empresarial en donde la unión de estas provoca el surgimiento de la Teoría de la Gobernanza en donde influyen actores de la sociedad los cuales deciden sus objetivos de convivencia sin mirar al gobierno en sí, sino a la acción de gobernar que este emprende. (Quintero, 2017, p. 51)

Según Quintero (2017) es necesario conocer cuál es la relación entre la nueva gobernanza pública y la teoría de las organizaciones, al hablar de gobernanza se

puede decir que se trata de un paradigma emergente que ha definido como el proceso mediante el cual los actores de una sociedad deciden sus objetivos de convivencia fundamentales y coyunturales y las formas de coordinarse para realizarlos: su sentido de dirección y su capacidad de dirección. Esta explicación señala que lo que importa no es el gobierno en sí mismo sino la acción de gobernar, y que administraciones, ejecutivos y legislativos el gobierno en sentido amplio solo son trascendentes en función de lo que hacen con, desde y para otros actores sociales y económicos, antes que por y hacia sí mismos.

Según Porras (2018) referente a la Teoría de la Gobernanza menciona: "Aparece cuando los actores sociopolíticos convergen en políticas comunes, no porque las leyes lo estipulen, sino para hacer sustentables las políticas consideradas parte del bien público es necesario la unión de recursos de todos los sectores de la sociedad" (p. 170). El autor hace referencia a todos los miembros que conforman una sociedad, no solamente a los ciudadanos sino a todos los actores que de alguna manera cumplen un rol y permiten el funcionamiento del Estado y sobre todo el desarrollo de la sociedad, para ello es necesario crear políticas enfocadas a solucionar problemas colectivos que ayuden a las personas y al mismo tiempo faciliten la administración de los gobiernos en asuntos de índole público.

Según Quintero (2017) menciona que los Estados y las Administraciones participan en procesos gobernantes sobre las decisiones basadas para sí mismos, estas decisiones antes pasaban por acción gubernativa, la expedición de leyes y reglamentos, ahora quedan cortas ante la complejidad y magnitud de los problemas que enfrentan, pues se deben encargar de satisfacer criterios sociales amplios e incluyentes para lograr un estatus de nueva gobernanza pública, este paradigma requiere administraciones abiertas.

Según Quintero (2017) nos menciona que existen tres características principales de la gobernanza las cuales son: "Diversidad, complejidad y dinamismo social en donde cada uno de estos elementos conduce a que la acción pública recurra a nuevos métodos de gobernar permitiendo generar objetivos y cumplirlos más exitosamente cuando el medio es complejo" (p. 41.). Es así que la Teoría de la Gobernanza cuenta con distintas características las cuales permitan que la acción de gobernar sea más efectiva y se haga el cumplimiento de los objetivos de manera más directa tomando en cuenta la opinión de la ciudadanía teniendo a esta como aliada y como herramienta para la ejecución de distintos proyectos.

Existen algunas diferencias entre gobierno y gobernanza pero fundamentalmente lo que caracteriza a esta es el grado de apertura de las comunidades el cual va ligado con una mayor participación no solo de actores gubernamentales sino también de los no gubernamentales los cuales tienen el derecho de opinar y sobre todo de contribuir con ideas que permitan mejorar al Estado y al desarrollo de diferentes políticas como programas teniendo siempre en cuenta al ciudadano como el centro de todo y que es este el que va a gozar o sufrir las decisiones tomadas por el gobierno. (Porrás, 2018, p. 22)

En lo que se refiere a la Teoría de la Gobernanza y su relación con el Gobierno Abierto Serna De La Garza (2010) menciona: "Describe prácticas en la acción de gobernar que enfatizan los aspectos que suplen al poder político, en donde la idea clave es la noción que incorpora a la sociedad civil a la acción de gobierno" (p. 37). De esta manera podemos afirmar que la gobernanza es un proceso el cual permite la inclusión de todos los miembros de la sociedad en lo que se refiere a asuntos del gobierno, también se relaciona directamente con el Gobierno Abierto debido a que da una apertura a distintos procesos incluyendo la participación ciudadana y dotando a las personas de un sentido de transparencia con distintas entidades del gobierno, así visualizar el manejo en estas instituciones y si han cumplido o no con el deber para el que fueron creadas.

Aguilar (2018, como se citó en Quintero, 2017) afirma: "La Gobernanza más bien es un proceso democrático de construcción de metas y establecimiento de instrumentos de la acción política, que se trata de una fuerza que ampara un cierto tipo de reforma administrativa" (p. 43). Con relación a lo mencionado anteriormente podemos afirmar que la gobernanza dentro de una sociedad permite que los procesos democráticos sean más estables teniendo así una relación directa con el Gobierno Abierto ya que implementa distintos sistemas que forman una sociedad más transparente y sobre todo comprometida con el mejoramiento de las instituciones públicas presentes en el Estado y que estas cuenten con una serie de principios los cuales mejoren su gestión.

2.2.1.1. Concepto de Gobernanza

Gobernanza es una gestión imparcial y transparente de los asuntos públicos a través de la creación de un sistema de reglas aceptadas como constitutivas de la autoridad

legítima, con el objeto de promover y valorizar valores deseados por los individuos y los grupos. Launay (2019). Hace referencia a las interacciones continuas entre gobernantes y gobernados para dar solución a problemas que afecten a la ciudadanía, construyendo normas necesarias para gestionar un cambio, esto quiere decir que las personas sean partícipes en las decisiones para asegurar un mejor estilo de vida, y para lograrlo es necesario que se genera la libertad de expresión, respeto y asociación.

2.2.1.2. Principios de la Gobernanza

El Consejo Económico Social (2018) menciona una serie de principios que forman parte de la estructura de la gobernanza y en si permiten el correcto funcionamiento de esta en una sociedad. Estos principios son:

- Competencia
- Formulación de Políticas Sólidas
- Colaboración
- Integridad
- Transparencia
- Participación
- Subsidiariedad
- Equidad

2.2.1.3. Niveles de la Gobernanza

Aguilar (2018) en su texto menciona los diferentes niveles que componen a la gobernanza los cuales cada uno de estos cuenta con generalidades que los caracterizan, estos son:

- Gobernanza Pública: es aquel proceso mediante el cual el gobierno se encarga de dirigir a la sociedad y es este quien los encamina para lograr objetivos. (p. 20).
- Gobierno o Gobernanza del Sector Público: Hace referencia a que el gobierno dirige el sector público en base a los diferentes niveles y organizaciones que este tiene en cada uno de ellos, de esta manera se tiene un control total de aquellas entidades pertenecientes al Estado. (p. 20).

- Gobierno o Gobernanza Corporativa Pública: El gobierno es el que dirige específicamente las organizaciones que le pertenecen las cuales cumplen distintas funciones públicas y son estas quienes dotan de servicios públicos a los ciudadanos. (p. 20)

2.2.2. Teoría del Gobierno Abierto como subsistema de políticas

Según Bentham (2018) la teoría del Gobierno Abierto supone que, “una vez abiertos los canales, los ciudadanos estarán dispuestos a participar y ejercer los roles que potencialmente se les atribuye y reconoce discursivamente” (p. 22). Se habla de instaurar nuevas reglas sobre la forma en que los gobiernos se relacionan con los ciudadanos, la tecnología permite esta interacción, también podemos decir que los funcionarios públicos y los administradores estén dispuestos a funcionar bajo estas nuevas reglas, para esto es necesario tener voluntad política desde el más alto nivel gubernamental para imponerlas.

Dentro de un plano general lo más fundamental o prácticamente el eje para poder formular un plan de Gobierno Abierto en un país es que cuente con un carácter participativo en donde se permita tener procesos más transparentes y sobre todo empoderar a los ciudadanos en aquellos asuntos de índole público permitiendo de esta manera la inclusión social y fortalecer al mismo tiempo la gobernanza, estableciendo correctamente los objetivos que queremos alcanzar articulando esfuerzos del Estado y la sociedad civil. Por otra parte, el Gobierno Abierto promueve el trabajo colaborativo ya que utiliza mecanismos esenciales como lo son el diálogo constante entre estado y ciudadanía dando viabilidad hacia el desarrollo cumpliendo con principios esenciales de la democracia como es la participación ciudadana. (Naser, 2017, p. 16)

El Gobierno Abierto se ha popularizado en los últimos años, desde el momento en que las administraciones impulsan este mecanismo, con el fin de basarse en principios como: mejorar la disponibilidad de información sobre las actividades que realiza el gobierno para todos los ciudadanos, apoyar la participación cívica, implementar los más altos estándares de integridad profesional en las administraciones y favorecer el acceso a nuevas tecnologías que faciliten la apertura y rendición de cuentas.

Es necesario transparentar la gestión pública y la rendición de cuentas, garantizar el acceso a la información pública y fortalecer la interacción y

colaboración con los diversos sectores de la sociedad para hacer más efectiva la provisión y la calidad de los servicios públicos. (Naser, 2017, p. 40)

Tomando en cuenta la cita anteriormente mencionada se afirma que para una mejora de los servicios públicos es necesario tener una gestión transparente y oportuna por parte de los gobiernos lo cual genere una apertura y un sentido de confianza por parte de la ciudadanía hacia el gobierno fortaleciendo los lazos y así tener una sociedad en vías hacia el desarrollo, el Gobierno Abierto es una herramienta que sienta las bases de la democracia en una sociedad que anhela y desea avanzar.

2.2.2.1. Concepto de Gobierno Abierto

Gobierno Abierto es un modelo de gestión que incorpora principios, políticas o acciones de transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas, participación ciudadana y co-creación gubernamental, apoyados en las TIC y orientadas a lograr niveles de apertura y colaboración que permitan generar beneficios colectivos. (Castillo, 2019, p. 9)

En base al pensamiento del autor mencionado podemos decir que el Gobierno Abierto es un pilar fundamental para el correcto funcionamiento de la Administración Pública tomando en cuenta distintos componentes o mecanismos que faciliten el manejo de los servicios públicos y por ende vuelvan a la institución más eficiente en lo que concierne a las necesidades colectivas, siempre y cuando se tome en cuenta la participación ciudadana y por medio de esta apoyarnos en la búsqueda de soluciones definitivas.

El Gobierno Abierto no solo debe de fijar pautas de funcionamiento en sus definiciones, también debe de ser claro a la hora de sugerir instrumentos de aplicación, todo mecanismo que se utilice debe de responder al objetivo de colocar al habitante como centro de la gestión estatal (Calderón, 2018, p. 10). De esta manera, el Gobierno Abierto debe atender a las necesidades de la población implementando distintos mecanismos que permitan solventar los problemas sociales mejorando de esta manera la calidad de vida de las personas y sobre todo permitiendo un desarrollo sostenible de la ciudadanía, es un aliado del Estado el cual permitirá volverlo más eficiente en su accionar y sobre todo en los asuntos de índole colectivo.

Según Naser (2017) En lo que concierne a Gobierno Abierto en toda su estructura "es una nueva forma de gobernar en donde existe un intercambio no temporal sino permanente y constante entre gobierno y ciudadanía en donde las tecnologías de la información cumplen un rol fundamental contribuyendo al continuo mejoramiento de sistemas democráticos" (p.14). Estos mejoran la calidad y efectividad de los gobiernos brindando de esta manera otra apariencia al gobierno el cual debe satisfacer las demandas y necesidades de la población.

El Gobierno Abierto se ha insertado en distintos niveles que tienen los gobiernos, pero enfocándonos en un nivel local ha tenido mayor relevancia y los resultados obtenidos con la implementación de este han sido mejores, esto se debe a que se obtiene una administración que se encuentra más cerca al ciudadano que al mismo tiempo puede visualizar de manera más clara los problemas que surgen en una sociedad. A nivel local se obtiene una colaboración más efectiva brindando soluciones más directas, más fáciles de implementar y sobre todo más fáciles de medir para de esta manera obtener resultados y tener una administración que continuamente mejore sus proyectos para que estos contribuyan al bienestar ciudadano. (Naser, 2017, p.12)

El Gobierno Abierto es una filosofía acerca de cómo gobernar y el rol que juegan los gobiernos junto con los ciudadanos dentro de la gestión pública. Por ello, quienes lo adoptan consideran que: 1) la tecnología permite una correcta interacción entre gobierno y ciudadanía; 2) el gobierno debe abrir canales de dialogo e interacción con los ciudadanos para aprovechar su potencial en el proceso de toma de decisiones, opciones de políticas, en la condición de bienes y servicios públicos, monitoreo, control y evaluación de su gestión; y 3) los ciudadanos deben aprovechar estos canales de participación para involucrarse en los diferentes roles como decisor. (Oszlak O. , 2012, p. 37)

2.2.2.2. Pilares de Gobierno Abierto

➤ Transparencia

Se define como la facilidad al acceso de la información pública, permitiendo a los ciudadanos realizar controles a la administración de los gobiernos, así como crear valor por medio de datos públicos ofrecidos libremente por los gobiernos o Estados. (Oszlak O. , 2017, p. 32)

➤ Participación Ciudadana

Definida como el derecho de la ciudadanía a incluirse activamente en el diseño y ejecución de políticas públicas, beneficiándose el gobierno del contexto, conocimiento y experiencia de los ciudadanos. La participación permite impulsar las acciones de los ciudadanos en asuntos públicos. (Sánchez, G, 2018, p.21)

➤ Colaboración

Definida como la colaboración de los ciudadanos y demás agentes en la gestión de la administración. La colaboración es la cooperación no solo de la ciudadanía, sino también con el sector privado, las asociaciones y demás agentes. (Oszlak O, 2017, p.26)

Los pilares mencionados anteriormente son fundamentales y permiten tener procesos más eficaces, directos y sobre todo que respondan a las necesidades de la ciudadanía, también afianzar procesos democráticos como la transparencia, acceso a información y rendición de cuentas fortalecen las bases de un gobierno y se tiene una sociedad estable en los distintos procesos que la conforman.

➤ Innovación

Modelo cuyo énfasis se centra en el uso de recursos y la creatividad de actores para amplificar el alcance y adecuación de esfuerzos para descubrir, desarrollar e implementar ideas dentro y fuera de las fronteras organizativas del sector público, se relaciona con la idea de un gobierno en red el cual potencie la creación de valor público. (Arroyo, 2017, p. 27)

2.2.3. Teoría del Servicio Público

Según Camargo (2018) es necesario tener en cuenta que "es una concepción del Estado en donde este sea el ente fundamental que asegure el cumplimiento de los servicios públicos y sea también el mismo que sancione las reglas que no se están cumpliendo completamente" (p. 38). El gobierno tiene que ser el representante de la sociedad, pero de igual manera ser el encargado de atender las necesidades sociales colectivas, el deber del Estado y sobre todo de las instituciones que lo conforman es cumplir con deberes específicos y así mejorar la administración pública e incrementar el nivel de satisfacción de los ciudadanos.

