

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: "La innovación Pública en el GAD Municipal San Miguel de Ibarra y su incidencia en la prestación de servicios"

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

AUTORA: Moreno León Karol Mireya

TUTORA: MSc. Hada Esther Solórzano Robinson

Tulcán, 2025

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante(s) Moreno León Karol Mireya con el número de cédula 100445080-3 respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "La innovación Pública en el GAD Municipal San Miguel de Ibarra y su incidencia en la prestación de servicios"

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. Solórzano Robinson Hada Esther

TUTORA

Tulcán, diciembre de 2025

AUTORÍA DE TRABAJO

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

Yo, Moreno León Karol Mireya con cédula de identidad número 100445080-3 respectivamente declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Moreno León Karol Mireya

AUTORA

Tulcán, diciembre de 2025

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Moreno León Karol Mireya declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "La innovación Pública en el GAD Municipal San Miguel de Ibarra y su incidencia en la prestación de servicios" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Moreno León Karol Mireya

AUTORA

Tulcán, diciembre de 2025

AGRADECIMIENTO

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida quiero agradecer principalmente a Dios quién me ha guiado, me ha brindado la sabiduría para mejorar día a día, me ha dado la fortaleza para seguir adelante en las situaciones difíciles y me ha cuidado estando tan lejos de casa.

De manera especial mi más grande agradecimiento para mi madre, mis hermanas y sobrinos por su apoyo incondicional y motivación diaria, la cual fue de mucha ayuda para cumplir este sueño y meta en mi vida. Y como no también agradecer a mi abuelita y a mi tía que a pesar de no estar tan cerca siempre han estado pendiente de mi bienestar y de mi porvenir.

También quiero agradecer a quienes hicieron posible la realización de mi tesis. A mi tutora la MSc. Hada Solórzano por su paciencia, guía, conocimiento y compromiso, que fueron fundamentales para el éxito de este trabajo. A la Universidad Politécnica estatal del Carchi por brindarme las herramientas, instalaciones y la oportunidad de crecer académica y profesionalmente. A todos mis maestros por compartir sus conocimientos, por ser ejemplos de profesionalismo y por motivarme a lo largo de mi carrera.

Karol Mireya Moreno León

DEDICATORIA

Quiero dedicar con mucho cariño esta tesis a mi madre María León a quien debo cada paso que he logrado dar en la vida, por estar siempre presente y que con su esfuerzo y sacrificio me ha ayudado a seguir adelante, me ha acompañado y apoyado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida, quien ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, gracias por su amor incondicional, paciencia, por sus oraciones, por sus abrazos y por creer en mí en cada paso del camino. Este logro también es de ella ya que es un reflejo de su apoyo y dedicación. A mis hermanas Mónica, Meri, Jessica y Amanda, quienes han sido un apoyo incondicional a lo largo de este camino. Gracias por su cariño, por su fortaleza, por darme los ánimos a seguir adelante en este proceso, por sus consejos y por estar siempre presentes en las buenas y en las malas. En cada etapa de mi vida cada una, a su manera, me ha enseñado lecciones valiosas que van más allá del conocimiento académico, siempre encontré en ustedes una palabra de aliento, de comprensión y una compañía que me dio la fuerza necesaria para continuar. Gracias por creer en mí incluso en los momentos en que yo dudé, y por recordarme siempre el valor de la unidad y la familia.

Karol Mireya Moreno León

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.....	19
1.4.1. Objetivo General	19
1.4.2. Objetivos Específicos.....	19
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	19
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.2. MARCO TEÓRICO	24
2.2.1. Gobernanza pública.....	24
2.2.2. Gobierno Abierto	25
2.2.3. Innovación pública	26
2.2.4. Innovación en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales ..	29
2.2.5. Teoría del valor público	30
2.2.6. Teoría de la elección racional.....	32
2.2.7. Teoría del servicio público	32
2.2.8. Innovación de servicios públicos.....	33
2.2.9. Servicio público	34
2.2.10. El Moledo SERVQUAL.....	35
2.3. MARCO LEGAL.....	36
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador.....	36

2.3.2. Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD.....	38
2.3.3. Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público.....	39
2.3.4. Plan Estratégico Institucional (PEI) del GAD Municipal de Ibarra.....	39
2.3.5. Ordenanza de Seguridad Integral y Convivencia Ciudadana que regula al cantón San Miguel de Ibarra	40
III. METODOLOGÍA	41
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	41
3.1.1. Enfoque	41
3.1.2. Tipos de investigación	41
3.1.3. Diseño de investigación.....	42
3.1.4. Nivel de investigación	42
3.2. IDEA A DEFENDER.....	43
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	43
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	45
3.4.1. Método inductivo	45
3.4.3. Método deductivo	45
3.4.3. Método analítico	45
3.4.4. Técnicas e instrumentos	46
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	46
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	49
4.1. RESULTADOS.....	49
4.1.1. Análisis de las entrevistas dirigidas a los funcionarios del GAD Municipal de Ibarra.....	49
4.1.2. Análisis de la encuesta dirigida a la población de sectores urbanos de la ciudad de Ibarra	60
4.2. DISCUSIÓN	69
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
5.1. CONCLUSIONES.....	74

5.2. RECOMENDACIONES	75
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
VII. ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2. Factores que determinan el proceso de innovación pública	27
Tabla 3. Innovación de servicios públicos	33
Tabla 4. Dimensiones del modelo SERVQUAL	36
Tabla 5. Constitución del Ecuador: Prestación de servicios públicos	37
Tabla 6. COOTAD: Prestación de servicios de seguridad de los GAD Municipales.....	39
Tabla 7. Matriz de variables	44
Tabla 8. Número de habitantes del cantón Ibarra de las parroquias urbanas.....	47
Tabla 9. Distribución de encuestas por parroquias urbanas	48
Tabla 10. Análisis narrativo de la entrevista dirigida al Analista de Seguridad Ciudadana 1	49
Tabla 11. Análisis narrativo de la entrevista dirigida al Agente de Control Municipal	51
Tabla 12. Análisis narrativo de la entrevista dirigida al Analista de Seguridad Ciudadana 2	52
Tabla 13. Análisis narrativo de la entrevista dirigida a la secretaria de los Agentes de Control Municipal.....	54
Tabla 14. Análisis narrativo de la entrevista dirigida al Analista de Seguridad.....	56
Tabla 15. Análisis narrativo de la entrevista dirigida al Jefe de Operaciones del Distrito Ciudad Blanca	58
Tabla 16. Estado y disponibilidad de infraestructura, equipos del GAD.....	60
Tabla 17. Funcionarios para brindar el servicio de seguridad ciudadana.....	60
Tabla 18. Importancia de los comités barriales de seguridad	61
Tabla 19. Cumplimiento de las normas de convivencia ciudadana	62
Tabla 20. Tiempo de respuesta ante posibles emergencias ciudadanas.....	63
Tabla 21. Sensación de protección y confianza de la ciudadanía	64
Tabla 22. Satisfacción en las campañas de seguridad	65
Tabla 23. Participación ciudadana en la innovación del servicio de seguridad	66
Tabla 24. Participación ciudadana en los procesos de seguridad.....	67
Tabla 25. Atención a las necesidades de seguridad	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problemas del GAD Municipal de Ibarra.....	16
Figura 2. Ámbitos de la innovación pública	29
Figura 3. Innovación en los gobiernos autónomos descentralizados municipales.....	30
Figura 4. Aspectos generadores de valor público según Moore	31
Figura 5. Postulados de la Teoría de la Elección Racional según Raymond Boudon	32
Figura 6. Características de los servicios públicos.....	35
Figura 7. Estado y disponibilidad de infraestructura, equipos del GAD	60
Figura 8. Funcionarios para brindar el servicio de seguridad ciudadana	61
Figura 9. Importancia de los comités barriales de seguridad	62
Figura 10. Cumplimiento de las normas de convivencia ciudadana	63
Figura 11. Tiempo de respuesta ante posibles emergencias ciudadanas.....	64
Figura 12. Sensación de protección y confianza de la ciudadanía.....	65
Figura 13. Satisfacción en las campañas de seguridad	66
Figura 14. Participación ciudadana en la innovación del servicio de seguridad	67
Figura 15. Participación ciudadana en los procesos de seguridad	68
Figura 16. Atención a las necesidades de seguridad	69

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	78
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas	79
Anexo 3. Ficha técnica de la encuesta	81
Anexo 4. Evidencia de levantamiento de información.....	84

RESUMEN

La siguiente investigación tuvo como objetivo analizar la incidencia de la innovación pública en la prestación de los servicios de seguridad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Ibarra durante el año 2023, considerando las limitaciones institucionales identificadas en los procesos de coordinación interinstitucional, equipamiento tecnológico, capacitación operativa y percepción ciudadana sobre la calidad del servicio. Este estudio se desarrolló con el propósito de comprender cómo las estrategias innovadoras implementadas por la institución influyen en la eficacia y eficiencia del servicio de seguridad integral. La metodología utilizada responde a un enfoque mixto: se aplicaron entrevistas a funcionarios responsables del área de seguridad para conocer la gestión institucional y se realizó la aplicación de aproximadamente 383 encuestas que fueron distribuidas a los habitantes de las parroquias urbanas del cantón, con el fin de evaluar la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio; asimismo, se empleó análisis documental y revisión normativa. Los resultados evidencian que, si bien el GAD Municipal ha desarrollado acciones orientadas a la modernización, persisten debilidades relacionadas con el uso limitado de tecnologías, la falta de capacitación continua y la baja integración de la comunidad en los procesos de prevención. La investigación aporta un diagnóstico técnico que puede orientar la planificación institucional y la toma de decisiones para mejorar el servicio y garantizar mayor seguridad a la población ibarreseña.

Palabras clave: Innovación Pública, Seguridad Ciudadana, Servicios Públicos, Participación Ciudadana

ABSTRACT

The following research aimed to analyze the impact of public innovation on the provision of security services by the Decentralized Municipal Autonomous Government of San Miguel de Ibarra during 2023, considering the institutional limitations identified in the processes of inter-institutional coordination, technological equipment, operational training, and citizen perception of service quality. This study was developed with the purpose of understanding how the innovative strategies implemented by the institution influence the effectiveness and efficiency of the comprehensive security service. The methodology used is based on a mixed approach: interviews were conducted with officials responsible for security to learn about institutional management, and approximately 383 surveys were distributed to residents of the canton's urban parishes to assess citizen perception of service quality. Document analysis and regulatory review were also used. The results show that, although the Municipal GAD has developed actions aimed at modernization, weaknesses persist related to the limited use of technologies, the lack of ongoing training, and the low level of community integration in prevention processes. The research provides a technical assessment that can guide institutional planning and decision-making to improve service and ensure greater safety for Ibarra's population.

KEYWORDS: Public Innovation, Citizen Security, Public Services, Citizen Participation

INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación tiene como propósito analizar de manera rigurosa la incidencia de la innovación pública en la prestación del servicio de seguridad brindado por el GAD Municipal de San Miguel de Ibarra durante el año 2023. La innovación, entendida como el proceso mediante el cual se aplican nuevas ideas, tecnologías, metodologías o modelos de gestión dentro de una institución pública, constituye una oportunidad estratégica para transformar los servicios de seguridad integral y optimizar su calidad, eficiencia y cobertura. Asimismo, permite fortalecer la gobernanza local, promover la transparencia, y consolidar un modelo de gestión basado en resultados y alineado con las necesidades ciudadanas.

Este estudio es importante porque, al identificar las brechas existentes y los logros alcanzados, proporciona información valiosa para la toma de decisiones, la planificación estratégica a nivel municipal y la creación de políticas públicas que busquen mejorar las condiciones de seguridad en el cantón. Además, la investigación aborda la necesidad de fortalecer la colaboración entre el Gobierno Municipal, la Policía Nacional, los barrios organizados y otros actores clave en la prevención del delito y la convivencia ciudadana.

Para esto, se realizó un enfoque metodológico mixto que integra técnicas cualitativas, como entrevistas dirigidas a funcionarios del área de seguridad y herramientas cuantitativas, como encuestas aplicadas a habitantes de las parroquias urbanas del cantón, con el fin de obtener información objetiva y representativa sobre los avances, limitaciones y percepciones ciudadanas respecto de la gestión municipal.

Asimismo, el estudio se basó en un análisis detallado de los marcos normativos tanto nacionales como locales que guían la acción pública. Además, incluye una revisión exhaustiva de investigaciones académicas y científicas relacionadas con la innovación en el sector público, la gestión municipal y los servicios de seguridad ciudadana. Este enfoque permitió situar el problema de estudio en un contexto más amplio y fortalecer la interpretación de los resultados obtenidos.

La importancia de esta investigación radica en su contribución a la comprensión de los factores que influyen en la implementación de iniciativas innovadoras dentro de la gestión municipal. De manera específica, busca identificar las estrategias desarrolladas por el GAD Municipal de Ibarra, evaluar el nivel de satisfacción ciudadana respecto al servicio de seguridad, determinar la relación entre los

procesos de innovación y la calidad del servicio, y finalmente plantear recomendaciones que fortalezcan la capacidad institucional para atender las necesidades de seguridad del cantón.

Los resultados presentados en este trabajo no solo permitieron diagnosticar el estado actual de los procesos de innovación relacionados con la seguridad ciudadana, sino que también constituyen una herramienta de referencia para la toma de decisiones basada en evidencia. Su utilidad se proyecta tanto para el diseño de políticas públicas como para la planificación estratégica institucional y para investigaciones futuras relacionadas con la gobernanza municipal, la calidad del servicio público y los modelos de gestión aplicados al ámbito de la seguridad.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones que dan respuesta a los objetivos planteados, las fuentes de información y juntamente los anexos, elementos esenciales que ayudaron para la veracidad de haber culminado con nuestro trabajo investigativo, todo este estudio aportó un enfoque analítico y crítico que busca fortalecer la reflexión sobre la importancia de incorporar procesos de innovación pública en la gestión municipal, especialmente en el servicio de la seguridad ciudadana. La información obtenida constituye un insumo valioso para mejorar la eficiencia operativa, fomentar la participación ciudadana, promover la transparencia, y consolidar un modelo de gestión efectivo que responda a las exigencias de un entorno urbano dinámico y en permanente transformación. Con ello, se aspira a contribuir a la construcción de un cantón Ibarra más seguro, organizado y comprometido con el bienestar de toda su población.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Latinoamérica los procesos de innovación pública representan un elemento sustancial para el mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades tanto urbanas como rurales. Se relacionan directamente con la calidad, eficiencia y efectividad de los servicios brindados a la población. No obstante, la situación en varios países de la región evidencia limitaciones tecnológicas y una marcada desconfianza en las entidades gubernamentales. A pesar de que en general los gobiernos asumen la tarea de implementar políticas de modernización, los resultados muestran brechas existentes a nivel de infraestructura, recursos materiales, económicos y tecnológicos, además de falencias en el desempeño de los funcionarios. Esta realidad incide de forma poco favorable para el adecuado desarrollo de los planes de seguridad ciudadana (Mariñez, 2020).

En Ecuador, los gobiernos autónomos descentralizados tienen la responsabilidad de mantener un sólido compromiso con la innovación de la gestión pública de cada cantón. Sin embargo, existen inconvenientes relacionados con una deficiente articulación interinstitucional, una insuficiente implementación de recursos tecnológicos y en general una débil cultura de servicio, transparencia y organización institucional. Esto se refleja en la poca participación ciudadana en temas de seguridad, lo que evidencia la necesidad de mejorar la calidad de los servicios que reciben las poblaciones locales (Fernández & Chica, 2024).

En el cantón Ibarra, se observan deficiencias en los procesos de innovación pública relacionados con una débil capacitación y escasa asignación de recursos económicos que posibiliten la modernización de los servicios de seguridad. Esto requiere de una transformación en la gestión pública que permitan mejorar acciones de innovación reales y efectivas que favorezcan al bienestar de la ciudadanía (Vilatuña-Perugachi & Liccioni, 2024).

En este contexto, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ibarra es una entidad gubernamental constituida para administrar el territorio local y brindar servicios públicos de manera oportuna y eficiente que satisfagan las necesidades de la ciudadanía dentro del marco de las funciones, competencias y atribuciones constitucionales establecidas por la ley. La innovación es un elemento fundamental para responder al cambio requerido en la búsqueda del mejoramiento continuo de

los procesos institucionales que permitan garantizar la calidad de los servicios de seguridad prestados en favor de la comunidad.

Es importante mencionar que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ibarra, dentro de las competencias exclusivas y concurrentes, emite la ordenanza de seguridad integral y convivencia ciudadana, cuyo objetivo es establecer los principios, objetivos, políticas y procedimientos para el fortalecimiento continuo de la seguridad de los habitantes del cantón, en pro del pleno ejercicio de los derechos ciudadanos y el desarrollo de una cultura de paz sostenible.