Por otra parte, los servicios públicos son uno de los pilares esenciales de la Administración Pública, comparten un vínculo el cual tiene su fin en el Estado, ambos están involucrados con este organismo y su actividad debe de estar regulada y asegurada por las personas que estén a cargo, los servicios públicos son la base de la administración ya que involucra diversos factores para su correcto funcionamiento, también estos tipos de servicios son considerados como géneros debido a que atienden distintas necesidades de las personas como lo es salud, educación, transporte, seguridad entre otros los cuales permiten resolver las necesidades de interés colectivo. (Camargo, 2018, p.10)

El principio que caracteriza a los servicios públicos es que tienen una participación directa del Estado en lo que concierne a la prestación, regulación y el control de estos los cuales se mejoran mediante las Administración Pública, el Estado ha perdido legitimidad y es importante que este actúe y recate lo público, lo proteja y lo defienda de esta manera puede garantizar la satisfacción de aquellas necesidades colectivas y con el transcurso del tiempo se convierta en un ente que asegure el cumplimiento de los deberes y en este caso los servicios públicos.

2.2.4. Teoría del Nuevo Servicio Público

Según López (2018) en lo que concierne al paradigma del Nuevo Servicio Público (NSP) nos menciona: "El Nuevo Servicio Público (NSP) es un conjunto de argumentaciones sobre el papel de la administración pública en el sistema de gobierno, que pone en el centro de su propia definición, las nociones de servicios públicos, gobernabilidad y compromiso cívico, como una alternativa a la vieja burocracia" (p. 81). Podemos afirmar que el paradigma del Nuevo Servicio Público (NSP) pone al ciudadano como el centro de la administración pública, tomando en cuenta principios de la democracia los cuales permitirán tener una mejor gestión de los servicios públicos y así generar una apertura hacia un gobierno transparente, así los ciudadanos formarán parte de la sociedad tomando en cuenta la participación ciudadana e igualdad social.

El Nuevo Servicio Público (NSP), requieren del desarrollo de nuevos modelos metodológicos de análisis y evaluación de la administración pública, que permitan conocer hasta qué punto los nuevos modelos de gestión cumplen los objetivos para los que fueron diseñados.

Según López (2018) el Nuevo Servicio Público (NSP) es, en definitiva, un conjunto de argumentaciones sobre el papel de la administración pública en el sistema de gobierno, que pone en el centro de su propia definición, las nociones de servicio público, gobernabilidad y compromiso cívico; presentándose, por tanto, como una clara alternativa a la vieja burocracia, así como a los principios que emanan del ámbito empresarial privado y por tanto de la Nueva Gestión Pública (NGP). Esta corriente teórica puede ser atribuida a un amplio patrimonio intelectual, concretamente los propios autores señalan como precursores contemporáneos del Nuevo Servicio Público (NSP), las teorías democráticas de ciudadanía, los modelos de comunidad y sociedad civil, el humanismo organizacional, o la nueva administración pública y administración pública posmoderna. (Sánchez, 2017, p. 53)

2.2.4.1. Principios para la construcción de su paradigma.

Tabla 1. Principios del Nuevo Servicio Público

PRINCIPIO	DEFINICIÓN
Servir a ciudadanos no a clientes o consumidores.	Los servidores públicos no responden a las demandas o necesidades de los consumidores, sino que construyen relaciones de confianza y colaboración con y entre los ciudadanos.
Búsqueda del interés público como objetivo.	Los gestores y administradores públicos deben trabajar en la búsqueda del interés público construido colectivamente, 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.	Entendiendo que 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.

<p>Reconocimiento de que la rendición de cuentas o accountability no es simple.</p>	<p>Los servidores públicos están condicionados en su labor como prestadores de servicios públicos ante los ciudadanos, por las leyes constitucionales, por los valores, por las normas, por los estándares profesionales y por los intereses ciudadanos.</p>
<p>Servir en lugar de dirigir.</p>	<p>Es más importante que los funcionarios públicos establezcan un liderazgo compartido, ayudando a los ciudadanos a expresar y satisfacer sus intereses comunes, en lugar de tratar de controlar a la sociedad.</p>
<p>Poner en valor a las personas.</p>	<p>Los organismos públicos y las redes en las que participan tienen éxito si son operados a través de procesos de colaboración y compromiso, compartiendo el liderazgo y sustentándolo en un respeto mutuo.</p>

2.2.4.2. Los Servicios Públicos

Se considera la parte visible de la administración municipal la atención de las necesidades colectivas, es decir, la función de los ayuntamientos es la de prestar servicios públicos a sus localidades, esta importante tarea se origina en la fase del desarrollo del estado conocida como "Estado Benefactor" o "Estado de Servicio" (Torres, 2019, p. 22). Estos son el conjunto de actividades o bienes que un Estado le garantiza a la población, con la finalidad de brindar un mejor estilo de vida y garantizar la igualdad de oportunidades para su población.

2.2.4.3. Clasificación del Servicio Público

El servicio público se clasifica en:

- Por razón de su importancia: se relacionan con el cumplimiento de los fines del propio estado y secundarios.
- Necesarios y voluntarios según que las entidades públicas estén o no obligadas a tenerlos.

- Por razón de su utilización en obligatorios o facultativos, los primeros se imponen por motivos generales y los segundos a voluntad del usuario.
- Por la persona administrativa de quien dependen se dividen de acuerdo con el marco jurídico en: federales, estatales y municipales.
- Por la manera como se satisfacen las necesidades colectivas, los servicios pueden ser directos o indirectos.
- Por su composición, pueden ser simples cuando son únicamente servicios públicos, mixtos cuando son servicios montados según normas de derecho privado (Cordero, 2017, p. 31).

2.2.4.4. Tipos de Servicios Públicos

Los servicios públicos son diversos porque comprenden aquellas necesidades de la propia comunidad que requiere a lo largo de su evolución, estos son:

- Agua potable: Servicio implica la instalación, mantenimiento y conservación de las redes de agua.
- Alcantarillado: Comprende dos aspectos, el drenaje sanitario y el pluvial.
- Alumbrado Público: Consiste en iluminar las dependencias y áreas públicas y vigilar los programas de mantenimiento de las redes de alumbrado público.
- Cementerio y Panteones: Proporcionar sitios adecuados para las inhumaciones o incineraciones de cadáveres, cobro de derechos y mantenimiento de instalaciones.
- Seguridad Pública: Disponibilidad de una convivencia plena dentro de una situación de respeto tanto individual como colectivo.
- Mercados: La administración proporciona lugares y locales para que se realicen actividades comerciales.
- Calles y Pavimentación: Construcción, ampliación y mantenimiento de las vías públicas que requiere la supervisión directa de la autoridad local. (Cordero, 2017, p. 12)

2.2.5. Marco legal

2.2.5.1. Constitución de la República del Ecuador.

En la Constitución de la República del Ecuador en el Capítulo II referente a "Políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana" se toma en cuenta el Art. 85,

menciona la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas y servicios públicos que garanticen los derechos de la constitución se orientarán a hacer efectivos el buen vivir, y todos los derechos, se formularán a partir del principio de solidaridad. (Constitución, 2008, p. 68)

En la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 314 menciona que el estado garantizará los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación. (Constitución, 2008, p. 155)

2.2.5.2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

En el COOTAD, en su Art. 54 referente a las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal menciona que las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la Ley y en dicho marco, prestar servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente con criterios de calidad, eficacia y eficiencia. (COOTAD, 2019, p. 28)

En la presente Ley en el Art. 55 referente a las competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal menciona prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la Ley. (COOTAD, 2019, p. 29)

2.2.5.3. Ley Orgánica de Servicio Público

En la presente Ley en su Art. 2 referente al objetivo se menciona que el servicio público y la carrera administrativa tiene por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad y productividad del Estado y sus instituciones. (LOSEP, 2017, p. 5)

2.2.5.4. Ley Orgánica de Participación Ciudadana.

En la presente Ley, en su Art. 1 menciona que su objetivo es garantizar el ejercicio de los derechos de participación de todos los ciudadanos sin discriminación alguna con el fin de fortalecer el poder ciudadano y sus diferentes formas de expresión, fomentando la democracia participativa, así como la rendición de cuentas y control social. Esta Ley es aplicable para todas las personas dentro del territorio ecuatoriano y en el exterior, para las instituciones públicas y privadas que manejen fondos públicos y desarrollen actividades de interés general. (LOPC, 2011, p. 4)

2.2.5.5. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En la presente Ley, en su Art. 4 referente a principios de aplicación de dicha ley menciona que toda información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas, pues el Estado y sus instituciones están obligados a garantizar el acceso a la información, además, garantizarán el manejo transparente de la información pública de tal manera que sea posible la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general, así como también la rendición de cuentas de las diferentes autoridades que ejerzan el poder público. (LOTAIP, 2004, p.3)

2.2.5.6. Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.

En la presente Ley en su Art. 1 se menciona que tiene el objeto de disponer la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrativos y la Administración Pública y entre las entidades que la componen, así como, garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad. (LOOETA, 2018, p. 3)

2.2.5.7. Plan de Acción de Gobierno Abierto Ecuador.

Se toma como un pilar a estudiar el presente plan porque establece dentro de los marcos de la ley presente en el país un impulso enfocado a involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones, por otra parte también es de suma importancia debido a que dentro de su estructura incluye puntos como lo es la transparencia y acceso a la

información, la rendición de cuentas y sobre todo la participación ciudadana, lo mencionado anteriormente constituyen puntos clave referentes a los mecanismos de Gobierno Abierto y por ende destaca el rol de la ciudadanía en aquellos procesos de consolidación de la democracia y poder dejar pasos importantes en lo que se refiere a decisiones de política pública. (Gobierno Abierto Ecuador, 2019).

2.2.5.8. Ordenanza Constitutiva y de Funcionamiento del Consejo de Planificación Cantonal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Pedro de Huaca.

En la presente ordenanza en su Art. 1 se menciona que tiene por objeto constituir, organizar y normar el funcionamiento del Consejo de Planificación Cantonal en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca y a la participación en todo lo relacionado con el desarrollo cantonal.

Por otra parte, en su Art. 2 referente a Fines y Principios del Consejo de Planificación Cantonal menciona el fomentar la participación ciudadana y el control social en la formulación de la política pública, que reconozca la diversidad y el derecho de las comunidades, pueblos y nacionalidades ecuatorianas, bajo el principio del Sumak Kawsay. (Huaca, 2017, p. 4)

2.2.5.9. Ordenanza que reglamenta y regula el control interno de los servidores, servidoras y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca.

La presente ordenanza en su Art. 1 referente al objeto menciona que la regulación de las políticas, procedimientos y procesos relacionados con la administración del talento humano del Gobierno Municipal de Huaca y propiciar un grado de eficiencia que permita el desarrollo institucional continuo. (Huaca, 2012, p. 5)

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

Enfoque Mixto

El enfoque de esta investigación es de tipo mixto debido a que implica la recolección, análisis e interpretación de datos tanto cuantitativos como cualitativos los cuales son importantes para el desarrollo de esta investigación, así, obtendremos un método crítico en la investigación y una visión objetiva por parte del aspecto cuantitativo, mientras que, por parte del aspecto cualitativo se tendrá una visión subjetiva para entender el problema.

El método de este enfoque mixto busca responder a un problema de investigación desde un diseño concurrente, secuencial, de conversión o de integración según sea los logros planteados. (Ortega, 2018, p. 33)

Se hace uso del enfoque mixto ya que se enmarca en un tema humanista con respecto al Gobierno abierto y los pilares que inciden los servicios públicos, así se realiza un estudio de manera cualitativa ya que se obtiene una respuesta en sentido reflexivo en lo que se denota lo más importante y de gran interés para la sociedad estudiada. Por otra parte, el aspecto cuantitativo es por medio de encuestas poder obtener resultados sobre el Gobierno abierto y su incidencia en los servicios públicos, con la interpretación de datos buscamos medir la relación existente entre las dos variables a estudiar (Gobierno abierto – Independiente) (servicios públicos – Dependiente).

3.1.2. Tipo de Investigación

Investigación de Campo

Según Martins (2013) define a la Investigación de Campo como: “La recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural” (p.88).

Se utiliza este tipo de investigación ya que fue realizada en el Cantón San Pedro de Huaca y se recolectó información directamente de las personas que viven ahí, pues son quienes diariamente utilizan los servicios públicos, esto permite conocer mejor el entorno estudiado, y así tener resultados más claros sin la necesidad de manipular las variables, para dar respuestas a los objetivos planteados anteriormente; por otra parte, entablamos un diálogo con los ciudadanos teniendo una conversación directa y sobre todo en un ambiente real.

3.1.3. Diseño de la investigación

Investigación no experimental

Según Hernández (2016) define a la investigación no experimental como: "La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en la que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos" (p. 80). En la presente investigación se utiliza este tipo de diseño ya que permite obtener respuestas directamente de la ciudadanía del Cantón San Pedro de Huaca, los cuales hacen uso de los servicios públicos, además, estas respuestas no van a tener ninguna manipulación más que la interpretación de estas permite responder a los objetivos planteados en la investigación.

Investigación transversal

Según hace referencia a la investigación transversal como: "Los Diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado" (p. 270).

En esta investigación se hace uso del diseño transversal porque se estudia la incidencia del Gobierno Abierto en los servicios públicos del Cantón San Pedro de Huaca en un periodo determinado como lo es el año 2021 y basados en este analizar las variables y los cambios suscitados en el mismo.

3.1.4. Nivel de investigación

Investigación descriptiva

Según Hernández (2016) considera a esta investigación como aquella que: "Pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refiere, su objetivo no es indicar como se relacionan éstas" (p.92).

Considerando el párrafo precedente, esta investigación es descriptiva porque permitió obtener información de la ciudadanía por medio de la encuesta y también información de los funcionarios por medio de entrevistas, cabe recalcar que durante ese proceso no se analizó si existe relación entre ambas variables.

Investigación explicativa

Por otra parte, es una investigación explicativa porque se va a estudiar las variables tomando en cuenta registros ya existentes de las mismas con la finalidad de brindar una explicación a las personas detallando aquellos aspectos que componen a las variables y sobre todo explicando aquellos cambios relevantes que se presentaron en el Cantón San Pedro de Huaca en relación con el Gobierno Abierto y a los Servicios Públicos. (Hidalgo, 2019).

Se hace el uso de esta investigación debido a que se realizó un análisis y posterior explicación sobre los resultados obtenidos mediante el uso de las técnicas utilizadas, en este caso, se pretende responder los objetivos de investigación sin manipular los datos obtenidos, es decir, se los interpretó y se obtuvo respuestas.

3.2. HIPÓTESIS

Ho. El Gobierno abierto no incide en los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, calles y pavimentación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca en el año 2021.

Hi. El Gobierno abierto incide en los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, calles y pavimentación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca en el año 2021.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1. Definición de las Variables

Variable Dependiente: Servicios Públicos

Variable Independiente: Gobierno Abierto

3.3.2. Operacionalización de Variable

Tabla 2. Operacionalización de variables

Variables/Definición	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Variable Independiente				
Gobierno Abierto	Transparencia	Rendición de cuentas		
		Información Pública		
	Participación Ciudadana	Datos Abiertos		
		Mecanismos de Participación Ciudadana		
Colaboración	Organismos de Control Social			
	Articulación de Actores			
Innovación	Cooperación Interinstitucional			
	Implementación de las TIC		Encuesta y Cuestionario	
Servicios Públicos	Elementos Tangibles	Herramientas en línea	Entrevista	
		Gobierno Electrónico		
	Fiabilidad	Instalaciones Adecuadas		
		Eficiencia		
Capacidad de Respuesta	Cumplimiento de Objetivos			
	Eficacia			
Seguridad	Estabilidad			
	Personal Capacitado			

	Amabilidad
Empatía	Atención al Usuario

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Métodos

Método Inductivo

Según Rodríguez (2017) "El método inductivo es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales ". (p.10). Este método se basa en la inducción, para ello, procede a partir de premisas particulares para obtener conclusiones generales.

Se utilizó este método porque dentro de la variable Gobierno Abierto se fue descomponiendo para poder estudiar las partes que lo componen, para así obtener al final una respuesta sobre como es el Gobierno Abierto en el cantón estudiado. En servicios públicos se realizó el mismo procedimiento para al final obtener respuestas claras.

Método Deductivo

Según Rodríguez (2017) "Este método organiza hechos conocidos y se extraen conclusiones mediante una serie de enunciados que comprenden: la premisa mayor, la premisa menor y la conclusión". (p.11). Este método consiste en extraer una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas, se deducen varias conclusiones a fin de lograr generalizaciones enriquecidas.

En la presente investigación se usó este método ya que, con los datos obtenidos y su análisis, se lograron obtener las conclusiones que respondieron a los objetivos planteados y a interrogantes presentes en la investigación.

3.4.2. Técnicas

Se utilizaron dos tipos de técnicas, entrevista y encuestas. Las entrevistas se las realizó a la muestra obtenida, en este caso, se enfocó a la ciudadanía del cantón San Pedro de Huaca, por otra parte, se utilizaron las entrevistas con la finalidad de obtener respuestas que ni se encontraron dentro de la información documental, estas se las realizó a funcionarios del GAD de Huaca. De esta manera se analizó el tema mediante dos perspectivas diferentes.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población y Muestra

3.5.1.1. Población

La población que se va a tomar en cuenta es aquellas personas mayores a 18 años que habitan en el Cantón San Pedro de Huaca, se escogió esta población debido a que ya se tiene noción de la importancia de los servicios públicos en la sociedad y sobre todo porque están inmiscuidos en asuntos político - administrativos, por otra parte consideramos que están en la capacidad de juzgar lo positivo y negativo de los servicios que presta el Gobierno Autónomo presente y su opinión es de utilidad para poder llegar a obtener los resultados esperados.

La población mayor a 18 que habita en el cantón San Pedro de Huaca es de un total de 4.356 personas.

3.5.1.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra se procederá a utilizar la siguiente fórmula estadística:

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

Datos

n: Tamaño de la muestra

n= 354

N: Población = 4356

z: Nivel de Confianza = 95

E: error de la estimación = 0.5

En este caso se realizó el cálculo de la muestra con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5%. Tomando en cuenta a la población mayor a 18 años que habita en el Cantón San Pedro de Huaca que es un total de 4356 personas, el cálculo la muestra obtenida es de un total de 354 ciudadanos a encuestar. Con este grupo de personas se puede obtener los resultados esperados en la investigación directamente de las personas que hacen uso de los servicios públicos en el Cantón.

3.5.2. Instrumentos de Investigación

Encuesta – cuestionario

Para la presente investigación utilizaremos un cuestionario de 18 preguntas las mismas que están relacionadas a las dos variables a investigar (variable independiente – Gobierno Abierto) (variable dependiente – servicios públicos), la encuesta se realizó a la muestra, mientras que la entrevista contó con 28 preguntas, las cuales se categorizaron con la finalidad de entrevistar al personal de acuerdo con sus atribuciones, permitiéndonos obtener respuestas claras y concisas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Resultados de Gobierno Abierto en el cantón San Pedro de Huaca según encuestas.

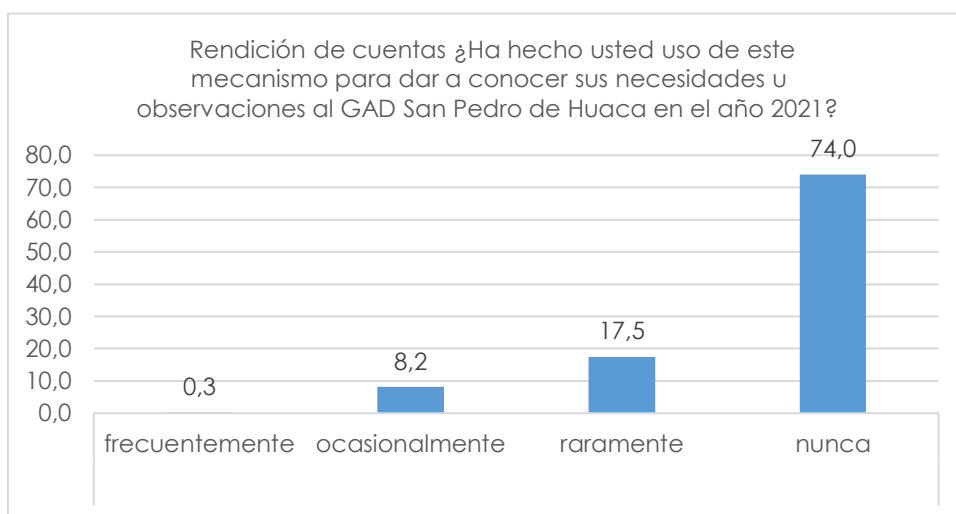


Figura 1. Rendición de cuentas

La Rendición de cuentas es un mecanismo que gran parte de la ciudadanía desconoce o nunca lo ha utilizado para dar a conocer sus necesidades, observaciones o conocer la gestión del GAD.

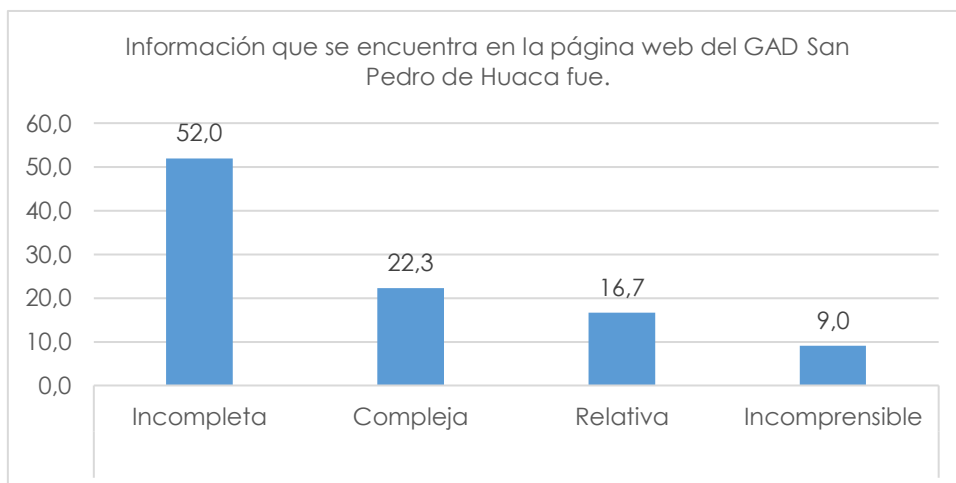


Figura 2. Información página web

La ciudadanía menciona que la información que se encuentra presente en la página web del GAD es incompleta, ya que no cubre las necesidades que ellos presentan, únicamente se encuentra información general del GAD y la ciudadanía.

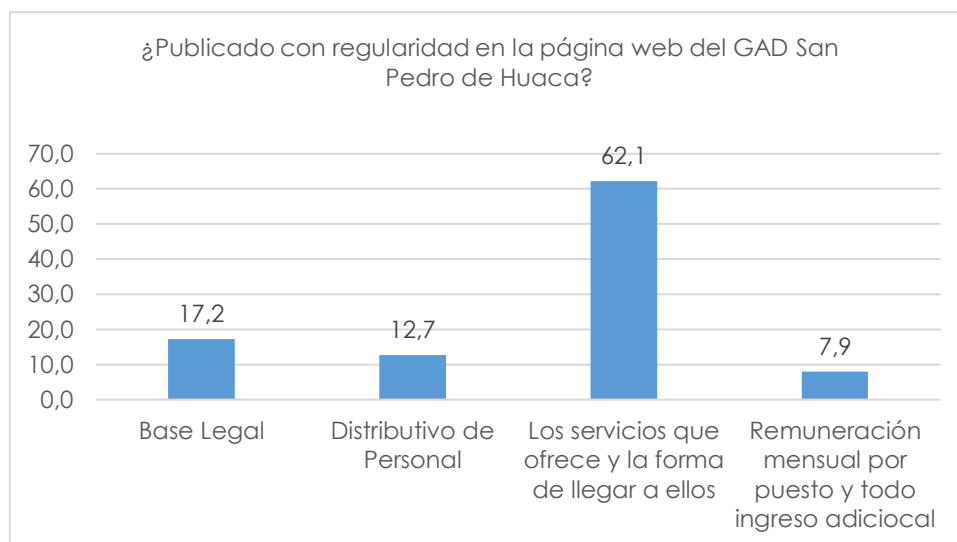


Figura 3. Información publicada con regularidad

Por la incompleta información que se encuentra en la página web del GAD, 6 de cada 10 personas mencionan que es importante que el GAD presente los servicios que este ofrece y la forma de llegar a ellos seguido de la base legal de la institución.

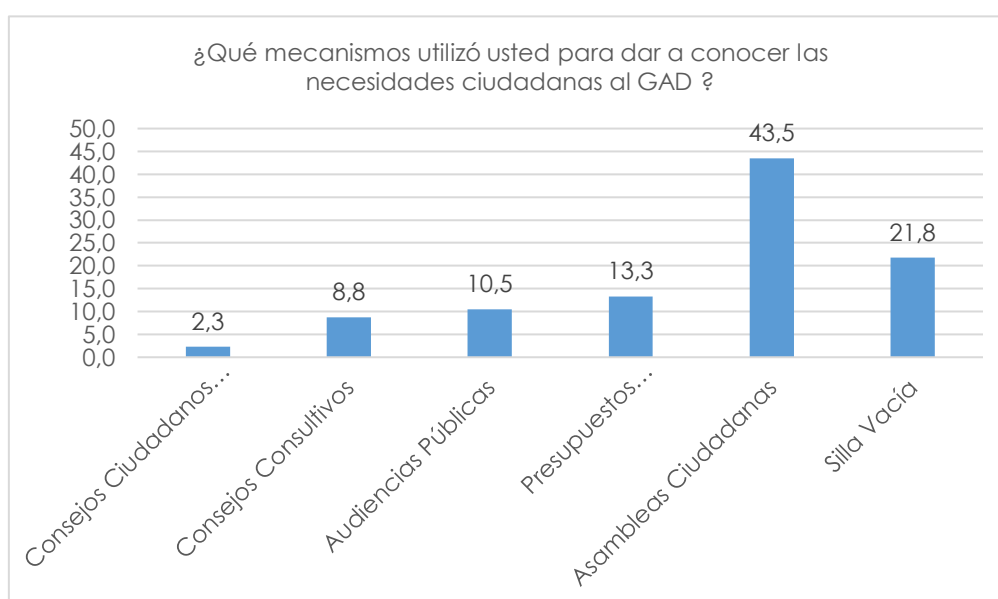


Figura 4. Mecanismo para dar a conocer necesidades

El mecanismo de participación ciudadana más utilizado son las asambleas ciudadanas seguido de la silla vacía. Basándonos en estos datos podemos afirmar que la asamblea ciudadana es el mecanismo que más utiliza la población para dar a conocer sus necesidades al Gobierno Autónomo.

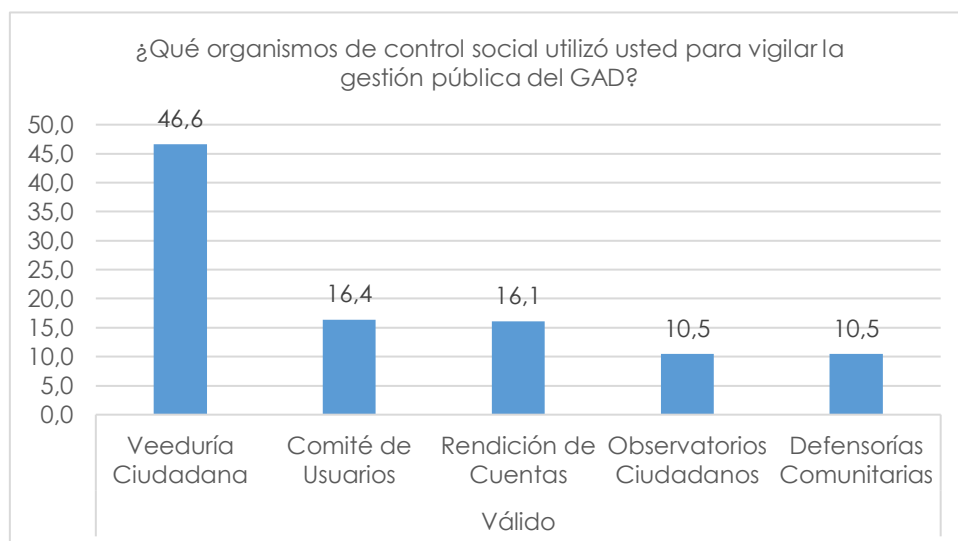


Figura 5. Organismos de control social

El Organismo de Control Social más utilizado fue la veeduría ciudadana, sin embargo, no se deja de lado otros organismos que también son utilizados por la ciudadanía para vigilar los distintos procesos desarrollados por el GAD.



Figura 6. Importancia de crear relaciones entre la sociedad civil y el Estado

La mayor parte de la ciudadanía considera que la creación de relaciones entre el Estado y la sociedad es muy importante, ya que permite una colaboración de los ciudadanos en la administración, además de que genera un proceso integrador con las acciones y decisiones tomadas por autoridades.

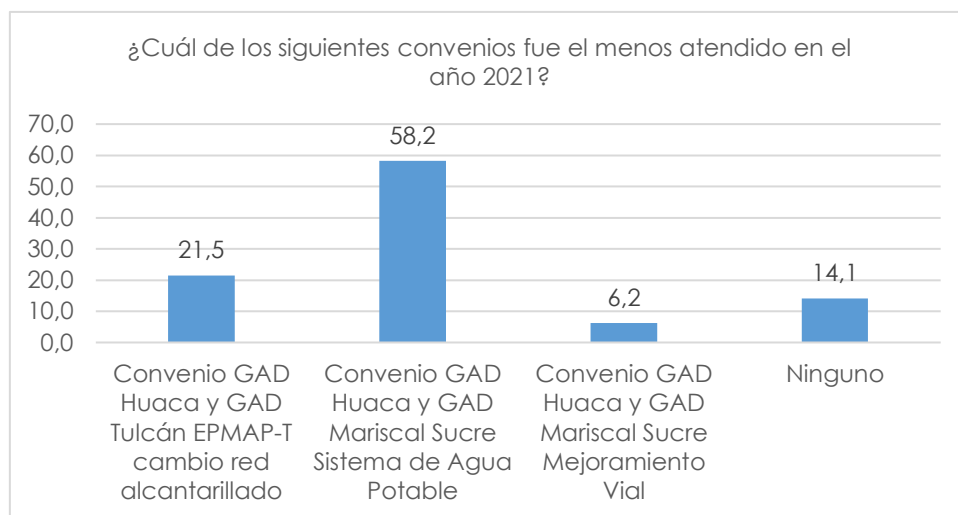


Figura 7. Convenio menos atendido

La ciudadanía menciona que el Convenio Interinstitucional menos atendido en el año 2021 fue el convenio entre el GAD de Huaca y el GAD Mariscal Sucre para mejorar el Sistema de Agua Potable, más de la mitad de la población menciona que la falta de agua es un problema latente en la localidad.