A continuación, se presenta el problema central observado con las posibles causas y efectos relacionados con la gestión pública llevada a cabo por esta entidad.

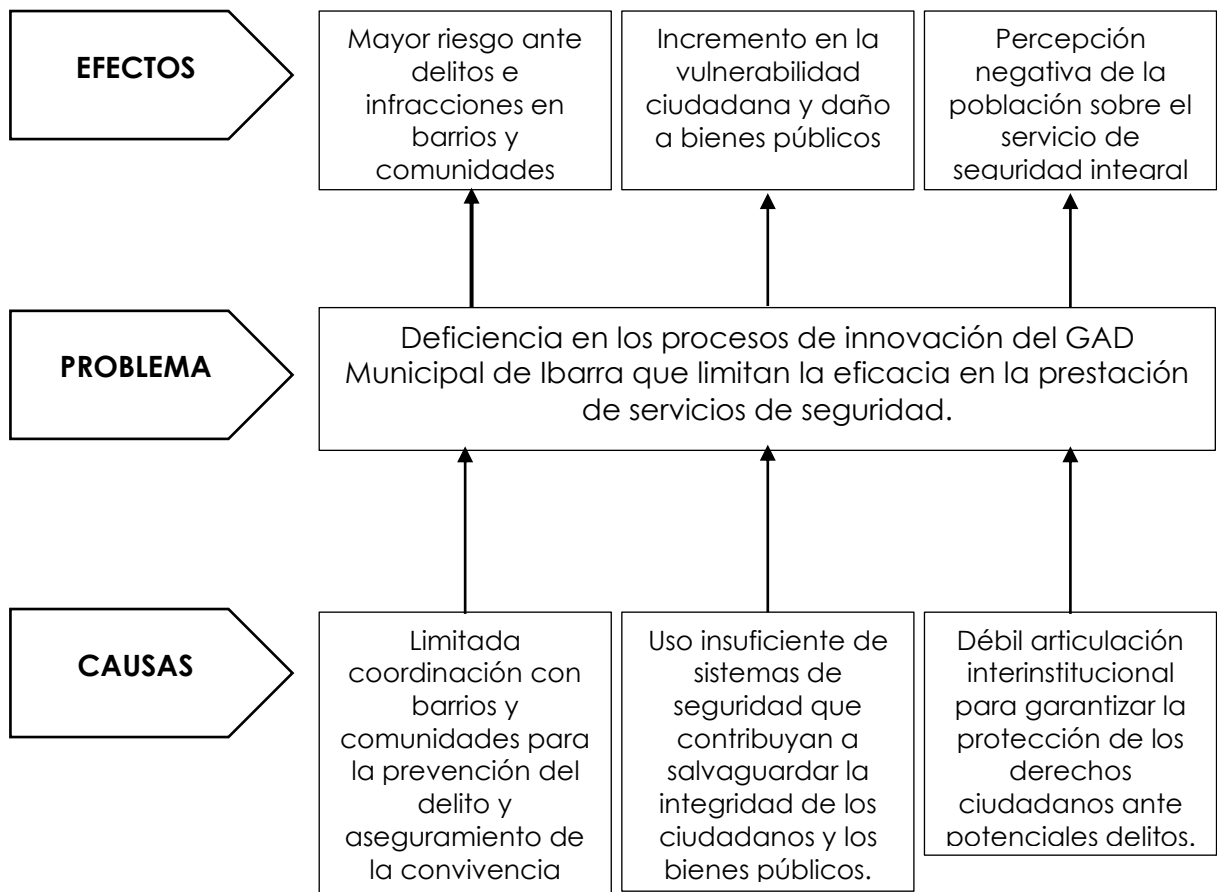


Figura 1. Árbol de problemas del GAD Municipal de Ibarra

En el GAD Municipal de Ibarra se observó que las falencias recurrentes en la gestión pública afectan la implementación de procesos de innovación relacionados con la prestación de servicios de seguridad durante el período 2023. La entidad tiene una limitada coordinación con barrios y comunidades para la prevención del delito y

aseguramiento de la convivencia pacífica; no se utilizan de manera adecuada sistemas de seguridad que contribuyan a salvaguardar la integridad de los ciudadanos y los bienes públicos; existe además una débil articulación interinstitucional para garantizar la protección de los derechos ciudadanos ante potenciales delitos.

Gutiérrez (2022) señala que los gobiernos autónomos descentralizados presentan inconvenientes en la implementación de políticas institucionales que permitan la coordinación con barrios y comunidades para llevar a cabo una planificación con acciones innovadoras que promuevan el mejoramiento de los servicios de seguridad brindados a la ciudadanía en pro del bienestar colectivo.

Por otra parte, Padilla (2021) argumenta que los gobiernos autónomos descentralizados evidencian falencias en el empleo de sistemas de seguridad y herramientas tecnológicas actualizadas. Esto hace necesario que las instituciones inviertan en la implementación de sistemas innovadores que permitan el mejoramiento de la gestión pública de este servicio.

Asimismo, Tuárez (2021) sostiene que los gobiernos autónomos descentralizados tienen problemas generalizados en la articulación interinstitucional para asegurar la protección de la ciudadanía, poniendo en riesgo la calidad de los servicios de seguridad, con limitaciones evidentes en la atención efectiva de la necesidad de la población a una convivencia pacífica.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la innovación pública del GAD Municipal de Ibarra en la prestación de servicios de seguridad?

1.3. JUSTIFICACIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ibarra se encuentra ubicado en el cantón San Miguel de Ibarra, al ser un ente gubernamental goza de competencias y atribuciones constitucionales enmarcadas en la administración pública de este territorio. En tal sentido, el artículo 54 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD (2010) dispone dentro de las funciones de los GADM la creación y coordinación de los consejos de seguridad ciudadana municipal, mediante la participación de la Policía Nacional y otros organismos competentes, con quienes se diseñarán e implementarán políticas locales, planes y programas para la prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana.

Por consiguiente, la institución emite la ordenanza de seguridad integral y convivencia ciudadana dentro del marco de las competencias constitucionales, con un enfoque de prevención del delito, la protección de derechos y el apoyo a la comunidad, en la búsqueda de garantizar el bienestar de la población local.

Por otra parte, el GAD Municipal de Ibarra se encuentra en la necesidad de innovar la gestión pública de los servicios de seguridad referente a la coordinación con la comunidad para la organización de comités barriales de seguridad, la protección de derechos ciudadanos y la consolidación de una cultura de paz; el uso de tecnología en sistemas de seguridad efectivos; y la articulación interinstitucional en la prevención de delitos. Para lo cual, es indispensable que se realice una distribución eficiente de los recursos económicos con el fin de invertir en el desarrollo de proyectos de innovación institucional.

En tal sentido, el propósito de la investigación es conocer cuáles son los procesos de innovación implementados en la gestión pública de la institución en materia de seguridad y cómo inciden en la calidad del servicio brindado a la comunidad, tomando en consideración la responsabilidad de los gobiernos autónomos descentralizados de satisfacer las necesidades primordiales del territorio, de acuerdo con las competencias establecidas en el sistema nacional de competencias de la COOTAD en cuyo artículo 114 señala como competencias exclusivas aquellas que dependen de un único nivel de gobierno que en el caso del GAD Municipal de Ibarra y en relación con el servicio de seguridad se encuentran el control, vigilancia y salvaguarda de los bienes y espacios públicos. Por otra parte, el artículo 115 indica que las competencias concurrentes hacen referencia a acciones que se llevan a cabo en coordinación con distintos niveles de gobierno, en este caso el municipio de manera articulada con la Policía Nacional se encuentra en la capacidad de realizar campañas de prevención del delito, cultura de paz y programas de seguridad comunitaria.

Por lo tanto, este trabajo de investigación adquiere relevancia al diagnosticar y describir los procesos administrativos y operacionales del GAD Municipal de Ibarra relacionados con la innovación en la gestión y la calidad de los servicios de seguridad en prevención del delito, protección de derechos y convivencia ciudadana, durante el período 2023. Aportando con información y datos confiables que servirán como fuente de consulta para futuras investigaciones.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

- Analizar la innovación pública en el GAD Municipal San Miguel de Ibarra y su incidencia en la prestación de los servicios.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar los procesos de innovación pública llevados a cabo por el GAD Municipal de Ibarra.
- Analizar los servicios públicos de seguridad integral que presta el GAD Municipal de Ibarra a la comunidad.
- Determinar la incidencia de la innovación pública en la prestación de servicios de seguridad integral del GAD Municipal de Ibarra.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Qué características tienen los procesos de innovación pública sobre seguridad llevados a cabo por el GAD Municipal de Ibarra?
- ¿Cuáles son los servicios públicos de seguridad que presta el GAD Municipal de Ibarra a la comunidad?
- ¿Cómo incide la innovación pública en la prestación de servicios de seguridad del GAD Municipal de Ibarra?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los antecedentes en la presente investigación se encuentran conformados por diversos artículos científicos y académicos enfocados en la innovación de la gestión y servicios públicos brindados por las entidades gubernamentales y en especial por los gobiernos autónomos descentralizados municipales. Adicionalmente, se incluyen referencias bibliográficas relacionadas con la variable seguridad ciudadana. A continuación, se presentan los estudios más relevantes encontrados con referencia al tema propuesto.

Pomaquero et al., (2023) en un artículo publicado en la revista Polo del Conocimiento llevan a cabo una investigación sobre “La innovación en la gestión pública con énfasis en el modelo de gobierno abierto”. El objetivo es analizar las estrategias implementadas para el desarrollo de los procesos, productos y servicios gubernamentales mediante la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en el contexto latinoamericano. De esta manera, se concluye que la innovación es un elemento sustancial para el desarrollo institucional de los entes públicos, que deben ir a la par de los avances tecnológicos y de gestión de los recursos orientada a lograr la calidad en los servicios públicos brindados a la ciudadanía. Sin embargo, las instituciones enfrentan retos importantes como el rechazo o resistencia al cambio, recursos económicos, materiales, humanos y tecnológicos limitados, la falta de una planificación efectiva, y las dificultades propias del cumplimiento normativo.

Este estudio aporta significativamente en la comprensión sobre la importancia de aplicar tecnologías de la información y comunicación para el fortalecimiento de los servicios públicos, que puede contribuir en la solución de la problemática del GAD Municipal de Ibarra.

Arguelles y Villavicencio (2019) en un artículo publicado en la revista ENES realizan un estudio denominado “Un acercamiento al concepto de la innovación en los servicios públicos” que sustenta una definición teórica y conceptual de la innovación en el sector público mexicano, y cuyo objetivo es el análisis de las dimensiones sobre el valor de uso y el valor público de los servicios brindados por las entidades gubernamentales. Para lo cual, se lleva a cabo una revisión bibliográfica exhaustiva de varias investigaciones referentes al tema. Concluyendo que la diversificación de

los servicios públicos genera diferentes tipos de innovación como, por ejemplo, en aspectos como el transporte, vialidad, seguridad, turismo, entre otros. En tal sentido, el propósito de la innovación se enfoca en el mejoramiento significativo en la entrega de un servicio específico, el cual, debe incrementar el valor de uso para los ciudadanos y, el valor público institucional.

Este antecedente aporta con un sustento teórico importante al conceptualizar la innovación en el sector público a partir de dos dimensiones específicas como son el valor de uso y el valor público, como aspectos clave en la investigación sobre la innovación en los servicios de seguridad del GAD Municipal de Ibarra.

Henríquez y Ramírez (2022) en un artículo publicado en la Revista Iberoamericana de Estudios Municipales, presentan una investigación referente a "La innovación en las instituciones municipales de Chile", estableciendo como objetivo el análisis de la estructura organizacional y la gestión de la innovación en tres casos en particular, identificando las semejanzas y diferencias como sustento del estudio comparativo. Se concluye que, existe la necesidad urgente por mejorar los servicios públicos brindados por las instituciones municipales, es decir, perfeccionar la manera de hacer las cosas para acrecentar el valor público de la gestión en pro del bienestar de la población. En tal sentido, se proponen como estrategias: insertar la innovación como elemento fundamental de la planificación estratégica; diseñar proyectos de innovación que minimicen la improvisación; coordinar la planificación de los proyectos de innovación de acuerdo con las necesidades de las distintas áreas y servicios de la institución.

Este antecedente aporta con una mejor comprensión sobre las causas y efectos de la problemática que enfrenta la innovación en el sector público. Esto permite conocer con mayor profundidad la estructura organizacional y la gestión estratégica necesarias para el mejoramiento de los servicios públicos brindados por las instituciones municipales.

García (2023) en una Tesis de maestría publicada en el repositorio de la Universidad Técnica de Cotopaxi desarrolla un "Estudio crítico sobre las prácticas innovadoras en la administración pública de la municipalidad del cantón Latacunga", con el propósito de examinar los procesos actuales de la gestión institucional. La metodología se fundamenta en la recopilación de información a través de entrevistas con los funcionarios participantes y encuestas sobre la opinión ciudadana aplicadas a una muestra poblacional. Como conclusión se establece que la innovación debe desarrollarse como una política pública que permita la participación ciudadana

enfocada a identificar las necesidades de mejoramiento de los servicios brindados por la municipalidad, tomando en consideración la importancia de los gobiernos autónomos sobre la administración local y el bienestar y desarrollo de la colectividad, para lo cual, debe garantizar la adecuada distribución y optimización de los recursos, así como, la seguridad y bienestar de cada uno de los ciudadanos.

Este estudio es relevante para la investigación debido a que ofrece un enfoque práctico de cómo llevar a cabo prácticas innovadoras con base en la participación ciudadana, elementos que contribuyen en la solución de la problemática del GAD Municipal de Ibarra.

Fiallos (2022) en una Tesis de maestría publicada en el repositorio de la Universidad Técnica de Cotopaxi presenta un trabajo de investigación denominado "Análisis de la gestión pública en el GAD Municipal del cantón Salcedo", con la finalidad de examinar la eficiencia en los procesos institucionales de la entidad objeto de estudio. Se desarrolla una investigación con enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) de tipo descriptivo y bibliográfico, se emplean los métodos inductivo y deductivo, como herramienta de análisis se utiliza el modelo SISTERA para medir el grado de efectividad de la administración mediante un instrumento estandarizado aplicado a 12 funcionarios de distintas áreas de la entidad. Los resultados permitieron determinar que en las dimensiones relacionadas con: calidad de los servicios municipales, innovación organizacional, capacitación del personal, uso de tecnologías para la gestión, rendición de cuentas y manejo de los recursos financieros, alcanzan una valoración de 0.10 y 0.09 correspondientes a un nivel de desempeño "Medio".

Este antecedente proporciona una visión integral del desempeño institucional desde una perspectiva técnica y metodológicamente. Contribuyendo en los mecanismos de evaluación de los niveles de eficiencia de la innovación de los servicios de los gobiernos autónomos descentralizados.

Guadalupe et al. (2020) en un artículo de investigación sobre el "Diagnóstico de los servicios públicos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de Chimborazo, Ecuador". Realizan un análisis de la calidad de los servicios públicos ofertados por estas entidades, mediante la metodología SERVQUAL, que permite evaluar el nivel de atención a la ciudadanía por medio de las dimensiones de calidez, cultura del detalle e imagen institucional. Los resultados del estudio muestran índices negativos de calidad (-1,02) y de atención ciudadana (-1,37) lo que implica una percepción desfavorable de los usuarios respecto de los servicios públicos brindados

por los GAD, debido a falencias en la capacitación del personal, la escasa calidez en la atención ciudadana, inconvenientes en la disponibilidad de recursos económicos, materiales y tecnológicos en la generación de los servicios públicos y la presencia de un liderazgo ambiguo incapaz de establecer objetivos claros en gestión pública institucional.

Este antecedente aporta con argumentos críticos al evidenciar las deficiencias estructurales en la gestión pública de los servicios generados por las entidades municipales en la provincia de Chimborazo. Situación que puede reflejar similares inconvenientes en el GAD Municipal de Ibarra. Por otra parte, los hallazgos basados en la metodología SERVQUAL, establecen la necesidad de fortalecer la capacitación de los funcionarios, para incrementar la calidez en la atención al usuario y el liderazgo institucional como ejes clave para mejorar la calidad de los servicios percibida por la ciudadanía.

Kon-Cedeño & Intriago-Mora (2023) en un artículo de investigación sobre "La calidad de los servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su incidencia en la satisfacción ciudadana", establecen como objetivo principal un análisis de los servicios brindados por la institución mediante un diseño de investigación cuantitativo, descriptivo y exploratorio. Para este fin se utiliza un cuestionario tipo Likert de 32 preguntas de opción múltiple aplicado a 384 usuarios y trabajadores, determinados a través de un muestreo intencional no probabilístico. La confiabilidad del instrumento se ubicó en un 0,716 como coeficiente Alfa de Cronbach. En este sentido, los resultados evidenciaron una fuerte correlación positiva con un coeficiente Spearman de 0,996. Estos datos permitieron confirmar que ante el mejoramiento en la calidad de los servicios públicos del GAD se incrementa de manera sostenida la satisfacción de los usuarios del Distrito Metropolitano de Quito. Este antecedente contiene argumentos valiosos para la investigación realizada en el GAD de Ibarra, al determinar empíricamente que el mejoramiento de la calidad en los servicios públicos del GAD del Distrito Metropolitano de Quito representa una mayor satisfacción ciudadana. Es decir que, los resultados estadísticos reafirman la necesidad de innovar los procesos institucionales relacionados con la gestión pública de los servicios a nivel local.

2.2. MARCO TEÓRICO

El presente apartado permite la sustentación teórica de la investigación, cuyo fin es recopilar información de fuentes bibliográficas desde una perspectiva analítica, mediante la cual se identifican la variable dependiente y la variable independiente, y articulan los principales enfoques conceptuales y teorías que explican la dinámica de los elementos esenciales de la gestión pública.

2.2.1. Gobernanza pública

La gobernanza pública tiene que ver con la efectividad de las políticas públicas y la complejidad de los procesos orientados a gobernar en sociedad, con participación, institucionalidad y con una visión de resultados sociales, no solo administrativos. En este contexto, Casas (2023) expone ocho variables clave que contribuyen en la implementación de iniciativas para una gobernanza exitosa en las instituciones públicas:

1. Datos y realidades sociales: Es fundamental el conocimiento de la realidad social actual. Esto significa comprender las cifras estadísticas objetivas, así como, las percepciones y expectativas subjetivas de la población.
2. Conocimiento causal: Conocer las causas de los problemas sociales y determinar las mejores prácticas para abordarlos. Esto se basa en el diseño de políticas efectivas para el desarrollo de procesos investigativos para el análisis de la información y de las opiniones de expertos.
3. Métodos de evaluación: Evaluar las políticas públicas con la finalidad de medir el impacto y determinar la efectividad. Es decir, calcular los efectos y los costos de las actividades realizadas, así como, el monitoreo y seguimiento de los resultados obtenidos.
4. Tecnologías de información y comunicación: Las tecnologías de información y comunicación son herramientas valiosas para la gestión de las políticas públicas. Sin embargo, se debe planificar el uso estratégico de este instrumento para abarcar todo el ciclo de la política, desde el diagnóstico hasta la evaluación.
5. Instituciones y personal experto: Se requiere de instituciones sólidas que cuenten con el personal calificado, con el conocimiento necesario y la experticia en diferentes áreas que contribuyan al desarrollo de políticas públicas efectivas. Las entidades públicas deben generar conocimiento a partir de la experiencia y el trabajo de investigación.

6. Gerencia de recursos y operaciones: El manejo eficiente de los recursos y la efectividad de los procesos involucrados en la cadena de producción de bienes y servicios es fundamental para lograr resultados efectivos. Esto requiere de la articulación adecuada de todos los procedimientos y sistemas para el control y la generación de valor.

7. Evaluación de acciones, productos y resultados: La evaluación de los procesos deber ser sistemática, orientada a determinar si las políticas públicas implementadas han permitido alcanzar los resultados esperados, identificando las áreas de mejora y perfeccionamiento de la gestión. Esto incluye la evaluación de proceso, impacto y efectividad.

8. Interlocución con la ciudadanía: Es necesario fomentar la comunicación efectiva entre las instituciones públicas y la ciudadanía. Esta interacción debe ser bidireccional, y relevante para el éxito de las políticas públicas. Para lo cual, se deben implementar canales de comunicación eficientes con mensajes claros.

2.2.2. Gobierno Abierto

El gobierno abierto es una herramienta de la nueva gestión pública que busca la consolidación de los procesos de transparencia y calidad en los servicios públicos. El fin es mantener la apertura y acceso permanente a las actividades e información generada por los gobiernos locales y ponerlos al alcance de la colectividad. Con esto se pretende una mayor integración e interacción con la ciudadanía, incrementando la confianza en las políticas, productos y servicios. En tal sentido, el modelo de gobierno abierto es una alternativa para el fortalecimiento de la administración pública enfocada en la transparencia de los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas (Sánchez y Mantuano, 2023).

Por otra parte, el gobierno abierto es un concepto que define una nueva forma de gobernar basada en la transparencia, participación ciudadana e innovación. Se trata de un cambio en la administración de las entidades públicas, donde se prioriza el acceso a la información y se promueve la participación activa y colaborativa en los procesos y decisiones claves.

De acuerdo con, Sánchez y Mantuano (2023) el enfoque del gobierno abierto se sustenta en tres elementos sustanciales:

1. Transparencia:

- Acceso a la información: Se pone en conocimiento de la ciudadanía los datos públicos, garantizando el acceso permanente a esta información y detallando las acciones llevadas a cabo por las entidades del sector público.
- Rendición de cuentas: Ejercicio del control social como derecho ciudadano a dar seguimiento al trabajo realizado por los gobernantes y funcionarios públicos, fundamentado en la transparencia y la responsabilidad en el manejo de los recursos públicos.
- Datos para el bien común: La información generada por las instituciones públicas es un material importante y necesario para llevar a cabo procesos de innovación que permitan impulsar el desarrollo económico, social y cultural de la población.

2. Participación ciudadana:

- Decisiones: Participación activa de la ciudadanía en el diseño, implementación y evaluación de las políticas e inversión pública.
- Colaboración: Procesos colaborativos entre las entidades públicas, sociedad civil y sector privado, con la finalidad de crear espacios de diálogo y trabajo conjunto para el desarrollo de la comunidad.
- Democracia: Mediante la participación ciudadana se fortalece la democracia y la construcción de sociedades más justas e inclusivas.

3. Colaboración e innovación:

- Alianzas estratégicas: Generación de espacios de colaboración entre diferentes actores sociales, con la finalidad de buscar soluciones creativas e innovadoras a problemas complejos.
- Laboratorio de ideas: Promoción y experimentación de nuevas ideas, que permitan construir un ambiente de innovación que impulse el progreso en todos los ámbitos.
- Gobierno como facilitador: El gobierno y las entidades públicas actúan como facilitadores para diferentes actores sociales, con el objetivo de mejorar las condiciones para la colaboración y la innovación conjunta.

2.2.3. Innovación pública

La innovación del sector público hace referencia al mejoramiento de la producción y prestación de servicios, mediante la aplicación de técnicas novedosas y herramientas tecnológicas actualizadas, además de la transferencia de conocimiento de manera colaborativa entre los actores del proceso de cambio. Para

lo cual, es fundamental la implementación de políticas públicas que favorezcan la innovación, fortaleciendo la generación de nuevas ideas y el desarrollo de prácticas más efectivas (Arcos, 2019).

En este orden, la innovación pública busca mejorar las condiciones de vida de la población a partir de nuevas formas de gestión y la generación más eficiente de productos y servicios. Además, brinda a las entidades mayores oportunidades de adaptabilidad a los cambios tecnológicos, económicos, políticos y sociales del entorno. Favorece la organización, el liderazgo y la administración efectiva de los recursos, promoviendo una transformación institucional positiva (Gutiérrez, 2022).

Tabla 1. Factores que determinan el proceso de innovación pública

FACTORES QUE FAVORECEN LA INNOVACIÓN PÚBLICA	FACTORES QUE DIFICULTAN LA INNOVACIÓN PÚBLICA
Gobernanza institucional en pro de la innovación.	Presión por la entrega inmediata de servicios.
Planificación estratégica con objetivos enfocados en la innovación.	Planificación a corto plazo.
Incentivos y reconocimientos para la innovación institucional.	Ausencia de incentivos para la innovación.
Políticas de gestión de riesgos.	Débil gestión de riesgos.
Inversión en tecnología requerida.	Escasas tecnologías disponibles.
Recursos humanos calificado en procesos de innovación.	Ausencia de responsabilidades en los procesos de innovación
Marco normativo flexible y adaptado a las necesidades de innovación.	Marco normativo poco flexible para la innovación

Fuente: (Cienfuegos y Vera, 2019)

Por otro lado, la innovación en la gestión pública surge a partir de una idea de transformación, que redefine la manera de administrar las instituciones públicas y cómo estas deben cambiar la forma de generar y prestar los servicios a la ciudadanía. Este enfoque se fundamenta en la adopción de nuevas tecnologías y procesos que impulsan la eficiencia, la transparencia, la participación ciudadana y la calidad de los servicios públicos. Es decir, busca soluciones creativas y de vanguardia para la optimización en el manejo de los recursos públicos. Promueve la toma de decisiones informada, sustentada en cifras y datos reales y oficiales. Aborda las necesidades y demandas ciudadanas desde una perspectiva de gobernanza y

de transformación cultural que fomenta la innovación, el aprendizaje, y la experimentación (Pomaquero et al., 2023).

Según, Gutiérrez (2022) existen cuatro categorías de la innovación pública:

1. Innovación en los servicios: Busca mejorar los servicios públicos, a partir de otorgarles un mayor valor agregado para el beneficio de los ciudadanos. Esto implica la introducción de nuevos servicios, la implementación de tecnologías innovadoras o la mejora de la calidad y eficiencia de los servicios existentes.

Por ejemplo, el desarrollo de una plataforma digital que garantiza el acceso a la información y facilita la gestión de diversos trámites y servicios públicos.

2. Innovación en la prestación de servicios: Se enfoca en la transformación de los procesos y actividades llevadas a cabo en la prestación de servicios públicos. Esto requiere de la reingeniería de procesos, la adopción de nuevas tecnologías o la implementación de modelos de gestión más eficientes.

Por ejemplo, el desarrollo de un sistema de telemedicina para brindar atención médica a personas imposibilitadas para acudir a un centro de salud.

3. Innovación administrativa: Hace referencia a los cambios efectuados en la estructura organizacional de las instituciones y en las funciones de los servidores públicos. Esto implica la creación de nuevas unidades administrativas, la implementación de nuevos sistemas de gestión o la adopción de nuevas prácticas de trabajo.

Por ejemplo, la creación de una unidad especializada en la innovación de los servicios públicos.

4. Innovación sistémica: Es un tipo de innovación que se produce mediante la colaboración entre diferentes actores sociales, públicos y privados. Es decir, se promueve la creación de alianzas estratégicas, la participación en redes de innovación o la implementación de proyectos colaborativos.

Por ejemplo, la implementación de un observatorio ciudadano para monitoreo y control de calidad de los servicios públicos.

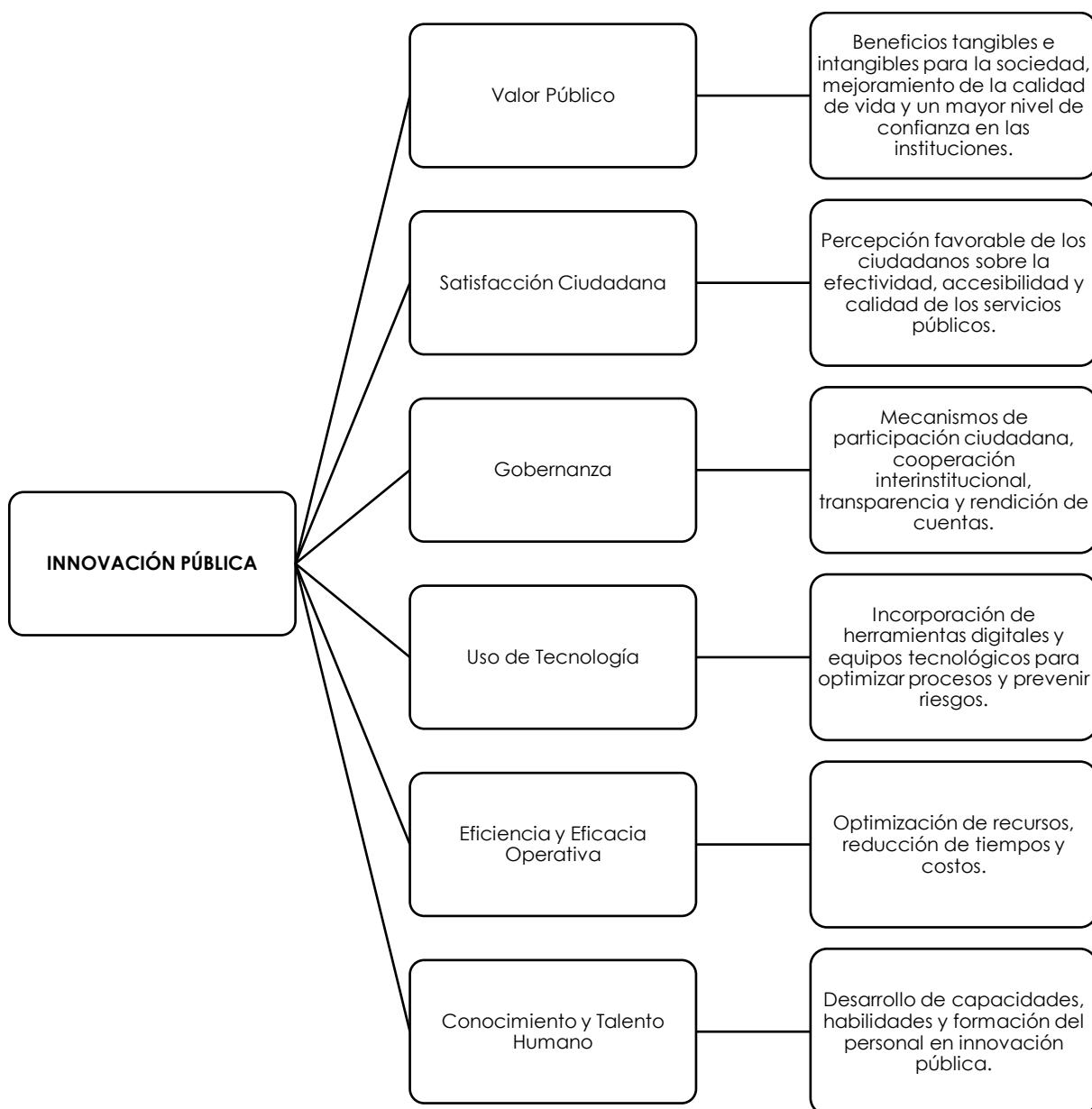


Figura 2. Ámbitos de la innovación pública

Fuente: Velarde Barrionuevo (2025)

2.2.4. Innovación en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales

La innovación de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADM) es un proceso de transformación que requiere de un liderazgo impulsor de los cambios burocráticos necesarios para el mejoramiento de los servicios públicos. Mediante una interacción amigable con los usuarios, la accesibilidad para la comunidad, la inclusión de todos los sectores sociales, y la implementación de políticas de gobernanza orientadas a la innovación (Zambrano y Vega, 2020).

Por otra parte, al ser la innovación pública un instrumento impulsor de soluciones a las problemáticas sociales es indispensable que los GADM incorporen un tipo de gestión pública que favorezca el diálogo y la participación de la colectividad en los procesos de transformación local. Considerando que el verdadero cambio parte de la comunicación y colaboración efectiva con la comunidad, garantizando la participación de la ciudadanía en el diseño de propuestas innovadoras para el desarrollo de proyectos de interés público, así como, el mejoramiento de la gestión y prestación de servicios. Adicionalmente es importante mencionar que la planificación estratégica de los GADM orienta los objetivos y metas a dar cumplimiento a los compromisos de la Agenda 2030, por tal motivo, las acciones transformadoras deben ir de la mano de políticas que fortalezcan el desarrollo sostenible, la accesibilidad a los servicios, y la participación ciudadana (AME, 2023).