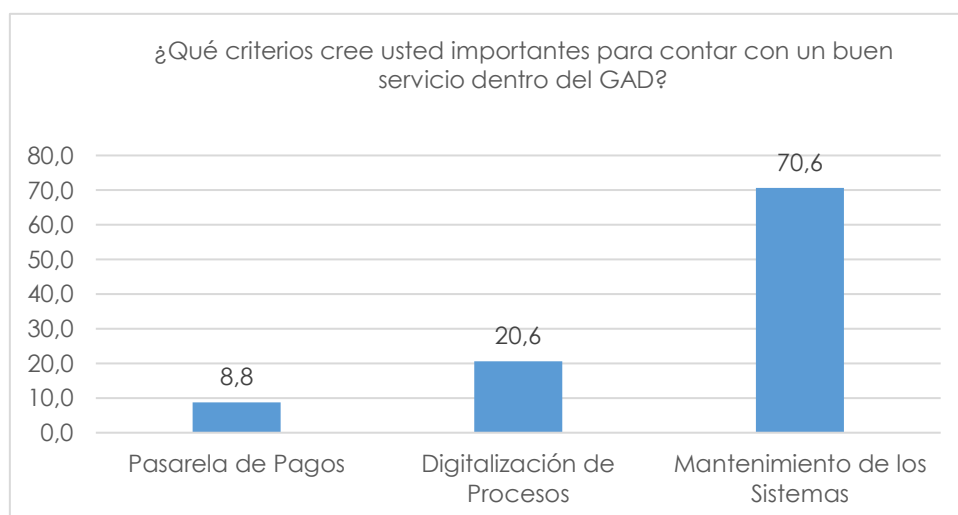


Figura 8. Criterios buen servicio

Gran parte de la ciudadanía está de acuerdo en que para contar con un buen servicio dentro del GAD es necesario contar con el criterio de realizar mantenimiento de los sistemas para incorporar nuevas funcionalidades y mejorar el rendimiento de los equipos.

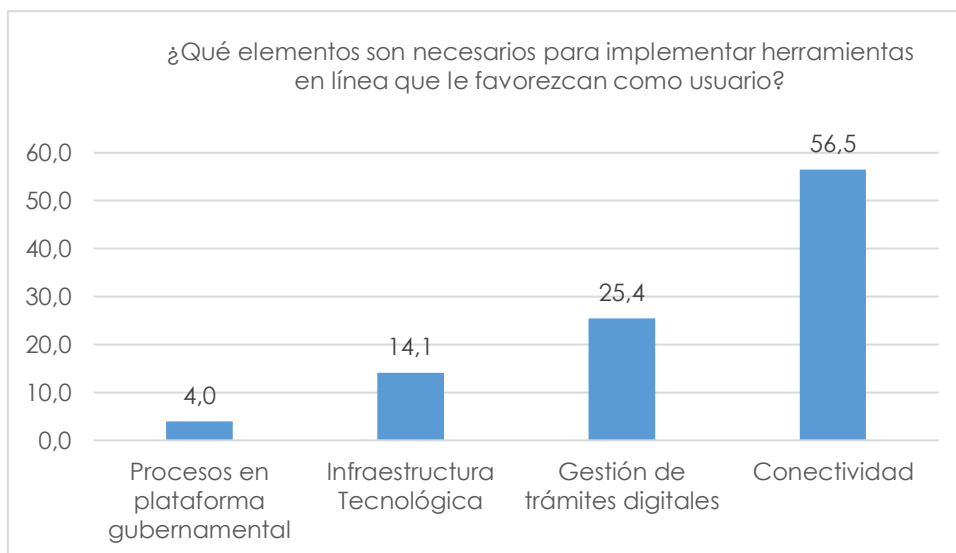


Figura 9. Elementos herramientas en línea

Para implementar herramientas en línea que favorezcan a la ciudadanía, estos mencionan que para un mejor desarrollo de la población y para que ellos puedan acceder a los servicios en línea es importante contar con buena conectividad y acceso a internet.

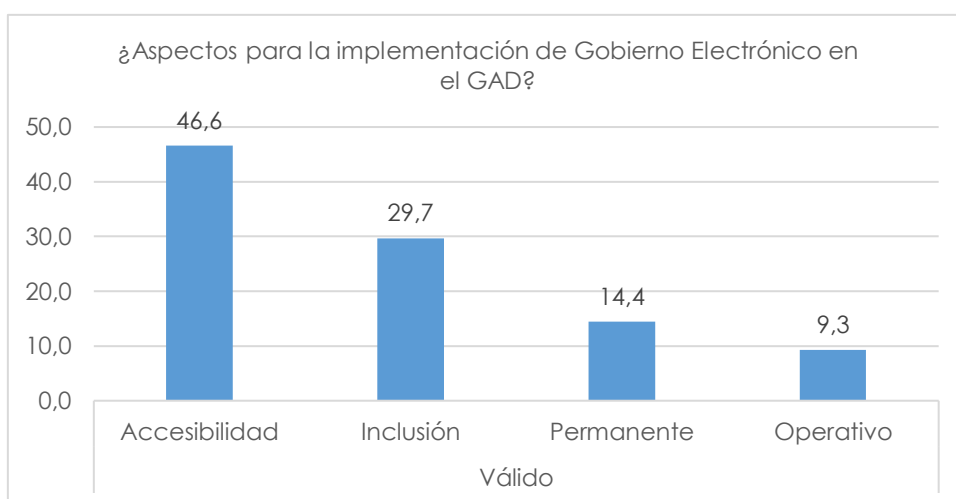


Figura 10. Gobierno electrónico

Para implementar un Gobierno Electrónico, la mitad de la población menciona que es importante que exista accesibilidad electrónica, que garantice el uso de sitios web y herramientas tecnológicas que estén diseñados y desarrollados para que todas las personas puedan usarlas.

4.1.2. Resultados de los servicios públicos en el cantón San Pedro de Huaca según encuestas.

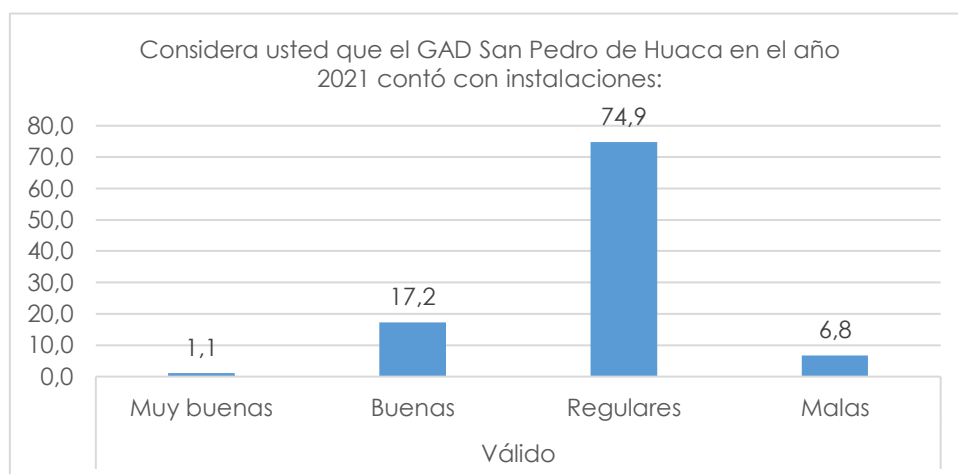


Figura 11. Instalaciones GAD

Gran parte de la muestra considera que en el año 2021 el GAD contó con instalaciones inadecuadas para prestar un buen servicio, siendo calificadas como regulares.

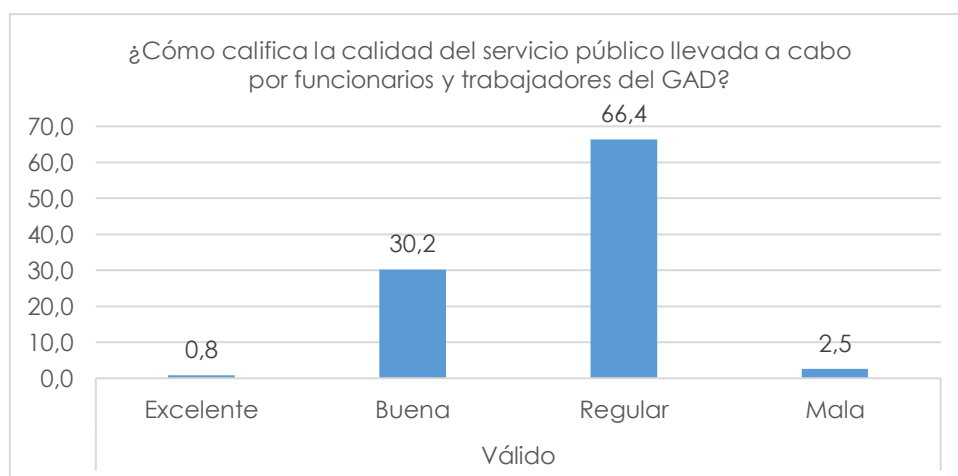


Figura 12. Calificación del servicio

En cuanto a funcionarios y trabajadores del GAD, más de la mitad de la muestra menciona que la calidad del servicio público llevada a cabo por el GAD es regular, sin embargo, una pequeña proporción de la muestra califica como buena.

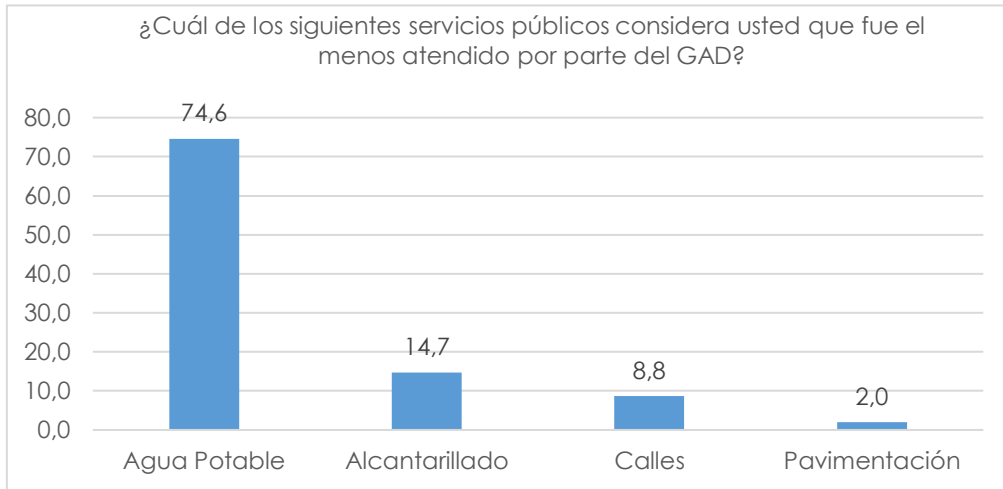


Figura 13. Servicio público menos atendido en el año 2021

La ciudadanía menciona que todos los servicios durante el año 2021 no fueron atendidos adecuadamente, sin embargo, el agua potable fue el menos atendido según la muestra seleccionada.

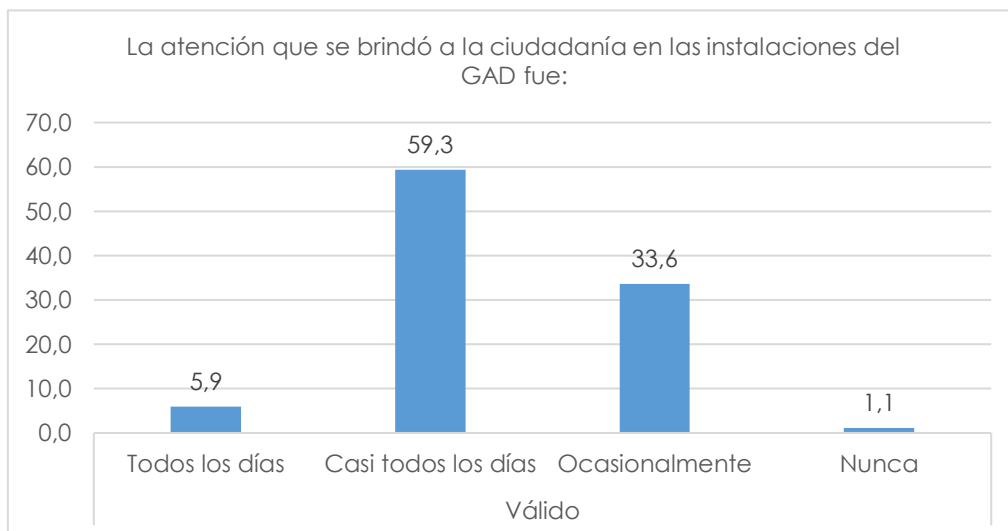


Figura 14. Atención en las instituciones

Gran parte de la muestra mencionó que la atención que se brindó a la ciudadanía dentro de las instalaciones del GAD fue casi todos los días, pero también mencionaron que esta se realiza de forma ocasional.

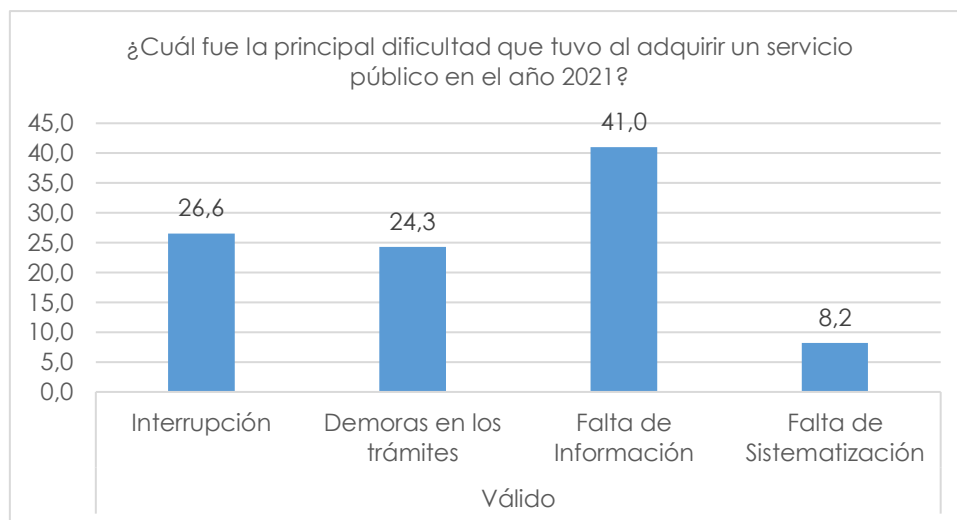


Figura 15. Dificultad al adquirir un servicio

La principal dificultad que se presentó al momento de adquirir un servicio fue la falta de información, sin embargo, la ciudadanía no descarta problemas como la interrupción o la demora en los trámites que pueden ser otros detonantes para que existan ineficiencias en los servicios públicos de la localidad.