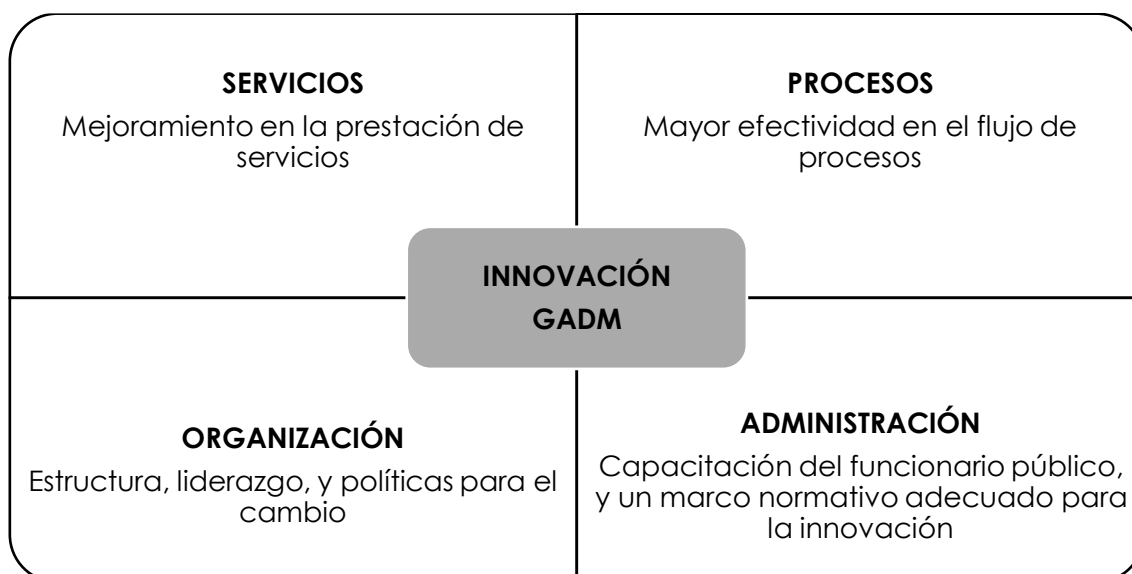


Figura 3. Innovación en los gobiernos autónomos descentralizados municipales

Fuente: Gutiérrez Plúa (2022)

2.2.5. Teoría del valor público

La teoría del valor público de Mark Moore plantea que la finalidad de las entidades del sector público va más allá de la implementación de políticas o lineamientos que orientan la gestión administrativa. Es decir, la razón de ser del accionar público es crear valor para la sociedad, reflejado en la producción de servicios que conduzcan al bienestar de la comunidad. Una de las características más importantes de esta teoría es el reconocimiento del ciudadano como un ente coproductor del bien

común y al servidor público como un agente generador de estrategias efectivas enfocadas a resultados sociales. En este sentido, el valor público se construye desde la participación activa de la ciudadanía, así como, la transparencia de los funcionarios, y del compromiso con los principios de equidad y justicia social (Cárdenas González, 2023).

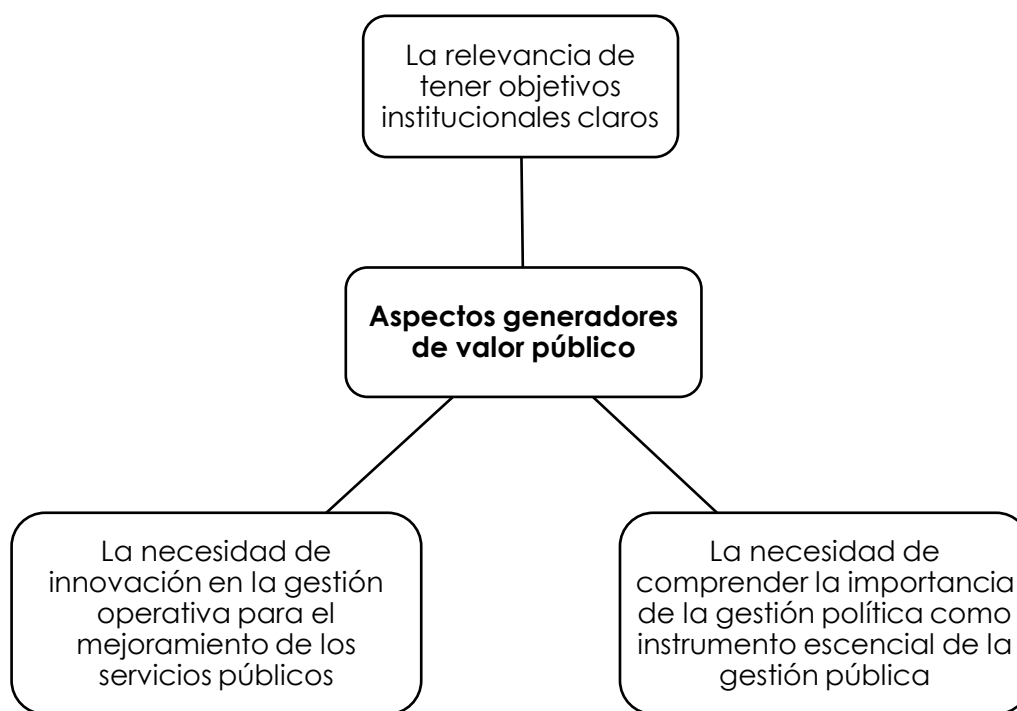


Figura 4. Aspectos generadores de valor público según Moore

Fuente: Cárdenas González (2023)

El valor público es una teoría integral que contiene los fundamentos teóricos, conceptuales y éticos, requeridos para lograr una gestión gubernamental innovadora y efectiva, enfocada en buscar la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía por medio de la creación de políticas públicas en pro del bienestar colectivo. La meta del valor público es la calidad en la producción de servicios de manera legítima y democrática. Tomando en consideración que, la democracia es el instrumento de participación con el que cuenta la comunidad para hacer escuchar las demandas que deben ser respondidas con políticas públicas pertinentes. De esta forma, se construye confianza y justicia social (Mulato Flores, 2019).

2.2.6. Teoría de la elección racional

De acuerdo con Gutiérrez & Moreno (2024), la teoría de la elección racional se fundamenta en una idea que explica como los individuos comparan diferentes alternativas según un orden de preferencia transitivas y toman decisiones orientadas a una selección que les brinde el mayor beneficio posible. Es decir, un agente económico, social y/o político decide de manera lógica y deliberada para maximizar la utilidad, evaluando cuidadosamente los costos y resultados esperados de la elección.

Individualismo:

- Todo hecho social puede explicarse a partir de las acciones de los individuos que lo componen.

Comprensión del sentido:

- Para entender cómo actúa una persona, es necesario interpretar el significado que esa acción tiene para ella.

Racionalidad:

- Cada individuo actúa por motivos que considera válidos, aunque no siempre sea plenamente consciente del propósito de su conducta.

Consecuencialismo:

- El valor o sentido de una acción depende de los resultados que genera para quien la realiza.

Interés personal:

- De todas las consecuencias posibles de una acción, las que más importan al individuo son aquellas que lo afectan directamente.

Figura 5. Postulados de la Teoría de la Elección Racional según Raymond Boudon

Fuente: Camou (2023)

2.2.7. Teoría del servicio público

La teoría del servicio público aparece a inicios del siglo XX en Francia, siendo una propuesta planteada por Léon Duguit y Gaston Jèze. El enfoque principal de esta teoría señala que el Estado no debe entenderse como soberanía, por el contrario, se trata de un ente enmarcado en la responsabilidad de organización y control, garantista y supervisor de todas las actividades destinadas a satisfacer las necesidades de la población. En este sentido, el servicio público es una parte fundamental de las funciones que deben asumir las instituciones gubernamentales, bajo lineamientos de orden normativo que garantizan el cumplimiento de principios

como la accesibilidad, universalidad, continuidad, y eficiencia, entre otros. Esta teoría proporciona un marco conceptual que profundiza sobre el rol del Estado, y otorga legitimidad a la intervención en sectores estratégicos como la salud, educación, seguridad, y telecomunicaciones. La adecuada aplicación de estos conceptos en la práctica genera beneficios en la prestación de servicios, el fortalecimiento de la confianza ciudadana y la estabilidad social (Albuja, 2021).

2.2.8. Innovación de servicios públicos

La innovación en servicios públicos significa llevar a cabo procesos que permitan el mejoramiento del servicio prestado por una institución gubernamental, generando un valor para los usuarios a nivel individual y colectivo. En tal sentido, se identifican dos tipos de valor relacionados con la innovación de servicios públicos. El valor de uso determinado por el grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios al utilizar un servicio específico; mientras que el valor público considera la satisfacción de una necesidad colectiva, el impacto del servicio sobre la ciudadanía, y la legitimidad institucional de la entidad prestataria de los servicios públicos (Arguelles y Villavicencio, 2019).

En tal sentido, es necesaria la innovación de los servicios públicos cuyos resultados alcancen un mayor impacto social, además del mejoramiento de los procesos involucrados en la prestación de estos. Principalmente en aquellas áreas en donde las políticas públicas convencionales han fracasado permanentemente sin mostrar ningún progreso latente. Las entidades públicas deben transformar la gestión acorde con las necesidades y expectativas actuales de la ciudadanía, incrementando la eficiencia, y aprovechando al máximo los recursos económicos, tecnológicos y humanos (Gesto, 2023).

Tabla 2. Innovación de servicios públicos

ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA INNOVACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Generación de ideas:	Recolección de datos y análisis de la información, construcción del conocimiento y comunicación del nuevo aprendizaje.
Empoderamiento de los servidores públicos:	Cultura de innovación, motivación, experimentación, liderazgo.
Revisión de procesos y reglamentos:	Procesos, presupuestos, normativa legal.
Revisión del diseño organizacional:	Estructura y distribución del trabajo, desarrollo de equipos y trabajo colaborativo.

Fuente: Gesto (2023)

2.2.9. Servicio público

El servicio público es una responsabilidad que recae sobre las instituciones gubernamentales a nivel territorial, que cumplen con el objetivo de satisfacer necesidades colectivas de interés común para la población en general, actividad que se realiza de manera permanente asegurando la accesibilidad de toda la colectividad (Gavilanes y Martínez, 2019).

De acuerdo con, Gavilanes y Martínez (2019) el servicio público presenta los siguientes elementos fundamentales:

- Actividad prestacional: hace referencia al beneficio asistencial que reciben aquellas personas usuarias o destinatarias del servicio, brindándole una ventaja sobre el resto de la población que por cualquier situación no tiene acceso al mismo.
- Actividad gubernamental: es decir, la prestación del servicio es ejercida por una institución pública, y solo en casos excepcionales puede otorgarse la concesión a una entidad privada con la debida autorización y regulación estatal.
- Interés público: todo servicio debe satisfacer una necesidad colectiva de la población.
- Derecho: todo servicio público es un derecho, y dentro de las características se identifican la generalidad, igualdad, permanencia, continuidad, adaptabilidad y gratuidad.

Por otra parte, a nivel local la prestación de servicios públicos debe tener un enfoque ciudadano, es decir, la acción de los gobiernos locales estará orientada en dar solución a las problemáticas prioritarias para la población, a través de la accesibilidad a servicios de calidad, que a la vez promueven el desarrollo de la comunidad. Para lo cual, es fundamental políticas públicas efectivas en la innovación, transparencia y aprovechamiento de recursos. Tomando en consideración las dificultades palpables a lo largo del tiempo en la prestación de servicios como: aseo, tránsito, seguridad, vialidad, entre otros, generando insatisfacción en la ciudadanía (Gaviria y Delgado, 2020).

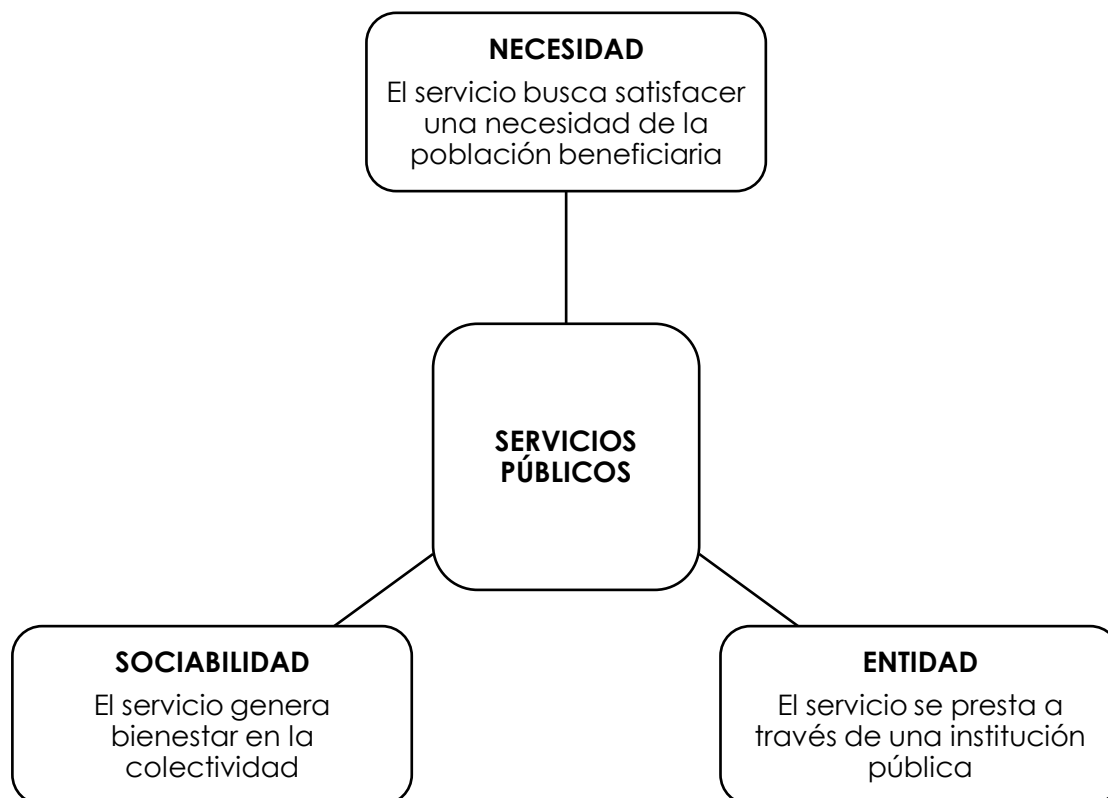


Figura 6. Características de los servicios públicos

Fuente: (Purizaca, 2022)

2.2.10. El Moledo SERVQUAL

Con relación al modelo SERVQUAL en la administración pública, Torres García (2022) señala que se trata de un instrumento técnico utilizado para valorar la calidad en los servicios brindados por una entidad gubernamental. Este modelo permite recolectar información relevante para diagnosticar la calidad percibida por los usuarios de un servicio en específico, con la finalidad de realizar los ajustes requeridos en los procesos institucionales y lograr la satisfacción de la ciudadanía.

En este contexto, Miranda Gavilánez (2024) manifiesta que la satisfacción del usuario relacionada con los servicios recibidos de gobiernos autónomos descentralizados, se encuentra vinculada a la experiencia del ciudadano sobre la atención a las necesidades que deben ser resueltas por parte de la entidad. De esta manera, la satisfacción se produce a partir de una comparativa entre las expectativas generadas previamente por el usuario y lo que este percibe como realmente del servicio obtenido.

Tabla 3. Dimensiones del modelo SERVQUAL

DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL	
DIMENSIÓN	DEFINICIÓN
Fiabilidad	Capacidad de la entidad pública para brindar un servicio de forma coherente y precisa. Mide el cumplimiento de las funciones en base a las disposiciones normativas y legales.
Capacidad de Respuesta	Disposición del personal de la entidad pública para atender las solicitudes ciudadanas. Este proceso observa los tiempos de respuesta, la eficiencia en la gestión de trámites o reclamos ciudadanos, entre otros.
Seguridad	Representa el conocimiento técnico, las competencias profesionales, y las conductas éticas y transparencia del personal de la entidad pública para generar confianza y credibilidad en los usuarios.
Empatía	Capacidad de la entidad pública para brindar una atención personalizada, cálida procurando dar respuesta a las necesidades de los usuarios.
Aspectos Tangibles	Hace referencia a la calidad y capacidad de las instalaciones físicas, el equipamiento, la tecnología empleada por la entidad pública para la generación de los servicios.

Fuente: Osejos & Merino (2020)

2.3. MARCO LEGAL

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

El artículo 262 de la Constitución del Ecuador (2008) señala que, dentro de las competencias de los gobiernos autónomos se encuentra el establecer las políticas de investigación e innovación del conocimiento.

En la actualidad la innovación es un instrumento que impulsa el desarrollo integral de los territorios. Se sustenta en la implementación de acciones creativas que tienen la capacidad de generar valor en los procesos, incrementar la calidad de los productos y servicios, así como, lograr una mayor efectividad en la inversión de los recursos económicos para el mejoramiento de la productividad institucional.

En tal sentido, la Constitución del Ecuador dispone los lineamientos normativos para el desarrollo de la innovación de la gestión pública en la búsqueda del bienestar de la colectividad.

Por otra parte, el artículo 298 establece la asignación presupuestaria a los gobiernos autónomos descentralizados, considerando la innovación de acuerdo con lo dispuesto en la ley.

Los gobiernos autónomos descentralizados (GAD) cumplen un rol importante en el fortalecimiento de la innovación pública. Para lo cual, estas entidades cuentan con asignaciones presupuestarias del gobierno central para el desarrollo de las actividades y de procesos innovadores en diferentes áreas.

Sin embargo, es indispensable una planificación estratégica que contemple las necesidades de innovar los procesos y servicios a través de objetivos institucionales realistas que permitan una inversión eficiente de los recursos económicos destinados para este fin.

El artículo 339 dispone que el Estado es el ente encargado de promover las inversiones nacionales y extranjeras, orientadas entre otras cosas a la innovación tecnológica. Las inversiones en investigación e innovación, tanto nacionales como extranjeras, son la base del desarrollo económico de una sociedad. La innovación del conocimiento es el resultado de la generación de nuevas ideas, que a través de la inversión impulsan el crecimiento sostenible y la competitividad. Es importante mencionar que las inversiones en investigación e innovación deben estar enmarcadas en los planes estratégicos de los gobiernos autónomos descentralizados.

Tabla 4. Constitución del Ecuador: Prestación de servicios públicos

Constitución del Ecuador	
Prestación de servicios públicos	
Art. 85	Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos.
Art. 264	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.
Art. 277	Producir bienes, crear y mantener infraestructura y proveer servicios públicos.
Art. 314	El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad,

eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.

Fuente: Constitución de la República del Ecuador (2008)

Por otra parte, el artículo 9 de la Constitución del Ecuador (2008) establece la rendición de cuentas como el mecanismo para la evaluación de las entidades públicas en la prestación de servicios a la ciudadanía. Enfocadas en el interés colectivo, con enfoque de derechos, y la participación de la población.

Este artículo tiene como finalidad poner en conocimiento de la colectividad las acciones que se han ejecutado por parte de las instituciones del sector público en los distintos niveles de gobierno. Con esto se busca promover una administración pública moderna cuyo actuar se fundamenta en valores y conductas éticas y el cumplimiento de los derechos ciudadanos.

Adicionalmente, la transparencia en la gestión pública se convierte en uno de los atributos más relevantes al momento de asegurar el adecuado manejo de los recursos económicos asignados. Por tanto, es fundamental que los ciudadanos se encentren informados sobre los planes, programas y proyectos ejecutados.

El artículo 13 de la Constitución del Ecuador (2008) señala como un elemento fundamental en el desarrollo de la gestión pública el rol que cumple la vigilancia de las entidades del sector público, como una medida para garantizar el cumplimiento de la prestación de los servicios y las actividades de manera transparente. El objetivo de estas acciones es la erradicación de la corrupción y el fortalecimiento de la confianza ciudadana y de la gobernanza. Al garantizar el buen uso de los recursos públicos, se fortalece la gestión pública y se empodera a la población para exigir rendición de cuentas. En definitiva, se busca que los bienes y servicios administrados por las instituciones del estado sean utilizados de manera responsable y ética, en beneficio del bienestar común.

2.3.2. Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización

COOTAD

El progreso y bienestar de una sociedad se encuentra estrechamente relacionado con el rol que desempeñan los actores gubernamentales, tanto a nivel nacional, regional como local. Por lo tanto, la capacidad para estimular y participar en procesos de innovación es calve para impulsar el desarrollo integral de los territorios. En tal sentido, la implementación de políticas para el fomento de la innovación

pública es un instrumento para el mejoramiento de la gestión organizacional y la calidad de los servicios públicos.

El artículo 31 del COOTAD señala que los gobiernos autónomos tienen la responsabilidad de establecer las políticas de investigación e innovación del conocimiento, de acuerdo con las competencias atribuidas por la ley.

Tabla 5. COOTAD: Prestación de servicios de seguridad de los GAD Municipales

COOTAD	
Prestación de servicios públicos	
Art. 54.- Funciones	<p>j) Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, juntas cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria.</p> <p>n) Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana municipal, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, los cuales formularán y ejecutarán políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana.</p>
Art. 55.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal.	<p>Prestar los servicios públicos básicos de agua potable, alcantarillado, depuración de agua residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.</p>

Fuente: COOTAD (2010)

2.3.3. Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público

El artículo 116 del reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público, dispone que, la Secretaría Nacional de la Administración Pública es la entidad responsable de establecer las políticas y metodologías de gestión institucional, así como las herramientas técnicas que garanticen la eficiencia en la administración priorizando la innovación organizacional y la mejora continua de todas las instituciones públicas.

2.3.4. Plan Estratégico Institucional (PEI) del GAD Municipal de Ibarra

El objetivo del plan estratégico institucional es el de fortalecer las competencias del GAD Municipal de Ibarra. Cuyo principal enfoque está orientado al mejoramiento de

la calidad de los servicios públicos brindados a la ciudadanía. Mediante una gestión efectiva y sostenible de los recursos. Para lo cual, el plan estratégico se sustenta y se alinea con los objetivos planteados en el PDOT, estableciendo las prioridades de inversión y las acciones más importantes a llevar a cabo en el corto y mediano plazo. Buscando dar una respuesta eficaz a las necesidades más inmediatas de la comunidad. Adicionalmente, se plantea una evaluación periódica de los resultados del plan estratégico a través de indicadores que permiten medir los avances y realizar los ajustes pertinentes para el cumplimiento de las metas establecidas en los procesos de gestión de seguridad ciudadana.

Por otra parte, el Eje N°5 del Plan Estratégico plantea la innovación y modernización de la gestión institucional del GAD Municipal de Ibarra a través del uso de herramientas tecnológicas para el fortalecimiento de la eficacia y flexibilidad de los servicios públicos. Para ello, se considera la formación de alianzas estratégicas con universidades y empresas del sector tecnológico. Con una inversión importante de recursos para la consolidación de una infraestructura tecnológica eficiente y la capacitación permanente de los funcionarios de la entidad.

2.3.5. Ordenanza de Seguridad Integral y Convivencia Ciudadana que regula al cantón San Miguel de Ibarra

La ordenanza tiene como objetivo principal establecer los principios, políticas y procedimientos técnicos para mejorar y fortalecer la seguridad integral en el cantón San Miguel de Ibarra. Su accionar se enfoca en la prevención del delito la violencia y cometimiento de infracciones. La organización de Comités Barriales de Seguridad y el fortalecimiento de la seguridad de los espacios públicos contribuyendo con la reducción de la inseguridad de la población y salvaguardia de los bienes públicos. La seguridad ciudadana orientada a garantizar los derechos de los habitantes del cantón, así como, fomentar una cultura de paz.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

El enfoque mixto de la investigación integra las metodologías cualitativas y cuantitativas en un mismo estudio. La investigación cualitativa examina las vivencias y puntos de vista de los participantes para llegar a la comprensión del fenómeno de estudio. Mientras que la investigación cuantitativa recoge y analiza datos numéricos para la identificación de patrones mediante inferencias estadísticas (Cueva et al., 2023).

Se utilizó un enfoque mixto de investigación mediante el análisis de la información cualitativa obtenida de las entrevistas dirigidas a los funcionarios participantes que recogieron los criterios y experiencias sobre la innovación pública en los servicios de seguridad, además de datos cuantitativos recolectados por medio de encuestas y del análisis estadístico respectivo. Este procedimiento permitió alcanzar una visión amplia y objetiva sobre la realidad de la innovación en los servicios públicos de seguridad realizados por el GAD Municipal de Ibarra. En este sentido, el enfoque mixto facilitó la validación de las hipótesis mediante la interpretación narrativa y numérica de los resultados.

3.1.2. Tipos de investigación

- **Investigación de campo**

La investigación de campo se relaciona con todas las actividades investigativas llevadas a cabo dentro del entorno, en el cual, se desarrolla la problemática de estudio, posibilitando la recolección de información cualitativa y/o datos cuantitativos en un contexto y período de tiempo específico (Arias González, 2021). En tal sentido, se empleó la investigación de campo con el propósito de recopilar de manera directa la información generada en el GAD Municipal de Ibarra, relacionada con la innovación de los servicios de seguridad. Esto permitió contextualizar la realidad de los procesos realizados por la institución en el período analizado.

- **Investigación bibliográfica**

La investigación bibliográfica facilita la sustentación teórica y conceptual del estudio, a través de la exploración de fuentes documentales académicas y científicas directamente vinculadas al tema de investigación. Para ello, se revisan diversos autores que abordan problemáticas similares (Reyes y Carmona, 2020). En este

contexto, en este trabajo se realizó una exhaustiva revisión bibliográfica de distintas fuentes relacionadas con la innovación pública en los gobiernos autónomos descentralizados y el impacto sobre los servicios públicos proporcionados a la comunidad principalmente en el área de seguridad. Se analizaron y seleccionaron varios artículos académicos y científicos, libros digitales y tesis de maestría, con el objetivo de fundamentar teóricamente el problema de estudio.

3.1.3. Diseño de investigación

- **No experimental**

El estudio no experimental se caracteriza por la observación de los fenómenos que se presentan en el contexto natural. Por lo tanto, el investigador no manipula ni controla las variables de estudio, ya que los eventos ocurren previamente (Romero et al., 2021). Es decir, se planteó una investigación no experimental considerando la naturaleza descriptiva y explicativa del estudio, lo que permitió la observación y el análisis del contexto actual de los servicios de seguridad brindados por la institución a la comunidad, evitando la manipulación de estas variables. Esto permitió una visión amplia y objetiva de las innovaciones implementadas y las percepciones de los participantes involucrados en este proceso.

- **Transversal**

La investigación transversal recolecta información de un período de tiempo, sobre el cual se analizan las variables de estudio, las incidencias y relaciones entre sí. De esta manera, es posible describir como se presenta la problemática en un momento específico (Rodríguez Sánchez, 2020). En este sentido, el presente trabajo consideró un diseño de corte transversal para obtener una visión detallada de los procesos de innovación en el servicio de seguridad llevados a cabo por la institución durante el período 2023. Al tratarse de un estudio realizado en un momento específico en el tiempo, fue posible recolectar información actualizada para evaluar los resultados de estas acciones, y establecer la necesidad de mejoras en la innovación pública en el área de seguridad.

3.1.4. Nivel de investigación

- **Descriptivo**

El nivel descriptivo permite detallar las características fundamentales de los elementos que conforman el problema de estudio, a través de observaciones sistemáticas de los eventos, con el fin de obtener una comprensión más profunda del tema de

investigación (Guevara et al., 2020). En este sentido, se llevó a cabo la identificación de los procesos de innovación pública implementados por el GAD Municipal de Ibarra, describiendo los flujos de información y los mecanismos de ejecución establecidos, mediante un análisis detallado de los servicios públicos de seguridad que la institución ofrece a la comunidad.

- **Explicativo**

El nivel explicativo detalla la realidad y comportamiento del fenómeno de estudio y permite establecer la relación causal entre las variables. Además, facilita el planteamiento de hipótesis que posibilitan identificar los elementos de causa y efecto de la problemática. También contribuye en la interacción subjetiva con los participantes para una mejor comprensión del hecho investigativo (Ramos Galarza, 2020). Por lo tanto, se utilizó un alcance explicativo con el objetivo de comprender las causas y efectos de las innovaciones implementadas en los servicios de seguridad del GAD Municipal de Ibarra, además de analizar las respuestas de los participantes involucrados en este proceso.

3.2. IDEA A DEFENDER

La implementación de procesos de innovación pública por parte del GAD Municipal de Ibarra incide en la calidad de los servicios de seguridad ofrecidos a la comunidad.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 6. Matriz de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Técnica	Pregunta
Innovación Pública	Valor Público	Número de proyectos en materia de seguridad ciudadana.	Entrevista	¿Cuáles son los proyectos implementados por el GAD Municipal en materia de seguridad ciudadana?
	Satisfacción Ciudadana	Nivel de satisfacción ciudadana con relación al servicio de seguridad.	Entrevista	¿Cómo evalúa el GAD Municipal el nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación al servicio de seguridad?
	Gobernanza y participación ciudadana	Número de proyectos relacionados con el servicio de seguridad que integran la participación ciudadana y rendición de cuentas. Nivel de coordinación interinstitucional.	Entrevista	¿Cuáles son los proyectos implementados por el GAD Municipal en materia de seguridad que integran la participación ciudadana, cooperación interinstitucional y rendición de cuentas? ¿Cómo es el proceso de coordinación entre la Policía Nacional y el GAD Municipal para garantizar la eficiencia en el servicio de seguridad ciudadana?
	Uso de Tecnología	Nivel de actualización tecnológica implementada en el servicio de seguridad ciudadana.	Entrevista	¿Qué tipo de herramientas tecnológicas se han incorporado para mejorar la seguridad ciudadana?
	Eficiencia Operativa	Tiempo promedio de respuesta ante incidentes.	Entrevista	¿Qué tiempo promedio le lleva al GAD Municipal responder ante posibles incidentes o riesgos a la seguridad ciudadana?
	Conocimiento y Talento Humano	Número de programas de capacitación sobre innovación del servicio de seguridad ciudadana. Número de funcionarios capacitados en innovación del servicio de seguridad ciudadana.	Entrevista	¿Qué programas de capacitación y desarrollo del talento humano se han implementado para fortalecer la innovación en el ámbito de seguridad ciudadana? ¿Cuántos funcionarios han recibido capacitación sobre innovación del servicio de seguridad?
Servicio Público	Tangibles	Estado y disponibilidad de infraestructura, equipos del GAD. Número de funcionarios para la atención el servicio de seguridad ciudadana.	Encuesta	¿Considera que el GAD Municipal cuenta con las instalaciones, vehículos y equipos adecuados para prestar un servicio de seguridad ciudadana eficiente? ¿Cree usted que el GAD Municipal cuenta con el personal suficiente para una atención eficiente de los servicios de seguridad ciudadana?
	Fiabilidad	Importancia de los comités barriales de seguridad. Nivel de cumplimiento de las normas de convivencia ciudadana.	Encuesta	¿Considera importante la labor de los Comités Barriales de Seguridad y Convivencia Ciudadana en su sector? ¿Está de acuerdo que en su sector se respetan las normas de convivencia ciudadana?
	Capacidad de respuesta	Porcentaje de efectividad ante potenciales emergencias o situaciones de riesgo ciudadano.	Encuesta	¿El GAD Municipal responde de manera efectiva ante potenciales emergencias o situaciones de riesgo de la ciudadanía?
	Confianza	Nivel de confianza en las acciones preventivas de seguridad. Porcentaje de satisfacción sobre las campañas de seguridad para el fomento de una cultura de paz en la ciudad. Importancia de la participación ciudadana en los procesos de innovación del servicio de seguridad. Nivel de participación activa en los procesos de seguridad ciudadana.	Encuesta	¿Con que frecuencia se siente protegido y confiado en las acciones preventivas de seguridad implementadas por el GAD Municipal? ¿Se encuentra satisfecho con las campañas de seguridad llevadas a cabo por el GAD Municipal para fomentar una cultura de paz en su ciudad? ¿Considera importante la participación de los ciudadanos en los procesos de innovación para el mejoramiento del servicio de seguridad brindado por el GAD Municipal? ¿Con que frecuencia ha participado usted en procesos de seguridad ciudadana organizados por el GAD Municipal?
	Empatía	Nivel de eficiencia en la atención a las necesidades ciudadanas de seguridad.	Encuesta	¿Considera que los funcionarios del GAD Municipal atienden de manera eficiente las necesidades de los ciudadanos en materia de seguridad?

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Método inductivo

El método inductivo se enfoca en un análisis sistemático de elementos particulares del fenómeno observado, para, a partir de los cuales se establecen principios o leyes generales. Es decir, el razonamiento inductivo construye el conocimiento mediante la identificación de patrones en los datos observados y permite determinar conclusiones universales (Baena Paz, 2019). En este sentido, el método inductivo permitió examinar de manera detallada las prácticas de innovación en los servicios de seguridad llevadas a cabo por el GAD Municipal de Ibarra, identificando el impacto de las iniciativas implementadas en el período 2023.

3.4.3. Método deductivo

El método deductivo se fundamenta en un proceso lógico que utiliza los axiomas, postulados o definiciones para la explicación de casos particulares. Parte de un marco teórico y conceptual estructurado, aceptado y validado. Una vez que estos fundamentos teóricos son asumidos como válidos. Por lo tanto, el razonamiento deductivo consolida principios y conceptos teóricos coherentes y verifica la consistencia de la información (Baena Paz, 2019). Es decir, este método facilitó la comprensión de los fundamentos conceptuales y la identificación de posibles brechas entre los modelos teóricos y la aplicación práctica de la innovación pública de los servicios de seguridad brindados por el GAD Municipal de Ibarra durante el período 2023.