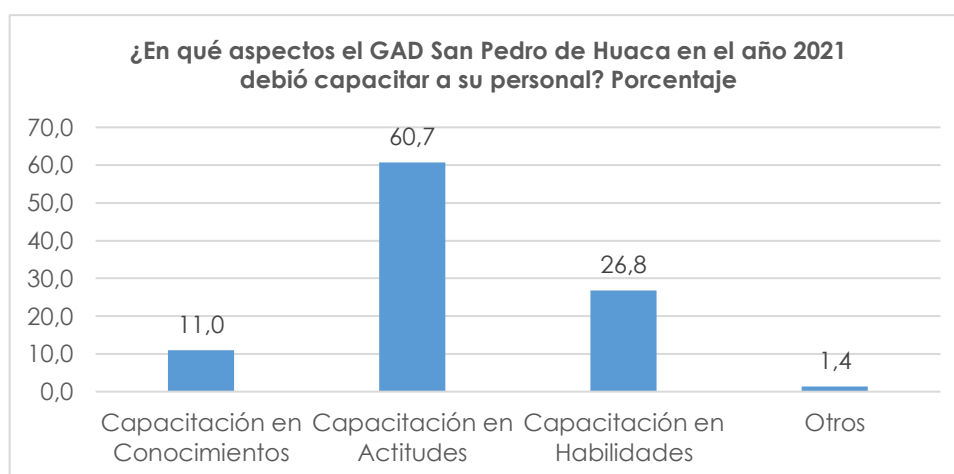


Figura 16. Capacitación de personal

Con la finalidad de brindar un servicio público óptimo a la ciudadanía, más de la mitad muestra consideró que el Gobierno Autónomo debió capacitar a sus

funcionarios en Actitudes como el buen trato al usuario, la confiabilidad, la empatía, entre otros.

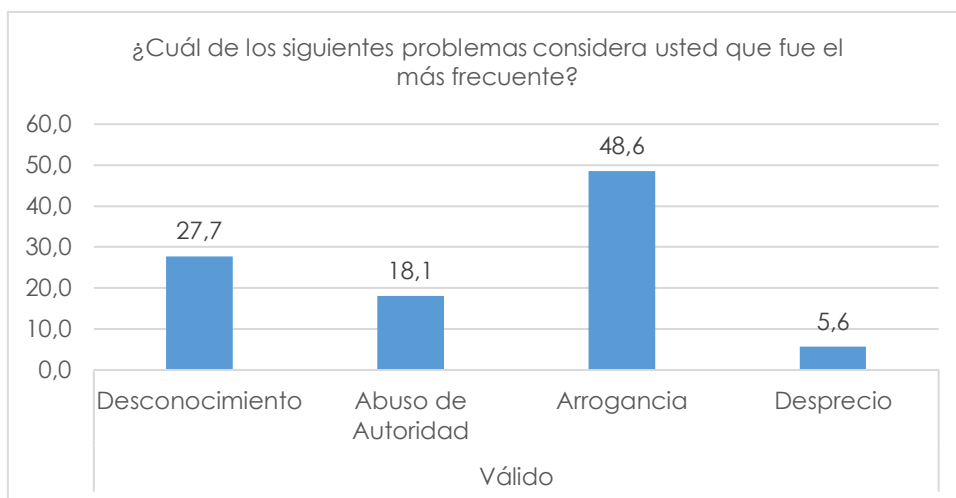


Figura 17. Problemas más frecuentes

Entre los problemas más frecuentes en lo que concierne al servidor público más de la mitad de la muestra mencionó que la arrogancia fue el mayor problema en los funcionarios, también se menciona el desconocimiento como otra dificultad que se suele presentar.

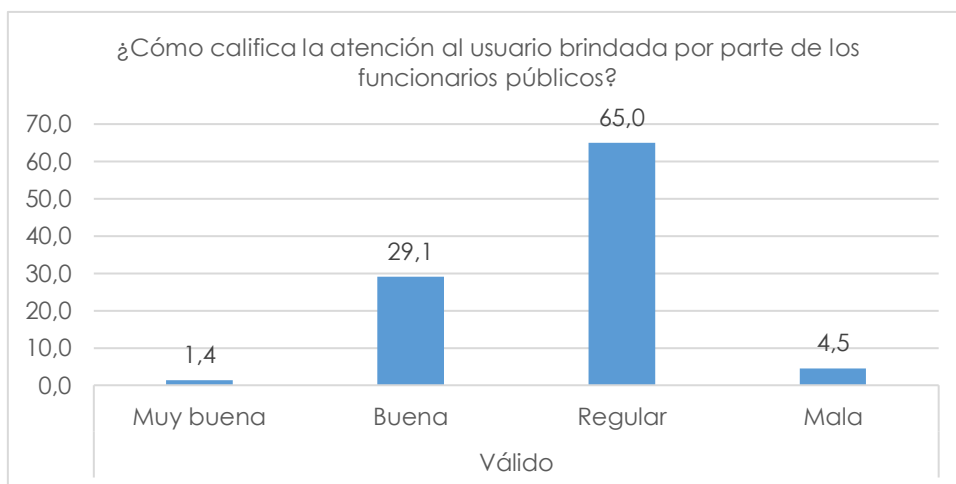


Figura 18. Calificación atención funcionarios

La mayor parte de la muestra calificó a la atención brindada por los funcionarios públicos del GAD como regular.

4.1.3. Determinación de la incidencia de Gobierno abierto en los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, calles y pavimentación.

Prueba de Tau b Kendall.

Tabla 3. Prueba Tau b Kendall

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,368	,053	6,325	,000
N de casos válidos		354			
a. No se presupone la hipótesis nula.					
b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.					

La prueba estadística permitió reafirmar que existe asociación entre las variables, ya que, al comparar la significancia asintótica de 0,000 y el P valor se evidencia que es muy significativa la asociación. Según el valor la incidencia alcanza un valor de 0,368, que expresada en porcentaje sería 36,8 %. Claro está, que existe asociación, sin embargo, la incidencia no es tan fuerte.

4.1.4. Resultados de las entrevistas

Entrevista funcionario 1

Tabla 4. Interpretación de respuestas entrevista 1

Nombre:	ING. Diego Erazo	
Entidad pública:	GAD San Pedro de Huaca	
Cargo:	Jefe de la unidad de informática	
Fecha de aplicación de la entrevista:	30 de noviembre del 2022	
Lugar de aplicación de la entrevista	GAD Huaca – Biblioteca	
PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1.- ¿Cree usted que la rendición de cuentas es un mecanismo efectivo para informar a la	Si, la rendición de cuentas en el municipio se lleva de forma estandarizada juntamente con el	Consideran importante la rendición de cuentas y sobre todo la tienen presente ya que

<p>ciudadanía la gestión realizada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca en el año 2021?</p>	<p>Consejo de Participación Ciudadana, donde se da a conocer lo realizado durante el año a la ciudadanía y las actividades tanto dentro como fuera del gobierno, tanto en obras como en nivel administrativo.</p>	<p>dentro del Consejo de Participación Ciudadana es un punto que se debe cumplir y transparenta los procesos.</p>
<p>2.- ¿Qué información es publicada con regularidad en la página web del GAD San Pedro de Huaca en el año 2021?</p>	<p>Se planificó en base a la Ley Orgánica de Transparencia publicación del art. 7 y 8, lo cual contiene la administración dentro del municipio, lo financiero, las obras y se publica en la página web la información de agua potable y obras públicas.</p>	<p>Siguen la normativa vigente permite saber que los procesos siguen un orden y están presentes conforme lo dicta la ley.</p>
<p>3.- ¿Qué criterios se tomaron en cuenta para presentar la información disponible dentro de su página web en el año 2021?</p>	<p>Trabajamos en base a estándares como la LOTAIP que tiene sus parámetros para la presentación de la información, se maneja un estándar en la publicación de noticias.</p>	<p>Los estándares para seguir permiten que la información sea concisa y pueda publicar aspectos relevantes.</p>
<p>4.- ¿Qué mecanismos fueron utilizados por parte de la ciudadanía para presentar sus necesidades al GAD San Pedro de Huaca en el año 2021?</p>	<p>En barrios y comunidades se estableció la recepción de oficios, generalmente la ciudadanía por el tamaño del cantón no conoce el manejo de sistemas de gestión documental, por lo que se recibe oficios físicamente.</p>	<p>Utilizan uno de los varios mecanismos con los que cuenta el GAD.</p>
<p>5.- ¿Cuál organismo de control social considera usted fue el más efectivo para realizar una vigilancia de la gestión pública en el año 2021?</p>	<p>Se conformaron las asambleas ciudadanas, ellos dan a conocer sus necesidades y vigilan el desarrollo de las actividades dentro del municipio, fue el mecanismo que más actuó y el que más estuvo presente.</p>	<p>El mecanismo que se menciona es considerado uno de participación ciudadana más no de control social, sin embargo, la ciudadanía participa y aporta su opinión haciendo uso de este.</p>

6.- Respecto a Gobierno Abierto ¿Cree que la integración de la población es necesaria para mejorar la gestión del GAD San Pedro de Huaca? Por qué.	Si, son mecanismos que acercan más a la municipalidad con la ciudadanía, se necesita la capacitación para que utilicen las herramientas y así acercarse más al municipio.	Integrar a la población facilita la gestión y sobre todo se puede planificar basándose en las necesidades colectivas, contribuye al mejoramiento de las relaciones.
7.- ¿La institución contó con un espacio para la recepción de propuestas o necesidades por parte de los ciudadanos en el año 2021?	Tenemos el manejo en secretaria para la recepción de oficios, también la jefatura de participación ciudadana.	Cuenta con limitados espacios para las propuestas, es necesario concientizar a la ciudadanía sobre los distintos mecanismos existentes.
8.- Describa ¿Cómo es la infraestructura tecnológica con la que contó el GAD para mejorar los servicios públicos prestados por la institución en el año 2021?	Se hizo la adquisición de equipo informático para trabajadores y empleados para desarrollar un mejor trabajo, computadores, impresoras y equipo para dar mantenimiento a estos.	Se ha mejorado la infraestructura tecnológica para poder contar con un mejor servicio.
9.- ¿Qué criterios considera usted importantes para lograr una innovación de los servicios públicos dentro del GAD?	Se está trabajando en la plataforma pasarela de pagos, se está tratando de implementar, esto comenzó en el año 2021. Para que la ciudadanía pueda hacer el pago desde cualquier lugar.	El implementar una pasarela de pagos facilitaría los procesos y permitiría que la ciudadanía realice los pagos sin necesidad de acercarse a las instalaciones.
10.- ¿Qué servicios en línea prestó la institución en beneficio del ciudadano en el año 2021? ¿Estos servicios facilitan la gestión de la institución?	Servicios en línea todavía no existen, estamos trabajando en la pasarela de pagos, tratando de implementar todos los servicios para la ciudadanía.	Es necesario implementar mejoras en los servicios, los tiempos cambian y estos deben de adaptarse a las modificaciones del entorno.
11.- Dentro del Gobierno electrónico se menciona la simplificación de trámites. En su área en el año 2021 ¿Estuvo presente este proceso?	Si, soy el operador de tecnología informática, también nos encargamos del levantamiento de los trámites administrativos, la plataforma está implementada,	Simplificar trámites en instituciones públicas, permite ahorrar tiempo y recursos.

	pero faltan realizar trámites para su publicación.	
12.- ¿Qué dificultades se presentaron en los medios electrónicos con los que contó la institución a la hora de realizar trámites en el año 2021?	Por lo general son imperfecciones como cortes de luz, donde se produce el reinicio de servidores.	No se presentan imperfecciones en el sentido de mal equipamiento, sin embargo, los cortes de luz pueden afectar el funcionamiento de distintos servicios.
13.- El Gobierno electrónico es el conjunto de mecanismos y medidas relacionados con el internet ¿De qué manera ha contribuyó al desarrollo de su gestión en el año 2021?	A partir del año 2020 y 2021 se implementó la gestión documental dentro del GAD, ese ha sido un cambio en la administración interna, todo es por el sistema Quipux.	La gestión documental significa un cambio en la manera de realizar trámites, contiene todos los documentos en un portal y hace que se lleve un control más efectivo.
14.- ¿Qué aspectos consideró necesarios para implementar Gobierno Electrónico dentro del GAD San Pedro de Huaca en el año 2021?	Tenemos algunas brechas, el problema de la simplificación de trámites, la información digital y las fichas públicas, estamos trabajando desde el 2021 por cambio de personal se ha ido rezagando.	Brechas que se encuentran presentes hay que solucionarlas, medios electrónicos facilitan la gestión en todos los aspectos.

Entrevista funcionario 2

Tabla 5. Interpretación de respuestas entrevista 2

Nombre:	Gabriela Trejo	
Entidad pública:	GAD San Pedro de Huaca	
Cargo:	Ex directora de participación ciudadana 2021	
Fecha de aplicación de la entrevista:	30 de noviembre del 2022	
Lugar de aplicación de la entrevista	GAD Huaca – Dirección de planificación	
	PREGUNTA	INTERPRETACIÓN
	RESPUESTA	
1.- ¿La institución contó con instalaciones adecuadas para brindar un servicio público	Como infraestructura el GAD no implementó mejoras, pero se adecuó distintos accesos a	No se implementaron mejoras, esto puede ser por el limitado recurso económico, pese a ello

óptimo y estable que cumpla las expectativas de los ciudadanos en el año 2021?	distintos servicios, se mejoró el sistema, en calles y pavimentación no se hizo nada.	las adecuaciones fueron enfocadas en los servicios.
2.- ¿Qué área requirió de mayor atención o mayor equipamiento para brindar un mejor servicio en el año 2021?	Se dio a las áreas el presupuesto deseado, es necesario hacer o invertir más en servicio público.	Se otorgó un limitado presupuesto, pero es necesario invertir más en lo que se refiere a servicios públicos.
3.- ¿Considera que la calidad del servicio público llevada a cabo por el GAD San Pedro de Huaca cumplió con las expectativas de los ciudadanos en el año 2021?	No se podría decir que se cumplió con la expectativa de todos, pero si en un 80% no más.	Se cumplió con la expectativa de la mayoría de la ciudadanía en el año a estudiar.
4.- ¿Cree usted que las distintas mejoras o adecuaciones realizadas dentro de sus competencias estuvieron direccionados al cumplimiento de los objetivos planteados por la institución en el año 2021?	Si, porque en el año 2021 se aprobó la Ordenanza del PDOT y estuvieron alineados con las estrategias planteadas.	Mejoras o adecuaciones se realizaron en base al PDOT tomando en cuenta las estrategias y el presupuesto disponible.
5.- Al implementar un servicio público, ¿cuál es el principal problema que se presentó en el año 2021?	El personal, por lo general ese es el problema, que surge al adquirir o al mejorar una competencia. Si no se dan las condiciones idóneas es complicado.	Existe un problema en el personal que trabaja dentro del GAD, al no tener las garantías necesarias existen fallas en los servicios que se presta.
6.- ¿Qué herramientas se usó para que el servicio público sea continuo y sin interrupciones en el año 2021? Especifique su respuesta	Más que herramientas, se utilizaron estrategias como el cuidado del personal para que se mantenga el servicio, también estrategia rotativa para que los trabajadores cumplan con todo.	No existieron herramientas, sin embargo, estrategias fueron consideradas como una solución "temporal" a problemas que ya estaban presentes.
7.- ¿Considera que las mejoras implementadas en los distintos servicios públicos con los que cuenta la localidad generaron	Si, a partir de la pandemia se mejoraron las cuestiones de calidad, ahora tenemos protocolos para realizar cualquier proceso.	Se implementaron protocolos a seguir para mejorar todos los procesos, incluidos los servicios públicos.

mayor desarrollo en el año 2021?