3.4.3. Método analítico

El método analítico parte de la observación directa del objeto de investigación, con la finalidad de examinarlo y comprender la estructura y la dinámica de los elementos que lo constituyen. Con esto es posible identificar las relaciones existentes entre las partes. Además, este método tiene una función abstracta que permite descifrar el significado verbal del lenguaje utilizado en un análisis narrativo, interpretando las palabras y los conceptos emitidos por los participantes. Esto aporta a una mejor comprensión del fenómeno y a la construcción de un conocimiento fundamentado (Albornoz et al., 2023).

Este método permitió identificar aspectos como los mecanismos y los actores involucrados en la implementación de iniciativas innovadoras referentes a los servicios de seguridad del GAD Municipal de Ibarra durante el período 2023.

3.4.4. Técnicas e instrumentos

La entrevista es un método empírico cuya aplicación se fundamenta en la comunicación interpersonal establecida con los sujetos de estudio para obtener información cualitativa de la investigación. Por otro lado, la encuesta es una técnica de recolección de información cuantitativa mediante el uso de un cuestionario (Feria et al., 2020).

Las técnicas utilizadas en la presente investigación para la recolección de información cualitativa y cuantitativa fueron una entrevista abierta con preguntas estructuradas dirigida a 6 funcionarios del GAD Municipal de Ibarra relacionados con el área de seguridad ciudadana, con la finalidad de conocer el criterio de los participantes sobre las estrategias de innovación implementadas por la institución en la prestación de este servicio. Por otra parte, se elaboró una encuesta con preguntas estructuradas dirigida a la población de sectores urbanos de la ciudad de Ibarra, con el propósito de conocer la percepción de los habitantes en materia de seguridad ciudadana.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

La información recolectada por los instrumentos de investigación fue procesada mediante un análisis narrativo en el caso de las entrevistas y un análisis estadístico para la interpretación de los resultados de las encuestas, elaboración de gráficos y aplicación de los indicadores respectivos, con el apoyo del software de cálculo Excel.

3.5.1 Población y muestra

Para esta investigación, la población considerada corresponde a las parroquias urbanas del cantón San Miguel de Ibarra, de acuerdo con las proyecciones poblacionales del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2020). Se tomó en cuenta únicamente las parroquias urbanas: Caranqui, Priorato, El Sagrario, San Francisco y Alpachaca, y están distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 7. Número de habitantes del cantón Ibarra de las parroquias urbanas

Parroquia urbana	Población
Caranqui	23.867,22
Alpachaca	18.857,59
San Francisco	59.992,71
Priorato	9.642,86
Sagrario	58.188,31
Total	170.549

Fuente: (Dirección de Planificación y Desarrollo Territorial, 2020)

3.5.2 Cálculo de la muestra

Fórmula para poblaciones finitas

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

Donde:

- N = 170.549 (población total)
- Z = 1,96 (nivel de confianza del 95%)
- p = 0,5 y q = 0,5 (máxima variabilidad)
- E = 0,05 (margen de error del 5%)

Sustituyendo los valores:

$$n = \frac{170549 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2 * (170549 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{170549 * (3,8416) * 0,25}{(0,0025) * (170548) + (3,8416) * 0,25}$$

$$n = \frac{163795,26}{427,3304}$$

$$n = 383,29$$

$$n = 383$$

Por tanto, la muestra está conformada por 383 personas a quienes se aplicarán las encuestas, distribuidas proporcionalmente según la población de cada parroquia urbana:

Tabla 8. Distribución de encuestas por parroquias urbanas

Parroquia urbana	Población	%	Total, de encuestas
San Francisco	59.992,71	35,2%	135
Sagrario (El Sagrario)	58.188,31	34,1%	131
Caranqui	23.867,22	14,0%	53
Alpachaca	18.857,59	11,1%	42
Priorato	9.642,86	5,7%	22
Total	170.549	100%	383

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Análisis de las entrevistas dirigidas a los funcionarios del GAD Municipal de Ibarra

Tabla 9. Análisis narrativo de la entrevista dirigida al Analista de Seguridad Ciudadana 1

Dimensión	Pregunta	Extracto narrativo	Interpretación
Valor Público	¿Cuáles son los proyectos implementados por el GAD Municipal en materia de seguridad ciudadana?	Existen varios proyectos como: la creación del Centro Estratégico de Seguridad que cuenta con una sala de monitoreo con inteligencia artificial y la instalación de mil cámaras distribuidas en todo el cantón Ibarra para reducir los índices de inseguridad en sitios estratégicos; el proyecto de equipamiento de la policía nacional con la entrega de 9 camionetas, 120 ballas, 350 conos y 10 motocicletas para el fortalecimiento de la prevención en materia de seguridad. El proyecto Ibarra libre de violencia enfocado en la seguridad ciudadana en unidades educativas para la prevención de la violencia intrafamiliar; el proyecto punto unificado de seguridad ciudadana Yahuarcocha y centros cívicos por la paz con el Ministerio del Interior para el rescate de los jóvenes en situación de vulnerabilidad del sector de Alpachaca.	Los proyectos mencionados evidencian la iniciativa del GAD Municipal para la generación de valor público por medio de la implementación tecnológica y la ejecución de acciones preventivas que fortalecen la seguridad ciudadana. En este sentido, la creación del Centro Estratégico de Seguridad con sistemas de inteligencia artificial refleja que la institución fomenta la innovación de los servicios de seguridad.
Satisfacción Ciudadana	¿Cómo evalúa el GAD Municipal el nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación al servicio de seguridad?	Cada año se realiza una encuesta dirigida a la población de las 5 parroquias urbanas del cantón para conocer la percepción y el grado de satisfacción de la ciudadanía con relación al servicio de seguridad brindado por el municipio.	La aplicación periódica de encuestas indica el interés de la institución por conocer la percepción y satisfacción ciudadana sobre el servicio de seguridad. El diseño y aplicación de este instrumento aporta información importante para establecer la efectividad de la gestión municipal que debe estar enfocada en lograr los resultados esperados por la comunidad.

Gobernanza y participación ciudadana	<p>¿Cuáles son los proyectos implementados por el GAD Municipal en materia de seguridad que integran la participación ciudadana, cooperación interinstitucional y rendición de cuentas?</p>	<p>Todos los proyectos mencionados anteriormente cuentan con la debida participación de la ciudadanía mediante la socialización que realiza el municipio a la comunidad.</p>	<p>Socializar los proyectos es una fase informativa cuyo proceso permite la transparencia en las acciones del municipio, sin embargo, limita la corresponsabilidad de la ciudadanía en las decisiones tomadas. En cuanto a la cooperación interinstitucional la existencia de mesas operativas con otras entidades en materia de seguridad evidencia una mayor capacidad de articulación entre actores del sistema de seguridad. En este sentido, el modelo de gobernanza colaborativa se ve fortalecido, no obstante, sería necesario ampliar los mecanismos deliberativos de participación ciudadana.</p>
Uso de Tecnología	<p>¿Cómo es el proceso de coordinación entre la Policía Nacional y el GAD Municipal para garantizar la eficiencia en el servicio de seguridad ciudadana?</p> <p>¿Qué tipo de herramientas tecnológicas se han incorporado para mejorar la seguridad ciudadana?</p>	<p>Existen mesas operativas interinstitucionales que tienen reuniones permanentes un día a la semana para la planificación operativos institucionales en conjunto con la Policía Nacional, el Ejército, ECU-911, Bomberos, Gobernación de Imbabura.</p>	<p>La institución refleja iniciativas para la modernización de los sistemas de seguridad ciudadana al implementar alarmas comunitarias, cámaras de videovigilancia con sistemas de inteligencia artificial. Herramientas tecnológicas que contribuyen a mejorar el monitoreo y la prevención en zonas urbanas y rurales.</p>
Eficiencia Operativa	<p>¿Qué tiempo promedio le lleva al GAD Municipal responder ante posibles incidentes o riesgos a la seguridad ciudadana?</p>	<p>El GAD Municipal tiene funciones de seguridad de coordinación la prevención con la Policía Nacional y otras instituciones. La seguridad de la ciudadanía le corresponde a la Policía Nacional. Sin embargo, el Municipio tiene el control del espacio público, es decir, las calles, los parques, las avenidas.</p>	<p>Se establece que el GAD municipal no es el responsable de responder ante posibles incidentes o riesgos a la ciudadanía, debido a que las competencias se enfocan en la gestión del espacio público y la prevención. Es responsabilidad de la Policía Nacional ejercer el control directo de la seguridad ciudadana.</p>
Conocimiento y Talento Humano	<p>¿Qué programas de capacitación y desarrollo del talento humano se han implementado para fortalecer la innovación en el ámbito de seguridad ciudadana?</p> <p>¿Cuántos funcionarios han</p>	<p>Las capacitaciones son periódicas sobre seguridad ciudadana, derechos humanos, procedimientos de seguridad para los agentes de control, procedimientos del buen espacio público, elaboración de proyectos de seguridad, intercambios con otros municipios y talleres internacionales con la AME, Las capacitaciones las han recibido 102 agentes de</p>	<p>Los procesos de capacitación ejecutados por la institucional permitirían a los agentes, analistas y personal de comisarías fortalecer las capacidades y competencias técnicas en temas como derechos humanos, procedimientos de control, elaboración de proyectos e intercambios internacionales, lo que</p>

recibido capacitación sobre innovación del servicio de seguridad?	control municipal, 5 funcionarios analistas de seguridad ciudadana y 5 funcionarios de la comisaria municipal.	evidencia la intención del GAD municipal de establecer estándares de calidad en la atención a la seguridad ciudadana.
---	--	---

Tabla 10. Análisis narrativo de la entrevista dirigida al Agente de Control Municipal

Dimensión	Pregunta	Extracto narrativo	Interpretación
Valor Público	¿Cuáles son los proyectos implementados por el GAD Municipal en materia de seguridad ciudadana?	El entrevistado afirma que son varios proyectos, pero desconoce los nombres.	El desconocimiento de los proyectos ejecutados evidenciaría la falta de difusión y socialización al interior de la institución. Esto limitaría la retroalimentación y el ajuste de procedimientos que permitan mejorar los servicios de seguridad.
Satisfacción Ciudadana	¿Cómo evalúa el GAD Municipal el nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación al servicio de seguridad?		El entrevistado desconoce del tema. Este desconocimiento de los mecanismos de evaluación de los niveles de satisfacción ciudadana refleja la insuficiente difusión de estos procedimientos al interior de la institución.
Gobernanza y participación ciudadana	¿Cuáles son los proyectos implementados por el GAD Municipal en materia de seguridad que integran la participación ciudadana, cooperación interinstitucional y rendición de cuentas?		El entrevistado desconoce del tema. Este desconocimiento de los mecanismos de participación ciudadana, cooperación interinstitucional y rendición de cuentas refleja una débil comunicación al interior de la institución sobre los procesos de gobernanza colaborativa relacionados con la gestión del servicio de seguridad ciudadana.
	¿Cómo es el proceso de coordinación entre la Policía Nacional y el GAD Municipal para garantizar la eficiencia en el servicio de seguridad ciudadana?	Se coordina con los altos mandos de la Policía Nacional mediante el ECU-911 para el tratamiento de cualquier emergencia que se suscite en la ciudad.	Se establece que la principal función del GAD Municipal es la articulación con otras entidades frente a posibles emergencias. Esto significa que la institución tiene una participación limitada en temas de seguridad.
Uso de Tecnología	¿Qué tipo de herramientas tecnológicas se han incorporado para mejorar la seguridad ciudadana?	Se ha implementado tecnología como drones y cámaras de video vigilancia para la seguridad ciudadana.	El uso de tecnologías de vigilancia inteligente muestra la modernización de la gestión del servicio de seguridad. Sin embargo, el entrevistado no detalla la cobertura, ni la forma de operación del sistema, lo que evidencia falta de conocimiento sobre los

Eficiencia Operativa	¿Qué tiempo promedio le lleva al GAD Municipal responder ante posibles incidentes o riesgos a la seguridad ciudadana?	Dependería de la emergencia que este sucediendo para la coordinación con las entidades respectivas mediante el ECU-911.	procesos e impacto de la efectividad y verdadera contribución de estas herramientas en la seguridad ciudadana. Se establece que no existe un tiempo promedio, es decir que la capacidad de respuesta de la institución depende del tipo de emergencia a ser atendida. Esta situación limita la posibilidad de medir la eficiencia en los procedimientos ejecutados y el cumplimiento de posibles estándares de desempeño. Por otra parte, se refleja que la capacidad operativa del GAD depende de la articulación con el ECU-911. El entrevistado desconoce del tema. Este desconocimiento sobre programas de capacitación evidencia posibles limitaciones en la planificación estratégica del talento humano en materia de innovación del servicio de seguridad.
Conocimiento y Talento Humano	¿Qué programas de capacitación y desarrollo del talento humano se han implementado para fortalecer la innovación en el ámbito de seguridad ciudadana? ¿Cuántos funcionarios han recibido capacitación sobre innovación del servicio de seguridad?	En la unidad de agentes de control todos los funcionarios han recibido capacitación.	Se establece que todos los agentes de control reciben capacitación, lo que significa que la institución intenta fortalecer la formación del personal directamente involucrado en las operaciones del servicio de seguridad.

Tabla 11. Análisis narrativo de la entrevista dirigida al Analista de Seguridad Ciudadana 2

Dimensión	Pregunta	Extracto narrativo	Interpretación
Valor Público	¿Cuáles son los proyectos implementados por el GAD Municipal en materia de seguridad ciudadana?	El proyecto del centro de vigilancia con la instalación de 1.200 cámaras con inteligencia artificial y reconocimiento facial, lectura de placas, que están distribuidas en todo el cantón.	El GAD Municipal muestra la intención de generar valor público en el servicio de seguridad ciudadana con la creación del centro de vigilancia con 1.200 cámaras con inteligencia artificial. El proyecto utiliza tecnología avanzada enfocada en la prevención y control del delito. Adicionalmente, la cobertura sugiere una estrategia que permite

			abarcar gran parte del territorio.
Satisfacción Ciudadana	¿Cómo evalúa el GAD Municipal el nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación al servicio de seguridad?	Se aplica una encuesta de satisfacción al menos una vez al año para medir la percepción de la población sobre seguridad.	El proceso de aplicación de encuestas de manera anual para medir la satisfacción ciudadana sobre seguridad muestra que la institución cuenta con mecanismos formales para medir la percepción de la comunidad, información esencial para ajustar políticas y estrategias que permitan el mejoramiento del servicio. No obstante, la baja frecuencia con que se aplica el instrumento limita la capacidad de obtener datos permanentemente actualizados.
Gobernanza y participación ciudadana	¿Cuáles son los proyectos implementados por el GAD Municipal en materia de seguridad que integran la participación ciudadana, cooperación interinstitucional y rendición de cuentas?	Todos los proyectos rinden cuentas y cuentan con la participación de asambleas parroquiales y barriales.	La generalización sobre la rendición de cuentas y participación en todos los proyectos evidenciaría un modelo de gobernanza inclusivo. Considerando la articulación comunitaria mediante las asambleas parroquiales y barriales que aportaría con información local valiosa para la planificación del servicio de seguridad.
	¿Cómo es el proceso de coordinación entre la Policía Nacional y el GAD Municipal para garantizar la eficiencia en el servicio de seguridad ciudadana?	Una vez por semana existe una reunión denominada mesa de operaciones con la participación de la policía, bomberos y ejército, para la planificación de los operativos respectivos.	Se establece el mecanismo de mesas de operaciones con otras entidades que contribuirían al mejoramiento de la eficiencia en la prestación del servicio de seguridad mediante acciones planificadas y articuladas de manera anticipada, siguiendo un modelo de gobernanza multinivel.
Uso de Tecnología	¿Qué tipo de herramientas tecnológicas se han incorporado para mejorar la seguridad ciudadana?	El centro de video vigilancia con inteligencia artificial.	La adopción de tecnologías por parte del GAD Municipal como la implementación de sistemas de videovigilancia con inteligencia artificial permite la modernización del servicio de seguridad, mejorando la capacidad para la detección temprana

Eficiencia Operativa	¿Qué tiempo promedio le lleva al GAD Municipal responder ante posibles incidentes o riesgos a la seguridad ciudadana?		de incidentes y posibles delitos o infracciones. El entrevistado señala que no cuenta con esa información.
Conocimiento y Talento Humano	¿Qué programas de capacitación y desarrollo del talento humano se han implementado para fortalecer la innovación en el ámbito de seguridad ciudadana? ¿Cuántos funcionarios han recibido capacitación sobre innovación del servicio de seguridad?	La institución cuenta con un plan de capacitaciones para cada unidad.	Se establece que el GAD Municipal desarrolla programas de capacitación en cada unidad institucional, lo que sugiere un compromiso con el mejoramiento de las competencias del personal relacionado con la seguridad ciudadana. Sin embargo, no se especifica como se evalúa de manera sistemática la calidad, pertinencia o enfoque de dichas capacitaciones. El entrevistado no responde de manera concreta a la pregunta.

Tabla 12. Análisis narrativo de la entrevista dirigida a la secretaria de los Agentes de Control Municipal

Dimensión	Pregunta	Extracto narrativo	Interpretación
Valor Público	¿Cuáles son los proyectos implementados por el GAD Municipal en materia de seguridad ciudadana?	El sistema integral de video vigilancia, el control de espacios públicos, la red de apoyo comunitario con programas de seguridad barrial, campañas de educación para la convivencia pacífica.	Se evidencia que el GAD Municipal ejecuta una diversidad de proyectos relacionados con el servicio de seguridad ciudadana mediante la incorporación de sistema de video vigilancia de espacios públicos, redes comunitarias y campañas educativas. Estas estrategias generan valor público mediante

Satisfacción Ciudadana	¿Cómo evalúa el GAD Municipal el nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación al servicio de seguridad?	Mediante encuestas de percepción ciudadana se obtiene una mejor valoración sobre el control del espacio público y apoyo a emergencias.	prevención, control y corresponsabilidad social. El uso de encuestas permite conocer la satisfacción ciudadana sobre el servicio de seguridad, favoreciendo el ajuste de las estrategias y políticas públicas. La aplicación de este instrumento es un mecanismo que fortalece la legitimidad y transparencia institucional.
Gobernanza y participación ciudadana	¿Cuáles son los proyectos implementados por el GAD Municipal en materia de seguridad que integran la participación ciudadana, cooperación interinstitucional y rendición de cuentas?	Trabajo con los barrios para promover la seguridad, las mesas de seguridad con los operativos interinstitucionales realizados.	Al existir la colaboración directa con los barrios y la participación en mesas de seguridad, se evidencia que la institución cuenta con un enfoque de gobernanza participativa que permite la corresponsabilidad de la comunidad. Este modelo permite el fortalecimiento de la prevención en el territorio y una respuesta interinstitucional articulada. La rendición de cuentas contribuye con la transparencia y la posibilidad de dar seguimiento y continuidad a las acciones ejecutadas.
	¿Cómo es el proceso de coordinación entre la Policía Nacional y el GAD Municipal para garantizar la eficiencia en el servicio de seguridad ciudadana?	Operativos interinstitucionales realizados con la cooperación de varias entidades responsables del control del orden público para la seguridad preventiva y el fortalecimiento de la respuesta ante cualquier emergencia.	El esquema de operativos interinstitucionales muestra la coordinación con la policía nacional para la optimización de los recursos y evitar duplicidad de funciones. Esta práctica constituye un modelo de gobernanza multinivel efectiva.
Uso de Tecnología	¿Qué tipo de herramientas tecnológicas se han incorporado para mejorar la seguridad ciudadana?	El centro de seguridad y vigilancia en coordinación con el ECU-911.	El GAD Municipal se enfoca en la modernización tecnológica del servicio de seguridad ciudadana mediante la creación del centro de vigilancia en coordinación con el ECU-911. Esto permite una mayor eficiencia en el flujo de información para un monitoreo efectivo del sector urbano.

Eficiencia Operativa	¿Qué tiempo promedio le lleva al GAD Municipal responder ante posibles incidentes o riesgos a la seguridad ciudadana?	El tiempo de respuesta para la atención de emergencias es de 5 a 10 minutos en el área urbana.	Este tipo de indicador es esencial para evaluar la efectividad del servicio de seguridad brindado a la comunidad, estableciendo la capacidad institucional de reacción ante posibles emergencias ciudadanas.
Conocimiento y Talento Humano	¿Qué programas de capacitación y desarrollo del talento humano se han implementado para fortalecer la innovación en el ámbito de seguridad ciudadana?	Capacitación continua en gestión de conflictos, en derechos humanos, en primeros auxilios, competencias normativas, uso de herramientas tecnológicas, atención al usuario.	El GAD Municipal planifica una formación diversificada para el mejoramiento de las fortalezas capacidades técnicas y normativas del personal vinculado con el servicio de seguridad. Fortalecer el conocimiento de los funcionarios es fundamental para impulsar la innovación e incrementar calidad de la atención del servicio de seguridad.
	¿Cuántos funcionarios han recibido capacitación sobre innovación del servicio de seguridad?	Como unidad de agentes de control y parte de la Dirección de Seguridad Ciudadana son 99 agentes que han recibido capacitación.	Este número de funcionarios capacitados refleja una amplia cobertura del proceso de capacitación institucional y garantiza el mejoramiento continuo de las competencias del personal. mejorar la eficiencia institucional. No obstante, no se profundiza en la calidad y resultados de la formación.

Tabla 13. Análisis narrativo de la entrevista dirigida al Analista de Seguridad

Dimensión	Pregunta	Extracto narrativo	Interpretación
Valor Público	¿Cuáles son los proyectos implementados por el GAD Municipal en materia de seguridad ciudadana?	El proyecto espacio escolar seguro enfocado en las unidades educativas, el proyecto Ibarra libre de violencia, proyecto de prevención de adicciones en adolescentes, el proyecto transporte seguro, el proyecto	Este enfoque multidimensional que implementa el GAD Municipal para la ejecución de una variedad de proyectos en materia de seguridad ciudadana muestra la intención de generar valor público. No obstante, la amplitud temática y diversificación de acciones requiere de

Satisfacción Ciudadana	¿Cómo evalúa el GAD Municipal el nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación al servicio de seguridad?	sobre trabajo sexual informal. Las estadísticas del GAD se enfocan en la prevención.	una gestión coordinada y eficiente. Esta práctica sugiere que el GAD Municipal evaluación de manera indirecta la satisfacción ciudadana sobre seguridad, debido a un análisis de datos operativos enfocados en la prevención más que en conocer la percepción de la ciudadanía. Esta información limita la comprensión de las necesidades y expectativas, así como de las opiniones reales de la población sobre el servicio de seguridad.
Gobernanza y participación ciudadana	¿Cuáles son los proyectos implementados por el GAD Municipal en materia de seguridad que integran la participación ciudadana, cooperación interinstitucional y rendición de cuentas?	La participación ciudadana se realiza mediante los comités barriales de seguridad y los consejos parroquiales de seguridad. La rendición de cuentas la realiza el sr alcalde.	Esto refleja que el GAD Municipal mantiene un modelo de gobernanza colaborativo mediante mecanismos de participación ciudadana a través de comités barriales y consejos parroquiales. Por otra parte, la rendición de cuentas realizada por el alcalde fortalece la transparencia de los procesos. Este esquema participativo favorece la corresponsabilidad de la comunidad en temas de seguridad.
Uso de Tecnología	¿Cómo es el proceso de coordinación entre la Policía Nacional y el GAD Municipal para garantizar la eficiencia en el servicio de seguridad ciudadana? ¿Qué tipo de herramientas tecnológicas se han incorporado para mejorar la seguridad ciudadana?	Se coordina con la policía nacional a través de la policía comunitaria y las mesas técnicas semanales para la planificación de los operativos interinstitucionales.	El GAD Municipal cuenta con un modelo de gobernanza interinstitucional que favorece la optimización de recursos y mejora la capacidad de respuesta de acciones preventivas en el territorio.
		El centro de monitoreo con la implementación de cámaras con inteligencia artificial.	Con la implementación de este tipo de tecnología el GAD Municipal busca mejorar la capacidad de monitoreo y vigilancia, para una detección temprana de potenciales delitos o infracciones. Lo que requiere de un personal altamente capacitado y del

Eficiencia Operativa	¿Qué tiempo promedio le lleva al GAD Municipal responder ante posibles incidentes o riesgos a la seguridad ciudadana?	Los agentes de control reciben alertas del ECU-911 para el trabajo de prevención de acción inmediata.	mantenimiento constante de los equipos. Esta práctica sugiere un modelo operativo reactivo-coordinado mediante el ECU-911. Sin embargo, evidencia la falta de indicadores para evaluar la eficiencia del servicio de seguridad, considerando que es fundamental establecer métricas de respuesta que permitan el mejoramiento continuo del desempeño de los agentes de control.
Conocimiento y Talento Humano	¿Qué programas de capacitación y desarrollo del talento humano se han implementado para fortalecer la innovación en el ámbito de seguridad ciudadana?	La Dirección de Talento Humano capacita permanentemente al personal.	La formación continua implementada por el GAD Municipal permite el fortalecimiento de las competencias técnicas necesarias para brindar un servicio de seguridad eficiente. Por otra parte, no se obtiene información detallada sobre la pertinencia de las capacitaciones y los resultados concretos que permitan medir el real impacto en la atención a la comunidad.
	¿Cuántos funcionarios han recibido capacitación sobre innovación del servicio de seguridad?		El entrevistado no responde la pregunta.

Tabla 14. Análisis narrativo de la entrevista dirigida al Jefe de Operaciones del Distrito Ciudad Blanca

Dimensión	Pregunta	Extracto narrativo	Interpretación
Valor Público	¿Cuáles son los proyectos implementados por el GAD Municipal en materia de seguridad ciudadana?		El entrevistado no responde la pregunta.
Satisfacción Ciudadana	¿Cómo evalúa el GAD Municipal el nivel de satisfacción de la ciudadanía con		El entrevistado no responde la pregunta.

Gobernanza y participación ciudadana	<p>relación al servicio de seguridad? ¿Cuáles son los proyectos implementados por el GAD Municipal en materia de seguridad que integran la participación ciudadana, cooperación interinstitucional y rendición de cuentas? ¿Cómo es el proceso de coordinación entre la Policía Nacional y el GAD Municipal para garantizar la eficiencia en el servicio de seguridad ciudadana?</p>	<p>Se realizan reuniones un día a la semana para la planificación de operativos interinstitucionales.</p>	<p>El entrevistado no responde la pregunta.</p>
Uso de Tecnología	<p>¿Qué tipo de herramientas tecnológicas se han incorporado para mejorar la seguridad ciudadana?</p>	<p>Se han incorporado cámaras de video vigilancia con inteligencia artificial y reconocimiento facial para la identificación de personas con antecedentes judiciales.</p>	<p>Este mecanismo contribuye con el fortalecimiento de la articulación interinstitucional y permite una planificación conjunta de acciones de control para la prevención de delitos. No obstante, se requiere de un seguimiento continuo y evaluación sistemática de los resultados obtenidos para garantizar la efectividad de las operaciones de seguridad. La incorporación de este tipo de herramientas tecnológicas fortalece la capacidad de vigilancia y permiten la identificación más precisa de personas con antecedentes penales o procesos judiciales pendientes, siendo un mecanismo para mejorar la la prevención y el control. El entrevistado no responde la pregunta.</p>
Eficiencia Operativa	<p>¿Qué tiempo promedio le lleva al GAD Municipal responder ante posibles incidentes o riesgos a la seguridad ciudadana?</p>	<p>Se capacita en derechos humanos y en seguridad ciudadana.</p>	<p>El entrevistado no responde la pregunta.</p>
Conocimiento y Talento Humano	<p>¿Qué programas de capacitación y desarrollo del talento humano se han implementado para fortalecer la innovación en el ámbito de seguridad ciudadana? ¿Cuántos funcionarios han recibido capacitación sobre innovación del servicio de seguridad?</p>	<p>Alrededor de 350 policías que conforman el distrito ciudad blanca.</p>	<p>El enfoque de los programas de capacitación permite fortalecer los estándares éticos y normativos del personal policial. No obstante, la información no señala sobre aspectos como la evaluación de dichos programas. Esta cifra evidencia una cobertura formativa total del personal policial, sin embargo, no se enfatiza sobre competencias dirigidas a la modernización del servicio de seguridad lo que limita la valoración del componente de innovación.</p>

4.1.2. Análisis de la encuesta dirigida a la población de sectores urbanos de la ciudad de Ibarra

Tabla 15. Estado y disponibilidad de infraestructura, equipos del GAD

1. ¿Está de acuerdo que el GAD Municipal cuenta con instalaciones, vehículos y equipos adecuados para prestar un servicio de seguridad ciudadana eficiente?		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	95	25%
De acuerdo	141	37%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	70	18%
En desacuerdo	53	14%
Totalmente en desacuerdo	24	6%
TOTAL	383	100%

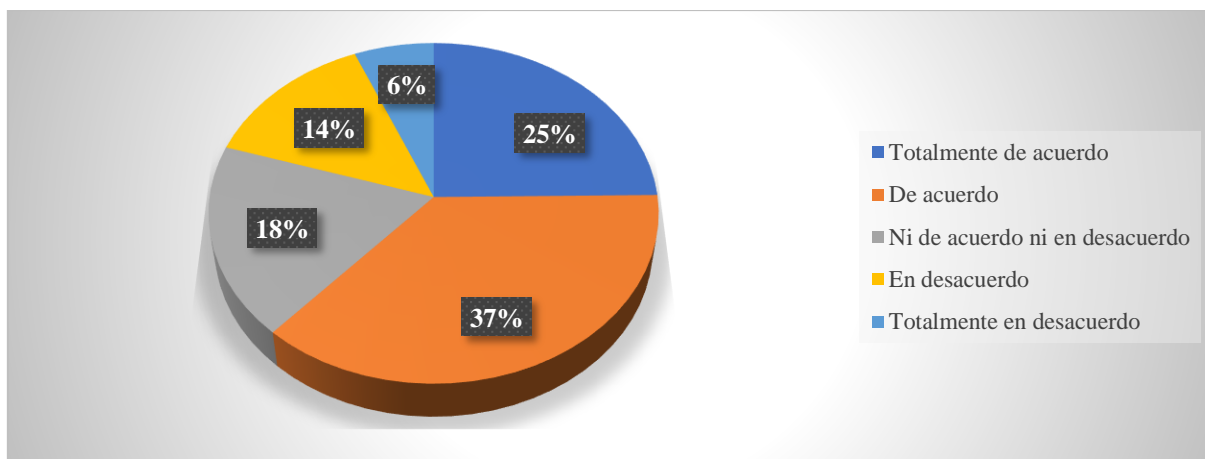


Figura 7. Estado y disponibilidad de infraestructura, equipos del GAD

Interpretación:

Los resultados muestran que el 37% de los encuestados está de acuerdo con que el GAD Municipal de Ibarra cuenta con instalaciones, vehículos y equipos adecuados para ofrecer un servicio de seguridad ciudadana eficiente, mientras que el 25% manifiesta estar totalmente de acuerdo, lo que significa una valoración positiva acerca de la capacidad operativa de la institución. Sin embargo, el 18% de los participantes mantienen una postura neutral, el 14% y 6% sostienen estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente, evidenciando una opinión desfavorable. Esta percepción heterogénea evidencia la necesidad de profundizar en los factores que inciden en este tipo de valoraciones. En general los datos reflejan fortalezas y aspectos susceptibles de ser mejorados para asegurar la confianza ciudadana en la gestión de seguridad.

Tabla 16. Funcionarios para brindar el servicio de seguridad ciudadana

2. ¿Está de acuerdo que el GAD Municipal cuenta con el personal suficiente para la atención oportuna del servicio de seguridad ciudadana?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	89	23%
De acuerdo	120	31%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	19%
En desacuerdo	64	17%
Totalmente en desacuerdo	36	10%
TOTAL	383	100%

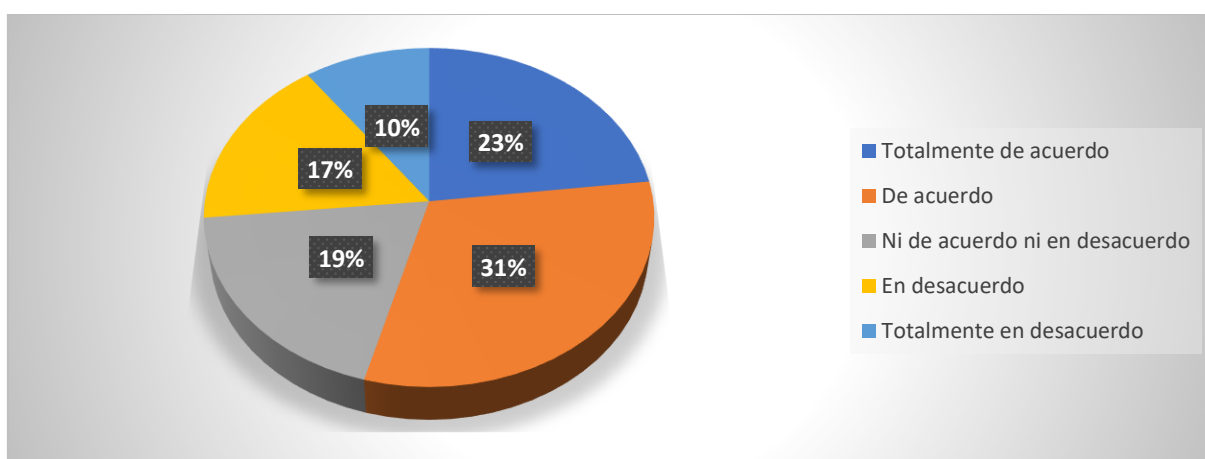


Figura 8. Funcionarios para brindar el servicio de seguridad ciudadana

Interpretación:

Los resultados muestran que el 31% de encuestado señala estar de acuerdo y el 23% indica estar totalmente de acuerdo, esto significa que alrededor del 54% de los participantes tienen una percepción favorable y consideran que el GAD Municipal de Ibarra cuenta con el personal suficiente para brindar una atención oportuna a los requerimientos de seguridad ciudadana. Sin embargo, el 19% tienen una posición neutral, mientras que el 17% manifiesta estar en desacuerdo y el 10% totalmente en desacuerdo. Los hallazgos revelan la necesidad de fortalecer la distribución operativa del personal, considerando que una percepción heterogénea de los encuestados sugiere una valoración moderada sobre las capacidades operativas y el desempeño institucional en el territorio.