8.- ¿Considera usted que existió un servicio público que por alguna razón no pudo ser atendido por parte del GAD San Pedro de Huaca en el año 2021?

Bajo nuestra competencia en el año 2021 se priorizo agua potable y alcantarillado, no se enfocó en otros servicios.

Se enfocaron en dos servicios, sin embargo, se dejaron de lado otros que de alguna manera afectan a la ciudadanía en distintos aspectos.

10.- ¿El GAD San Pedro de Huaca con qué frecuencia capacitó a los funcionarios prestadores de servicios para mejorar la calidad de estos en el año 2021?

Como GAD nunca se nos capacitó, nosotros como técnicos al personal sí con una frecuencia parcial.

No existe capacitación a los funcionarios por parte del GAD, esto puede ser un detonante para que existan fallas en los servicios públicos.

11.- Por lo general, ¿En qué áreas suelen capacitar al personal con la finalidad de prestar un buen servicio a la ciudadanía?

En el manejo de residuos si, en otros servicios no le sabría contestar.

No se capacita al personal en distintas áreas. Se crean brechas y por ende surgen otros problemas.

12.- A la hora de prestar un servicio público, ¿Se suscitaron problemas por parte del servidor público hacia el ciudadano en el año 2021?

Los problemas no solamente se generaron en este año, son constantes porque el ciudadano nunca está conforme con los servicios que se presta, estos problemas siempre se generan.

Hay problemas latentes en toda administración, siempre existirá un grupo de personas inconformes con la gestión realizada en cualquier índole.

13.- ¿Usted considera que el buen trato entre servidor público y usuario es un factor determinante a la hora de brindar un servicio?

Si, es muy determinante para garantizarlo, hay ciudadanos que nos dan una posible solución a un problema.

Es un factor determinante, ciudadanos pueden brindar recomendaciones para ejecutar mejor distintas estrategias.

14.- ¿La manera de tratar al usuario condiciona al servicio público brindado por la institución? Explique

Si.

El servicio público se mira condicionado por la manera de tratar al usuario

Tabla 6. Interpretación de respuestas entrevista 3

Nombre:	Eduardo Rubio	
Entidad pública:	GAD San Pedro de Huaca	
Cargo:	Delegado del sr. alcalde	
Fecha de aplicación de la entrevista:	02 diciembre del 2022	
Lugar de aplicación de la entrevista	GAD Huaca – Alcaldía	
	PREGUNTA	RESPUESTA
	INTERPRETACIÓN	
1.- ¿Cree usted que la rendición de cuentas es un mecanismo efectivo para informar a la ciudadanía la gestión realizada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca en el año 2021?	Los procesos de rendición de cuentas son elementos contemplado en la normativa, es importante indicar que debe ser periódico, constante y permanente hacia la ciudadanía.	La rendición de cuentas es un mecanismo que permite tener un control, el tener una normativa sirve como una guía para cumplir con responsabilidades.
2.- ¿Qué información es publicada con regularidad en la página web del GAD San Pedro de Huaca en el año 2021?	Toda la información, hay elementos considerados dentro de la defensoría pública como remuneraciones, contratos, estructura orgánica y todo formalismo que determina la ley.	La información presente en la página web sigue elementos considerados en otros entes públicos que son necesarios y hay que respetar la normativa.
3.- ¿Qué criterios se tomaron en cuenta para presentar la información disponible dentro de su página web en el año 2021?	Todos los criterios establecidos y demandados por la normativa.	Se toman en cuenta criterios que contiene la normativa, de esta manera se sigue y respeta un orden.
4.- ¿Qué mecanismos fueron utilizados por parte de la ciudadanía para presentar sus necesidades al GAD San Pedro de Huaca en el año 2021?	Existen dos fases, definición de necesidades que son debatidas mediante consejo cantonal de planificación, una vez definidas, se hacen asambleas locales o ciudadanas para priorizar la inversión pública.	Se utilizan dos mecanismos para poder presentar las necesidades, las asambleas locales o ciudadanas son los medios que la ciudadanía hace más uso.

<p>5.- ¿Cuál organismo de control social considera usted fue el más efectivo para realizar una vigilancia de la gestión pública en el año 2021?</p>	<p>Básicamente no hay un proceso de seguimiento desde las instancias de control, se lo tiene estructurado mediante el plano operativo que tiene la Contraloría del Estado, pero no hay un organismo pendiente los monitoreo a la gestión y planificación.</p>	<p>No existe un organismo pendiente, sin embargo, hay organismos a los cuales se debe de responder en determinados tiempos, son estos quienes controlan que si se ejecuten distintos planes.</p>
<p>6.- Respecto a Gobierno Abierto ¿Cree que la integración de la población es necesaria para mejorar la gestión del GAD San Pedro de Huaca? Por qué.</p>	<p>Es necesaria, pero yo creo que es importante dar a la población los insumos necesarios, no puede ser concebido solo como un concepto, si a la ciudadanía no se la empodera es difícil implementar este elemento, caeríamos solo en el cumplimiento de formalismos.</p>	<p>Integrar a la población es importante, pero, para lograr eso hay que dotar de insumos los cuales faciliten este proceso y sobre todo se logre consolidarlo lo más pronto posible.</p>
<p>7.- ¿La institución contó con un espacio para la recepción de propuestas o necesidades por parte de los ciudadanos en el año 2021?</p>	<p>Son las asambleas ciudadanas que se realizan en los barrios, donde la ciudadanía se reúne de acuerdo con su interés.</p>	<p>Las asambleas ciudadanas han sido el medio por el cual se presentan las necesidades al GAD.</p>
<p>8.- Durante su gestión ¿se realizaron convenios interinstitucionales con el fin de mejorar los servicios públicos de la localidad en el año 2021? si es así, qué tipo de convenio.</p>	<p>Uno de los principales problemas es la dependencia de los recursos que entrega el Estado, generamos convenios con el fin de mejorar la inversión orientado a brindar servicios a grupos de atención prioritaria.</p>	<p>Se realizaron convenios enfocados a mejorar la inversión, de esta manera lograr tener más recurso económico para ejecutar más proyectos y así solucionar distintos problemas.</p>
<p>9.- Describa ¿Cómo es la infraestructura tecnológica con la que contó el GAD para mejorar los servicios públicos prestados por la institución en el año 2021?</p>	<p>No puedo responder técnicamente porque no es mi área, pero hay una disposición de articular infraestructura tecnológica a las necesidades post pandemia.</p>	<p>Se pretende articular la infraestructura tecnológica en todas las áreas, distintas necesidades surgieron después de la pandemia.</p>

<p>10.- ¿Qué criterios considera usted importantes para lograr una innovación de los servicios públicos dentro del GAD?</p>	<p>Hay que trabajar en mejorar las capacidades de las personas que trabajan en los GADs, si no estamos en condiciones de dar respuestas oportunas a la ciudadanía, difícilmente podemos generar procesos de articulación con la ciudadanía, otro es empoderar a la ciudadanía por mejor de procesos de participación para que la ciudadanía desde su conocimiento exija sus derechos, esto se debe complementar con plataformas tecnológicas mejorando la conectividad.</p>	<p>Se necesita mejorar al personal con el que cuenta el GAD, por medio de diferentes mecanismos que permitan tener al personal óptimo y de igual manera capacitar a la ciudadanía para que esté dotada del conocimiento necesario y pueda participar en distintos procesos decisorios que genere el GAD.</p>
<p>11.- ¿Qué servicios en línea prestó la institución en beneficio del ciudadano en el año 2021? ¿Estos servicios facilitan la gestión de la institución?</p>	<p>Generamos una ventanilla de quejas y denuncias con el objetivo de que los territorios se informen de diferentes temas, no hemos logrado implementar servicios en línea como cobros, porque uno de los problemas es la falta de alianzas estratégicas.</p>	<p>Más que servicios en línea se adecuaron espacios para la recepción de sugerencias, se puede notar una falta de sistematización y de estrategias para unir al GAD con la ciudadanía.</p>
<p>12.- ¿Qué dificultades se presentaron en los medios electrónicos con los que contó la institución a la hora de realizar trámites en el año 2021?</p>	<p>La falta de acceso a internet que tiene la ciudadanía, si en los territorios no hay conectividad no estamos haciendo nada, para el 2025 el 98% del cantón se prevé que tenga internet.</p>	<p>Dificultades como el no tener un acceso a internet en ciertos territorios ha limitado la participación y por ende existe rezago tecnológico.</p>
<p>13.- ¿La institución contó con instalaciones adecuadas para brindar un servicio público óptimo y estable que cumpla las expectativas de los ciudadanos en el año 2021?</p>	<p>No, porque ni siquiera el edificio es del GAD municipal. Todavía tenemos barreras dentro de las instalaciones, el presupuesto de inversión es limitado (alrededor de un millón).</p>	<p>No cuenta con instalaciones adecuadas debido a diversas situaciones que se presentan, entre ellas el limitado presupuesto para invertir en infraestructura.</p>
<p>14.- ¿Qué área requirió de mayor atención o mayor</p>	<p>Todas las áreas, se hizo la adquisición de paquetes</p>	<p>Requieren todas las áreas de atención, pero, se equipó de</p>

equipamiento para brindar un mejor servicio en el año 2021?	informáticos, pero básicamente trabaja en temas de acceso.	material informático para enfocarse en temas de accesibilidad.
15.- ¿Considera que la calidad del servicio público llevada a cabo por el GAD San Pedro de Huaca cumplió con las expectativas de los ciudadanos en el año 2021?	Hay que ser objetivos, estas administraciones no son administraciones de 4 años sino de 2, tomando en cuenta los dos años de pandemia, donde la gestión cayó, en 2021 se recuperó el 10% de los procesos pendientes, hay temas sin concluir, tuvimos que enfrentar diferentes problemas y necesidades que no son competencia de los municipios, salud y seguridad.	No cumplió con las expectativas de todos los ciudadanos debido a los problemas que se presentaron, también el GAD tuvo que enfocarse en otros aspectos que no contribuyen a sus atribuciones, después de la pandemia empezaron a trabajar en los procesos pendientes.
16.- ¿Cree usted que las distintas mejoras o adecuaciones realizadas dentro de sus competencias estuvieron direccionados al cumplimiento de los objetivos planteados por la institución en el año 2021?	Toda implementación de estrategias va orientada hacia eso, sin embargo, el establecer estrategias hace que tengamos que reformular algunas de ellas como la conectividad.	Todas las estrategias se orientan al cumplimiento de objetivos, conforme se van atendiendo distintas necesidades se van modificando las estrategias para ver la forma más directa para solucionarlas.
17.- ¿Qué herramientas se usó para que el servicio público sea continuo y sin interrupciones en el año 2021? Especifique su respuesta	Implementación de plataformas virtuales, en tema de servicios se adecuaron. Falta el tema de generar una cultura de Gobierno Abierto desde el propio GAD hacia la ciudadanía, todavía hay desconfianza.	Herramientas digitales han sido utilizadas, sin embargo, existen brechas que hay que cubrir en temas como gobierno abierto, hacen falta capacitaciones de esta índole.
18.- ¿Considera usted que existió un servicio público que por alguna razón no pudo ser atendido por parte del GAD San Pedro de Huaca en el año 2021?	Tuvimos que destinar muchos recursos por el tema de atención en la pandemia, queda pendiente algunos temas como infraestructura vial, problemas graves de agua potable y alcantarillado. Sin embargo, la	Existen servicios públicos sin atender debido a las necesidades que surgieron por la pandemia. Se espera que con la nueva capacidad de endeudamiento se logre cubrir esos problemas latentes en la

	<p>capacidad de endeudamiento hizo que generemos un plan estratégico de gestión. Quizá otras administraciones pueden concluirlo. Para la nueva administración hay más capacidad de endeudamiento para invertirlo en servicios como agua potable y alcantarillado que son las prioridades.</p>	<p>localidad y así poder mejorar la calidad de vida de las personas enfocándose en los servicios públicos desatendidos.</p>
<p>19.- ¿Considera usted que el Gobierno Abierto es un pilar que permite mantener un control en la prestación de servicios públicos dentro de la localidad en el año 2021?</p>	<p>Si, es un elemento que en nos permite retroalimentar estas necesidades de la ciudadanía, pero hay que trabajar en la conectividad, sin esta las brechas de desigualdad van a permanecer.</p>	<p>El Gobierno Abierto es una herramienta que ayuda a cubrir las necesidades de la ciudadanía, para poder cumplirlo en su totalidad es necesario tener conectividad, de esta manera cubrir las brechas tecnológicas existentes.</p>
<p>20.- ¿El GAD San Pedro de Huaca con qué frecuencia capacitó a los funcionarios prestadores de servicios para mejorar la calidad de estos en el año 2021?</p>	<p>Es un constante proceso de formación, más allá del tema de capacitación es importante saber cómo se crean las instituciones, hay muchas necesidades de capacitar en el fortalecimiento de capacidades.</p>	<p>No se capacitaron, sin embargo, es necesario poder contar con el personal que tenga la formación necesaria para poder estar en un puesto público.</p>
<p>21.- Por lo general, ¿En qué áreas suelen capacitar al personal con la finalidad de prestar un buen servicio a la ciudadanía?</p>	<p>Somos parte de la asociación de municipalidades del Ecuador, en cada área hay procesos permanentes de capacitación en función de los cambios en la normativa, se ha capacitado más en el tema de compras públicas.</p>	<p>Al formar parte de la asociación de municipalidades del Ecuador se siguen procesos y se cumplen con capacitaciones en distintas áreas.</p>
<p>22.- A la hora de prestar un servicio público, ¿Se suscitaron problemas por parte del</p>	<p>Siempre, el tema de la administración pública es de una búsqueda constante de mejorar los servicios, siempre habrá cosas</p>	<p>Siempre existen problemas debido a la variedad de enfoque que se debe de atender, el ciudadano siempre</p>

servidor público hacia el ciudadano en el año 2021?	por mejorar desde la perspectiva que tenga el ciudadano.	mirará aspectos que se pueden mejorar en los servicios públicos.
23.- ¿Usted considera que el buen trato entre servidor público y usuario es un factor determinante a la hora de brindar un servicio?	Es lo básico, porque a la ciudadanía no le importa si le dan o no la obra, sino cómo lo atienden.	El buen trato es fundamental al momento de brindar un servicio, la ciudadanía se suele enfocar mucho en ese aspecto.
24.- ¿La manera de tratar al usuario condiciona al servicio público brindado por la institución? Explique	Condiciona el servicio y condiciona a la administración, si usted atiende al usuario como se merece va eso a reflejar hacia afuera, pero si se lo trata mal genera expectativas negativas hacia la ciudadanía.	Si lo condiciona, este puede ser un factor que permita reflejar a la institución como aquella que está a favor o en contra del ciudadano.

4.2. DISCUSIÓN

- Para lograr tener una incidencia del Gobierno abierto dentro de los servicios públicos, es necesario conocer como lo menciona Criado (2018) esto incluye diferentes enfoques, los mismo que pretender atender distintas áreas o necesidades ciudadanas, en el caso de esta investigación atender distintos servicios públicos como agua potable, alcantarillado, calles y pavimentación, basándonos en el autor mencionado establece que el Gobierno Abierto ayuda o se ve vinculado directamente con la democracia y sus pilares son las guías a seguir para poder lograr un desarrollo local.

Los resultados obtenidos confirman que el Gobierno Abierto en el GAD si se encuentra presente, sin embargo, está en una fase inicial. La aplicación de encuestas permitió evidenciar que la mayoría de la muestra estudiada no ha hecho uso de los pilares con los que cuenta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca para presentar sus necesidades y conocer la gestión del GAD, es ahí donde surgen las falencias en los servicios públicos estudiados.

De igual manera la aplicación de la entrevista a los funcionarios del GAD logró que las respuestas coincidan con los resultados obtenidos en las encuestas. Eduardo Rubio mencionó que hay que dotar a la población de los insumos necesarios para que el Gobierno Abierto no quede simplemente como un concepto, hay que trabajar en la conectividad para lograr cerrar brechas existentes. La ciudadanía no ha utilizado todos los pilares de Gobierno Abierto con los que cuenta la institución para cubrir sus necesidades y por ello no existen mejoras en los servicios públicos.

- Dentro del contexto de Gobierno Abierto el autor Puón (2019) habla sobre el rol de la ciudadanía dentro de un Gobierno Abierto, donde nombra a la información pública como aquel pilar que establece un espacio óptimo para el desarrollo y la creación de distintos proyectos. La participación ciudadana es fundamental, sin duda es el punto de partida para que exista colaboración y un rediseño de los servicios públicos en la localidad

Los resultados indican que todavía no existe una fuerte participación de los ciudadanos en todos los pilares que dispone el Gobierno, sin embargo, las Asambleas Ciudadanas son usadas por la ciudadanía en un 43.5 % para presentar sus necesidades a la institución. Es necesario contar con miembros participativos y no solo espectadores, la colaboración no solo permite una atención a las necesidades sino también una mejora en los servicios que ofrece la institución y en la administración de estos.

De esta manera el Ing. Diego Erazo menciona que dentro del GAD es necesario que se realicen capacitaciones para que la ciudadanía se empodere de los pilares de Gobierno Abierto para integrarse en decisiones públicas y mejoren los procesos de participación para que desde su conocimiento se exijan los derechos, de igual forma se está implementando un sistema de gestión documental el cual permita un cambio en la administración interna, siempre y cuando se dote de plataformas tecnológicas y mejore la conectividad para la población.

- Por otra parte, refiriéndonos a servicios públicos referente a administración pública, parte de su actividad está dirigida a la prestación de estos, para lograr

cubrir distintas necesidades ciudadanas es necesario generar cambios no solo en la organización sino en la forma de actuar de la ciudadanía, es por ello que Boix (2019) en su investigación plantea la idea de que, para poder mejorar un servicio hay que adaptarlo a las necesidades de la sociedad ayudándonos de la administración pública y de la herramienta que esta plantea para poder entablar diálogos entre el prestador y el consumidor del servicio.

En los resultados obtenidos mediante la encuesta se evidencia un descuido en los servicios públicos a estudiar, por ello, la ciudadanía califica a la calidad del servicio como regular reflejando ineficiencias y por ende la existencia de insatisfacción ciudadana, resaltando que el servicio de agua potable fue el menos atendido con un porcentaje del 74.6% del total de la muestra, y las instalaciones con las que contó el GAD de Huaca fueron calificadas como regulares por el 66.4 % de la muestra estudiada.

Enfocándonos en las entrevistas se determinó que en el GAD de Huaca el señor Eduardo Rubio menciona que tuvieron que atender diferentes necesidades que no son competencias de los municipios como por ejemplo salud y seguridad, descuidando la prestación de servicios públicos. Quedan pendientes temas como infraestructura vial, problemas graves de agua potable y alcantarillado. Se tiene barreras dentro de las instalaciones debido a que el presupuesto de inversión es limitado.

- En este sentido, los servicios públicos son necesarios para tener un desarrollo local y deben adaptarse tanto a las necesidades como a los futuros problemas que se pueden presentar, es así como Cordero (2017) en su investigación habla sobre la dotación de servicios refiriéndose al ámbito municipal, donde su cumplimiento es una de las principales tareas de su administración, para lograr cubrir esto, se toma en cuenta el recurso tanto económico como intelectual con el que se dispone la institución, los recursos que tenemos pueden ser un condicionante al servicio que se ofrece.

Mediante la encuesta se logró determinar que el 84.7% de la muestra estudiada considera que tener una buena relación entre la sociedad y el Estado es muy importante para lograr crear y sobre todo ejecutar distintos proyectos que cubran las necesidades de los ciudadanos y en este caso en específico los servicios públicos.

La respuesta obtenida anteriormente se vuelve a recalcar mediante la entrevista a los funcionarios, tal y como lo menciona el señor Eduardo Rubio es necesario integrar a la ciudadanía, pero también hay que dotar de los insumos necesarios, si a la ciudadanía no se la empodera es difícil implementar distintos elementos y caeríamos solamente en el cumplimiento de formalismo.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- En conclusión, los resultados confirman que el Gobierno Abierto en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca se encuentra en una fase emergente. Los pilares implementados en los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, calles y pavimentación fueron la transparencia, colaboración, innovación y participación ciudadana, sin embargo, los resultados reflejan que la limitada presencia de desarrollo tecnológico, la incompleta información e incluso la limitada participación ciudadana que faciliten su administración hace que surjan problemas en los servicios públicos ya mencionados lo cual generó insatisfacción en la ciudadana.
- La atención que tienen los servicios públicos es calificada como regular en un 66.4 % resultado de las encuestas, esto se debe a diversos factores como el no tener instalaciones adecuadas para brindar un correcto servicio, un limitado presupuesto el cual no permitió realizar mejoras para satisfacer a la ciudadanía y por ende se obtiene un servicio público que no cumple con las expectativas esperadas por las personas. También existen estas brechas en los servicios públicos estudiados porque a raíz de la pandemia se debió atender otras áreas las cuales eran prioridad en el periodo a estudiar como lo es la seguridad ciudadana y la salud.
- Por medio del uso de instrumentos podemos afirmar que el gobierno abierto y sus pilares inciden en los servicios públicos, sin embargo, su incidencia es muy baja con un 36.8 % pues su ejecución no fue realizada correctamente. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huaca cumplió con su deber de contar con pilares dentro de su estructura para prestar un buen servicio público el cual permita lograr un desarrollo local y ciudadano y, al mismo tiempo, mejore las relaciones entre ciudadanía e institución, pero debido a la falta de coordinación entre actores y gobierno, el limitado recurso

- económico y su manera tradicional de gobernar llevó a tomar decisiones que no se reflejaron en los servicios públicos estudiados.

5.2. RECOMENDACIONES

- Es necesario desarrollar e incorporar de manera más amplia al Gobierno Abierto en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huaca específicamente en el nivel directivo de la institución orientando sus esfuerzos a la implementación de un modelo que cuente con normas, procesos administrativos, tecnologías de la información y comunicación y distintos pilares que permitan plantear acciones para cumplir con los objetivos previamente establecidos por la institución y al mismo tiempo generar canales de apertura que atiendan a las distintas necesidades de la ciudadanía.
- Este modelo debe estar bajo la responsabilidad de la Unidad de Gestión Administrativa en colaboración con la Unidad de informática para poder tener una correcta estructura tanto física como digital permitiendo así incluir al ciudadano en decisiones de índole colectivo y al mismo tiempo lograr reflejar una imagen de confianza por parte de la institución y empoderar al ciudadano dentro de la administración pública.
- Capacitar a políticos, directivos y servidores públicos en distintos ámbitos, es necesario dentro de cualquier espacio, no solamente en conocimientos, sino también en habilidades, competencias, aptitudes y sobre todo en valores, para tener un sistema ordenado, eficiente y sobre todo que cumpla con los objetivos institucionales mediante la colaboración de entes políticos y ciudadanía, esto bajo la responsabilidad de la Unidad de Gestión de Talento Humano la cual tenga noción sobre en qué áreas ubicar a los distintos servidores, de esta manera se puede lograr un desarrollo local e incorporar un sistema capaz de facilitar las decisiones políticas acompañado de pilares como transparencia, participación ciudadana, colaboración e innovación

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

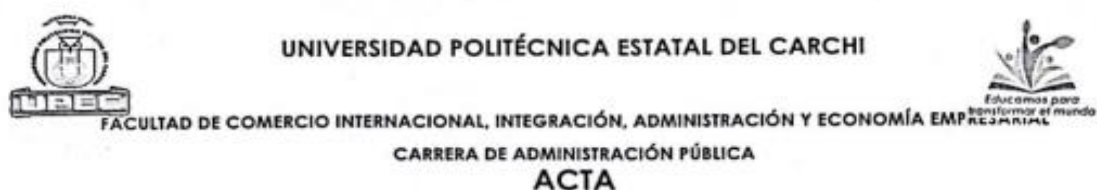
- Aguilar, F. (2018). Las Dimensiones y los niveles de la Gobernanza. Cuadernos y Gobiernos de la administración pública. doi:https://doi.org/10.5209/rev_CGAP.2014.v1.n1.45156
- Americanos, O. d. (2017). Acceso a la Información Pública para la consolidación de la democracia y la gobernabilidad democrática. Canada: OEA.
- Arcos, J. (2021). Ecuador en la AGA. Obtenido de ¿QUÉ ES LA ALIANZA PARA EL GOBIERNO ABIERTO?: <https://www.gobiernoabierto.ec/ecuador-en-la-aga/>
- Arroyo, I. (2017). Innovación abierta como pilar del Gobierno Abierto. Santiago: Enfoques.
- Bentham, J. (2018). Gobierno Abierto como subsistema de políticas . México : UNAM.
- Boix, C. (2019). Hacia una administración pública eficaz: modelo institucional y cultura profesional en la prestación de servicios públicos .
- Calderón, C. (2018). Open Government: Gobierno Abierto . Ciudad de México .
- Camargo, R. (2018). La teoría del Servicio Público . Bogotá : UNILIBRE .
- Castillo, L. (2019). Gobierno Abierto, un nuevo paradigma de gobernanza pública. Bogotá .
- Castoldi, P. (2018). Gobierno Abierto como un nuevo paradigma de administración. Buenos Aires .
- CEPAL. (2019). ¿Qué es la Gestión Pública? Santiago: CEPAL.
- Cordero, M. (2017). Los Servicios Públicos como Derecho de los Individuos. Santo Domingo: ITSD.
- Criado, I. (2018). ¿Qué es y que se entiende por Gobierno Abierto? . Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Ecuador, G. A. (2019). Primer Plan de Acción de Gobierno Abierto Ecuador 2019-2022. Quito.

- Ecuador, G. d. (12 de Enero de 2021). Gobierno Abierto Ecuador . Obtenido de gobiernoabierto.ec
- Hernández, R. (2016). Metodología de la Investigación. 6ta Edición Sampieri. Soriano, RR. Guía para realizar investigaciones sociales. México DF: McGraW-Hill Education.
- Hidalgo, I. (2019). Tipos de estudio y métodos de investigación (Vol. 20).
- Huaca, G. (2012). Ordenanza que reglamenta y regula el control interno de los servidores, servidoras y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca. Huaca.
- Huaca, G. (2017). Ordenanza constitutiva y de funcionamiento del consejo de planificación cantonal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Pedro de Huaca. Huaca.
- Launay, C. (2019). La gobernanza: estado, ciudadanía y renovación de la política, origen, definición e implicaciones del concepto en Colombia. Bogotá: CINEP.
- López, M. (2018). El Nuevo Servicio Público (NSP), un paradigma para la construcción de nuevos modelos metodológicos para el análisis de la administración pública . Santiago de Compostela : UST.
- Martins, F. (2013). Tipos y Diseño de la Investigación.
- Mejía, T. (05 de 07 de 2017). Investigación explicativa: características, técnicas, ejemplos. Obtenido de lifer.com: <https://www.lifer.com/investigacion-explicativa/>
- Nacional, A. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi: Léxis .
- Nacional, A. (2017). Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP. Quito: Léxis.
- Nacional, A. (2018). Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. Quito: Léxis.
- Nacional, A. (2019). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización . Quito: Léxis .
- Nacional, C. (2004). Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Quito : Lexis.

- Naser, A. (2017). Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe. Santiago: CEPAL.
- OCDE. (2018). Gobierno Abierto en América Latina, Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública . OECD Publishing .
- Ortega, A. (2018). Enfoques de la Investigación . Cuba .
- Oszlak, O. (2012). GOBIERNO ABIERTO: PROMESAS, SUPUESTOS, DESAFÍOS. Puerto Rico: INPAE.
- Oszlak, O. (2017). Gobierno Abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública.
- Porras, F. (2018). Teorías de la Gobernanza y estudios regionales. Secuencia.
- Puón, R. (2019). Gobierno Abierto: más gobierno o más ciudadanía. México : UNAM .
- Quintero, C. (2017). Gobernanza y teoría de las organizaciones. Scielo, 12.
- Ramió, C. (2001). Los problemas de la implantación de la nueva gestión pública en las administraciones públicas latinas: modelos de Estado y cultura institucional. CLAD, 28.
- Ramírez, J. (2019). Metodología de la Investigación. Manuela Ramírez, 38 - 51.
- República, P. d. (2011). Ley Orgánica de Participación Ciudadana . Quito: Lexis.
- Rodriguez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios , 1-26.
- Sánchez González, J. (2018). La Participación Ciudadana como Instrumento del Gobierno Abierto. Toluca.
- Sánchez, J. (2017). Teoría de la Nueva Gestión Pública. Enfoques , 18.
- Serna De La Garza, J. (2010). Globalización y Gobernanza: Las transformaciones del estado y sus implicaciones para el derecho público. México : UNAM.
- Social, C. E. (2018). Principios de gobernanza eficaz para el desarrollo sostenible. CES.
- Vélez, E. (2019). La gestión de la calidad como factor de competitividad. Manabí.
- Villarreal, F. (2018). Gobierno Abierto, la experiencia del Gobierno Autónomo Descentralizado del Carchi . Quito .

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:	Gómez Pazmiña Jasselin Daniela	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402120232
PERIODO ACADÉMICO:	2022 B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	Msc. Mike Joffre Coral Erazo	DOCENTE TUTOR:	Msc. Luis Arturo Vela Cepeda
DOCENTE:	Msc. Áilda Karina Pozo Alvear		
TEMA DEL TIC:	"Gobierno abierto y su incidencia en los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huaca"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cualitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	I. PROBLEMA - OBJETIVOS	7.00	Se ajuste los objetivos específicos
2	II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8.00	0
3	III. METODOLOGÍA	8.00	Omitir la prueba de hipótesis Chi cuadrado
4	IV. RESULTADOS	8.00	0
5	IV. DISCUSIÓN	8.00	0
6	V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7.00	Ajustar las conclusiones en función de los objetivos específicos y operacionalización de variables, en las recomendaciones
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	7.50	Mejorar la presentación de los términos.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8.00	Mejorar redacción, ortografía y normas APA

Obteniendo una nota de **7,75** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

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

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **miércoles, 1 de febrero de 2023**


Msc. Mike Joffre Coral Erazo
PRESIDENTE TRIBUNAL


Msc. Luis Arturo Vela Cepeda
DOCENTE TUTOR


Msc. Áilda Karina Pozo Alvear
DOCENTE



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMP

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

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

ESTUDIANTE:	Vicario de la Carrera Juan Sebastian	CÉDULA DE IDENTIDAD:	1718366238
PERIODO ACADÉMICO:	2022 B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	Msc. Mike Joffre Coral Erazo	DOCENTE TUTOR:	Msc. Luis Arturo Vela Cepeda
DOCENTE:	Msc. Álda Karina Pozo Alvear		
TEMA DEL TIC:	"Gobierno abierto y su incidencia en los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huaco"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	I. PROBLEMA - OBJETIVOS	7,00	Se ajuste los objetivos específicos
2	II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,00	0
3	III. METODOLOGÍA	8,00	Omitir la prueba de hipótesis Chi cuadrado
4	IV. RESULTADOS	8,00	0
5	IV. DISCUSIÓN	8,00	0
6	V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7,00	Ajustar las conclusiones en función de los objetivos específicos y operacionalización de variables, en las recomendaciones
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	7,50	Mejorar la presentación de las láminas.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,00	Mejorar redacción, ortografía y normas APA

Obteniendo una nota de 7,75 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

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

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el miércoles, 1 de febrero de 2023


Msc. Mike Joffre Coral Erazo
PRESIDENTE TRIBUNAL


Msc. Luis Arturo Vela Cepeda
DOCENTE TUTOR


Msc. Álda Karina Pozo Alvear
DOCENTE



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

ABSTRACT- EVALUATION SHEET

NAME: Josselin Daniela Gómez Pazmiño y Juan Sebastián Viscarra

DATE: 5 de febrero de 2023

TOPIC: "Gobierno abierto y su incidencia en los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huaca"

MARKS AWARDED

QUANTITATIVE AND QUALITATIVE

VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9		



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Josselin Daniela Gómez Pazmiño y Juan Sebastián Viscarra

Fecha de recepción del abstract: 5 de febrero de 2023

Fecha de entrega del informe: 5 de febrero 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 digitalmente por:
EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Encuesta aplicada a la población del cantón San Pedro de Huaca



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Saludos cordiales, la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC) se encuentra realizando una investigación sobre "Gobierno abierto y su incidencia en los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huaca año 2021." Por lo que requerimos de su valioso aporte respondiendo las siguientes preguntas. El proceso nos tomará unos minutos, nuestro compromiso es que toda la información recolectada será trabajada bajo estricto criterio académico, garantizamos absoluta confidencialidad.

Gracias por su tiempo y colaboración.

Edad

Género

M	F
---	---

- 1. La Rendición de Cuentas es un mecanismo para dar a conocer los resultados de una gestión en el sector público. ¿Ha hecho usted uso de este mecanismo para dar a conocer sus necesidades u observaciones al GAD San Pedro de Huaca en el año 2021?**
 1. Frecuentemente
 2. Ocasionalmente
 3. Raramente
 4. Nunca
- 2. Referente a toda la información que se encuentra en la página web del GAD San Pedro de Huaca. En el año 2021 esta información fue:**
 1. Incompleta
 2. Compleja
 3. Relativa
 4. Incomprensible
- 3. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted debe ser publicado con regularidad en la página web del GAD San Pedro de Huaca?**
 1. Base legal
 2. Distributivo de personal
 3. Los servicios que ofrece y la forma de llegar a ellos
 4. Remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional
- 4. ¿Cuáles de estos mecanismos utilizó usted para dar a conocer las necesidades ciudadanas al GAD San Pedro de Huaca en el año 2021?**
 1. Consejos ciudadanos sectoriales
 2. Consejos consultivos

3. Audiencias públicas
4. Presupuestos participativos
5. Asambleas ciudadanas
6. Silla vacía
- 5. ¿Cuáles de los siguientes organismos de control social utilizó usted para vigilar la gestión pública del GAD San Pedro de Huaca en el año 2021?**
 1. Veeduría ciudadana
 2. Comité de usuarios
 3. Rendición de cuentas
 4. Observatorios ciudadanos
 5. Defensorías comunitarias
- 6. ¿Qué tan importante considera usted crear relaciones entre organizaciones de la sociedad civil y el Estado para cooperar por una agenda de intereses en beneficio de la ciudadanía?**
 1. Muy importante
 2. Importante
 3. Moderadamente importante
 4. No es importante
- 7. El GAD San Pedro de Huaca mantiene convenios de Cooperación Interinstitucional para aprovechar mutuamente sus recursos y fortalezas en beneficio de la ciudadanía, ¿Cuál de los siguientes convenios fue el menos atendido en el año 2021?**
 1. Convenio de cooperación interinstitucional entre el GAD de Huaca y el GAD de Tulcán EPMAP-T para el cambio de la red de alcantarillado.
 2. Convenio de cooperación interinstitucional entre el GAD San Pedro de Huaca y el GAD parroquial Mariscal Sucre para la repotenciación del sistema de agua potable.
 3. Convenio de cooperación interinstitucional entre el GAD San Pedro de Huaca y el GAD parroquial Mariscal Sucre para mejoramiento vial.
 4. Ninguno
- 8. La modernización de los servicios depende de un adecuado sistema informático. ¿Qué criterios cree usted importantes para contar con un buen servicio dentro del GAD San Pedro de Huaca en el año 2021?**
 1. Pasarela de pagos (Bancos, tiendas)
 2. Digitalización de procesos
 3. Mantenimiento de los sistemas para evitar cortes y pérdida de tiempo.
- 9. Los servicios en línea son herramientas que facilitan las gestiones de la ciudadanía en el GAD San Pedro de Huaca. ¿Qué elementos son necesarios para implementar herramientas en línea que le favorezcan como usuario?**
 1. Procesos en plataforma gubernamental (gob.ec)
 2. Infraestructura tecnológica
 3. Gestión de trámites digitales
 4. Conectividad
- 10. ¿Qué aspectos considera usted que se deberían tomar en cuenta para la implementación de Gobierno Electrónico en el GAD San Pedro de Huaca en el año 2021?**
 1. Accesibilidad
 2. Inclusión

3. Permanente
 4. Operativo
- 11. Considera usted que el GAD San Pedro de Huaca en el año 2021 contó con instalaciones:**
1. Muy buenas
 2. Buenas
 3. Regulares
 4. Mala
- 12. La eficiencia mide la capacidad de una entidad en brindar servicios a tiempo a todos los usuarios. ¿Cómo califica la calidad del servicio público llevada a cabo por funcionarios y trabajadores del GAD San Pedro de Huaca en el año 2021?**
1. Excelente
 2. Buena
 3. Regular
 4. Mala
- 13. ¿Cuál de los siguientes servicios públicos considera usted que fue el menos atendido por parte del GAD San Pedro de Huaca en el año 2021?**
1. Agua Potable
 2. Alcantarillado
 3. Calles
 4. Pavimentación
- 14. Para generar satisfacción ciudadana en los diferentes sectores de la localidad. La atención que se brindó a la ciudadanía en las instalaciones del GAD San Pedro de Huaca en el año 2021 fue:**
1. Todos los días
 2. Casi todos los días
 3. Ocasionalmente
 4. Nunca
- 15. El acceso a los servicios públicos genera condiciones de desarrollo en las comunidades. ¿Cuál fue la principal dificultad que tuvo al adquirir un servicio público en el año 2021?**
1. Interrupción
 2. Demoras en los trámites por dificultad en la estructura municipal
 3. Falta de información
 4. Falta de sistematización
- 16. ¿En qué aspectos considera usted que el GAD San Pedro de Huaca en el año 2021 debió capacitar a su personal para brindar un servicio público óptimo a la ciudadanía?**
1. Capacitación en Conocimientos (Seminarios, conferencias, foros, charlas, talleres)
 2. Capacitación en Actitudes (Trato al usuario, confiabilidad, empatía)
 3. Capacitación en Habilidades (Comunicación, Trabajo en equipo, liderazgo)
 4. Otros.....
.....

17. En lo referente al servidor público ¿Cuál de los siguientes problemas considera usted que fue el más frecuente en el año 2021 a la hora de adquirir un servicio público?

1. Desconocimiento
2. Abuso de autoridad
3. Arrogancia
4. Desprecio

18. ¿Cómo califica la atención al usuario brindada por parte de los funcionarios públicos en el año 2021?

1. Muy buena
2. Buena
3. Regular
4. Mala

Nombre:

C.I:

Firma:.....

Anexo 4. Entrevista aplicada a funcionarios del GAD San Pedro de Huaca



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Saludos cordiales, la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC) se encuentra realizando una investigación sobre “Gobierno abierto y su incidencia en los Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huaca año 2021.” Por lo que requerimos de su valioso aporte respondiendo las siguientes preguntas. El proceso nos tomará unos minutos, nuestro compromiso es que toda la información recolectada será trabajada bajo estricto criterio académico, garantizamos absoluta confidencialidad.

Gracias por su tiempo y colaboración.

1. ¿Cree usted que la rendición de cuentas es un mecanismo efectivo para informar a la ciudadanía la gestión realizada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca en el año 2021?
2. ¿Qué información es publicada con regularidad en la página web del GAD San Pedro de Huaca en el año 2021?
3. ¿Qué criterios se tomaron en cuenta para presentar la información disponible dentro de su página web en el año 2021?
4. ¿Qué mecanismos fueron utilizados por parte de la ciudadanía para presentar sus necesidades al GAD San Pedro de Huaca en el año 2021?
5. ¿Cuál organismo de control social considera usted fue el más efectivo para realizar una vigilancia de la gestión pública en el año 2021?
6. Respecto a Gobierno Abierto ¿Cree que la integración de la población es necesaria para mejorar la gestión del GAD San Pedro de Huaca? Por qué.
7. ¿La institución contó con un espacio para la recepción de propuestas o necesidades por parte de los ciudadanos en el año 2021?
8. Durante su gestión ¿se realizaron convenios interinstitucionales con el fin de mejorar los servicios públicos de la localidad en el año 2021? si es así, qué tipo de convenio.
9. Describa ¿Cómo es la infraestructura tecnológica con la que contó el GAD para mejorar los servicios públicos prestados por la institución en el año 2021?

10. ¿Qué criterios considera usted importantes para lograr una innovación de los servicios públicos dentro del GAD?
11. ¿Qué servicios en línea prestó la institución en beneficio del ciudadano en el año 2021? ¿Estos servicios facilitan la gestión de la institución?
12. Dentro del Gobierno electrónico se menciona la simplificación de trámites. En su área en el año 2021 ¿Estuvo presente este proceso?
13. ¿Qué dificultades se presentaron en los medios electrónicos con los que contó la institución a la hora de realizar trámites en el año 2021?
14. El Gobierno electrónico es el conjunto de mecanismos y medidas relacionados con internet y las tecnologías de la información y comunicación que gestionan los servicios y la administración pública ¿De qué manera ha contribuyó al desarrollo de su gestión en el año 2021?
15. ¿Qué aspectos consideró necesarios para implementar Gobierno Electrónico dentro del GAD San Pedro de Huaca en el año 2021?
16. ¿La institución contó con instalaciones adecuadas para brindar un servicio público óptimo y estable que cumpla las expectativas de los ciudadanos en el año 2021?
17. ¿Qué área requirió de mayor atención o mayor equipamiento para brindar un mejor servicio en el año 2021?
18. ¿Considera que la calidad del servicio público llevada a cabo por el GAD San Pedro de Huaca cumplió con las expectativas de los ciudadanos en el año 2021?
19. ¿Cree usted que las distintas mejoras o adecuaciones realizadas dentro de sus competencias estuvieron direccionados al cumplimiento de los objetivos planteados por la institución en el año 2021?
20. ¿Al implementar un servicio público, cuál es el principal problema que se presentó en el año 2021?
21. ¿Qué herramientas se usó para que el servicio público sea continuo y sin interrupciones en el año 2021? Especifique su respuesta
22. ¿Considera que las mejoras implementadas en los distintos servicios públicos con los que cuenta la localidad generaron mayor desarrollo en el año 2021?
23. ¿Considera usted que existió un servicio público que por alguna razón no pudo ser atendido por parte del GAD San Pedro de Huaca en el año 2021?

24. ¿Considera usted que el Gobierno Abierto es un pilar que permite mantener un control en la prestación de servicios públicos dentro de la localidad en el año 2021?
25. ¿El GAD San Pedro de Huaca con qué frecuencia capacitó a los funcionarios prestadores de servicios para mejorar la calidad de estos en el año 2021?
26. Por lo general, ¿En qué áreas suelen capacitar al personal con la finalidad de prestar un buen servicio a la ciudadanía?
27. A la hora de prestar un servicio público, ¿Se suscitaron problemas por parte del servidor público hacia el ciudadano en el año 2021?
28. ¿Usted considera que el buen trato entre servidor público y usuario es un factor determinante a la hora de brindar un servicio?
29. ¿La manera de tratar al usuario condiciona al servicio público brindado por la institución? Explique.

Anexo 5. Evidencias de las encuestas y entrevistas aplicadas en el cantón San Pedro de Huaca



Figura 19. Entrevista Sr. Eduardo Rubio



Figura 20. Entrevista Ing. Diego Erazo



Figura 21. Entrevista Ing. Gabriela Trejo



Figura 23. Encuesta ciudadana



Figura 22. Encuesta ciudadana