Tabla 17. Importancia de los comités barriales de seguridad

3. ¿Considera importante la labor de los Comités Barriales de Seguridad y Convivencia Ciudadana en su sector?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy importante	120	31%
Importante	133	35%
Medianamente importante	55	14%
Poco importante	41	11%
Nada importante	34	9%
TOTAL	383	100%

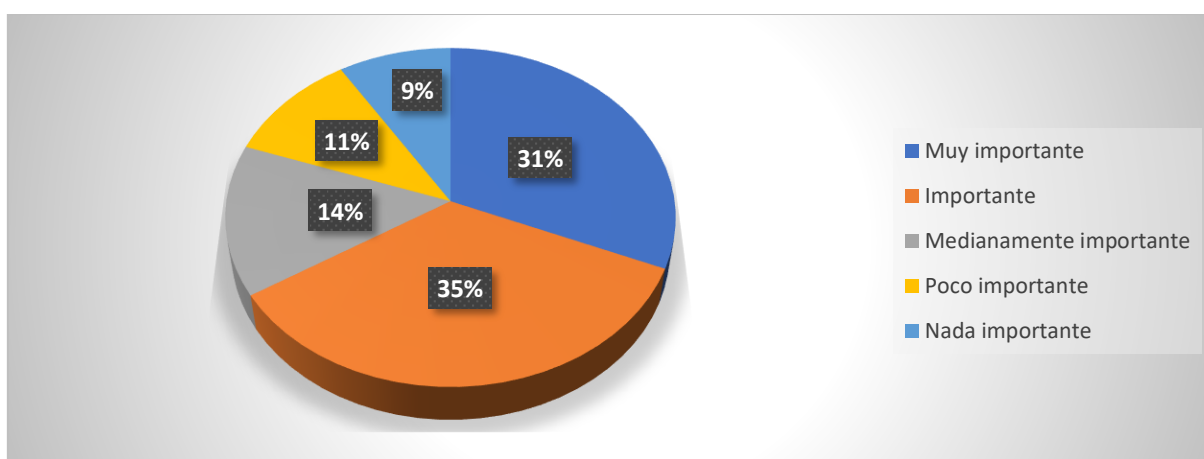


Figura 9. Importancia de los comités barriales de seguridad

Interpretación:

Los resultados evidencian que cerca del 66% (35% importante y 31% muy importante) de encuestados tienen una percepción favorable acerca del papel que desempeñan los Comités Barriales de Seguridad y Convivencia Ciudadana en el sector urbano de la ciudad de Ibarra. Esto revela que los participantes consideran estos mecanismos de participación comunitaria como elementos esenciales en la prevención de infracciones y potenciales delitos, además de fortalecer el tejido social promoviendo la corresponsabilidad y generando confianza en la ciudadanía. Por otra parte, el 14% manifiesta que los comités barriales son medianamente importantes, el 11% poco importantes y el 9% nada importante, estos niveles de percepción implicarían posibles limitaciones y debilidades en la articulación institucional con la comunidad, al no visibilizarse la participación barrial. Los hallazgos permiten establecer la necesidad de robustecer las políticas de participación con las organizaciones comunitarias para mejorar la seguridad ciudadana.

Tabla 18. Cumplimiento de las normas de convivencia ciudadana

4. ¿Está de acuerdo que en su sector se respetan las normas de convivencia ciudadana?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	97	25%
De acuerdo	133	35%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	68	18%
En desacuerdo	46	12%
Totalmente en desacuerdo	39	10%
TOTAL	383	100%

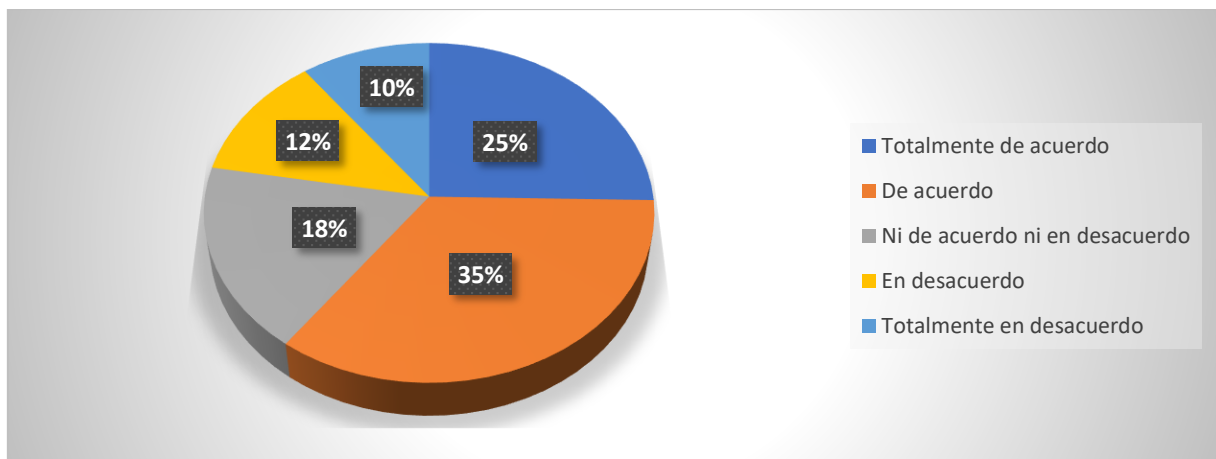


Figura 10. Cumplimiento de las normas de convivencia ciudadana

Interpretación:

El 35% de los encuestados tienen una percepción positiva al señalar que están de acuerdo con relación a que en el sector urbano de Ibarra se respetan las normas de convivencia en el sector urbano de Ibarra, además el 25% indica estar totalmente de acuerdo, estos resultados reconocen ciertas prácticas ciudadanas orientadas al orden y la convivencia pacífica. Sin embargo, el 18% mantiene una posición neutral, mientras que el 12% está en desacuerdo y el 10% totalmente en desacuerdo lo que implicaría la presencia de conflictos ya una mínima regulación de los miembros de la comunidad. Estos hallazgos muestran condiciones aceptables de convivencia pero existirían posibles conflictos que requerirían de la intervención de la municipalidad de acuerdo con las competencias institucionales para garantizar la seguridad social.

Tabla 19. Tiempo de respuesta ante posibles emergencias ciudadanas

5. ¿El GAD Municipal responde de manera efectiva ante potenciales emergencias o situaciones de riesgo de la ciudadanía?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy efectiva	65	17%
Efectiva	101	26%
Medianamente efectiva	92	24%
Poco efectiva	80	21%
Nada efectiva	45	12%
TOTAL	383	100%

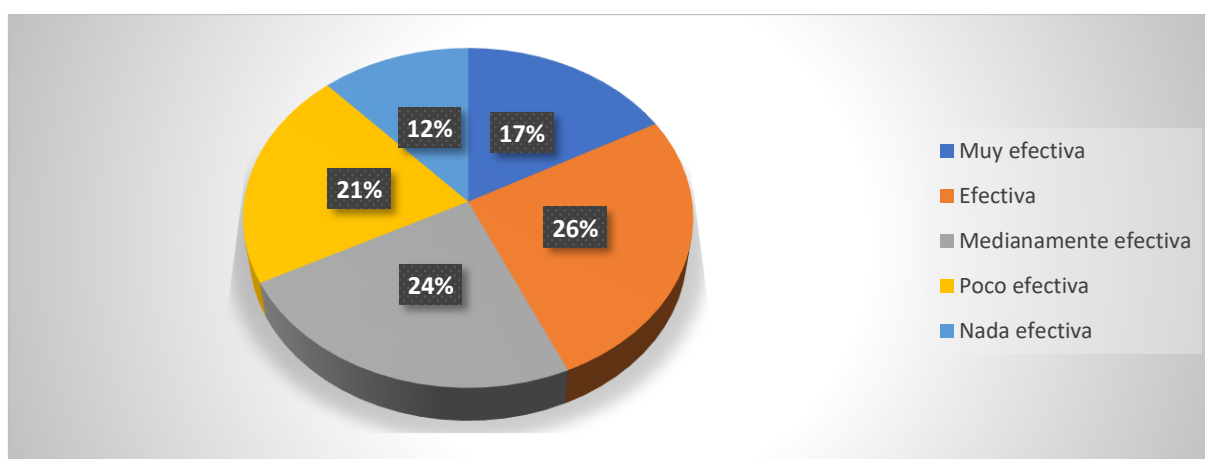


Figura 11. Tiempo de respuesta ante posibles emergencias ciudadanas

Interpretación:

Los resultados evidencian una percepción ciudadana moderadamente favorable con relación a la capacidad de respuesta del GAD Municipal de Ibarra ante emergencias, el 26% la considera efectiva mientras que el 17% muy efectiva, por otra parte, el 24% medianamente efectiva, el 21% poco efectiva y el 12% nada efectiva. Esta distribución en las percepciones de la población refleja un nivel de confianza parcial que puede comprometer la efectividad de las políticas de prevención y gestión de riesgos, así como el alcance de la cobertura de atención y ciertas brechas en la comunicación institucional. Los hallazgos reflejan limitaciones en la capacidad de despliegue o en los tiempos de reacción en las acciones preventivas y una potencial vulnerabilidad frente a amenazas o emergencias a nivel local.

Tabla 20. Sensación de protección y confianza de la ciudadanía

6. ¿Con que frecuencia se siente protegido y confiado en las acciones preventivas de seguridad implementadas por el GAD Municipal?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	64	17%
Casi siempre	93	24%
A veces	109	28%
Casi nunca	74	19%
Nunca	43	12%
TOTAL	383	100%

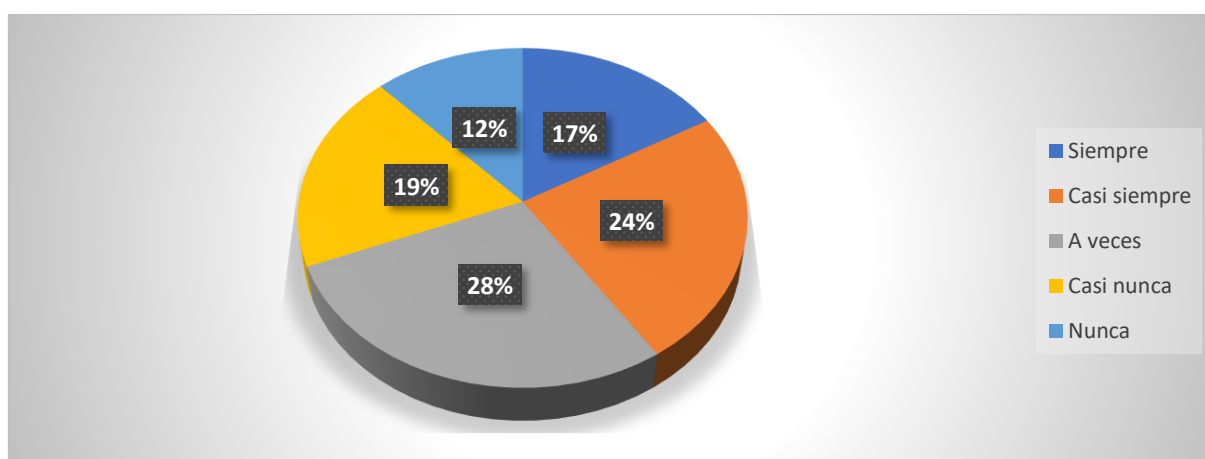


Figura 12. Sensación de protección y confianza de la ciudadanía

Interpretación:

La percepción de los encuestados es moderada con relación a la sensación de protección y confianza de las acciones preventivas implementadas por el GAD Municipal de Ibarra. Es así como, el 24% manifiesta casi siempre, el 17% siempre. Los datos revelan que este segmento de la población reconoce los esfuerzos preventivos llevados a cabo por la institución. Por otra parte, la mayoría de los participantes tiene una percepción intermedia el 28% señala a veces, además el 19% y 12% casi nunca y nunca respectivamente. Estas percepciones implicarían un debilitamiento progresivo en la confianza institucional, lo que revela la necesidad de fortalecer las intervenciones de seguridad ciudadana.

Tabla 21. Satisfacción en las campañas de seguridad

7. ¿Se encuentra satisfecho con las campañas de seguridad llevadas a cabo por el GAD Municipal para fomentar una cultura de paz en su ciudad?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	62	16%
Satisfecho	109	28%
Medianamente satisfecho	87	23%

Poco satisfecho	84	22%
Nada satisfecho	41	11%
TOTAL	383	100%

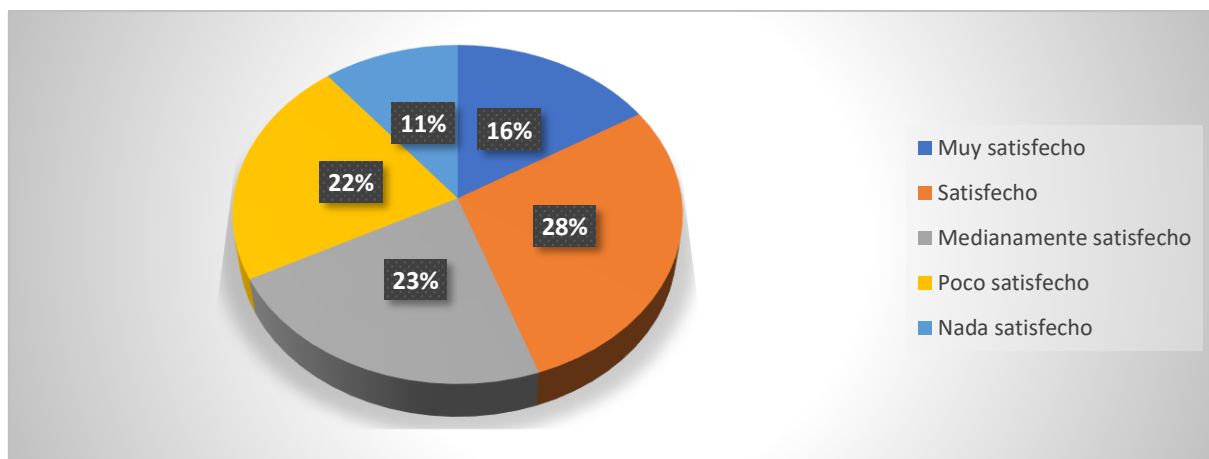


Figura 13. Satisfacción en las campañas de seguridad

Interpretación:

La percepción ciudadana es moderada con relación a la satisfacción en las campañas de seguridad desarrolladas por el GAD Municipal de Ibarra realizadas con el objetivo de promover una cultura de paz en la localidad. El 28% de los encuestados indica estar satisfecho, el 16% muy satisfecho, el 23% señala estar medianamente satisfecho, el 22% y 11% poco y nada satisfecho respectivamente. Estos datos sugieren que campañas han generado un impacto moderado en la población urbana, lo que reflejaría limitaciones en la cobertura, socialización, pertinencia y estilo de comunicación efectiva de las estrategias de seguridad. Los hallazgos evidencian la necesidad de fortalecer los mecanismos de participación, difusión y seguimiento de resultados, con la finalidad de crear entornos comunitarios pacíficos y seguros.

Tabla 22. Participación ciudadana en la innovación del servicio de seguridad

8. ¿Considera importante la participación de los ciudadanos en los procesos de innovación para mejorar el servicio de seguridad brindado por el GAD Municipal?		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy importante	90	23%
Importante	132	34%
Medianamente importante	71	19%
Poco importante	57	15%
Nada importante	33	9%
TOTAL	383	100%

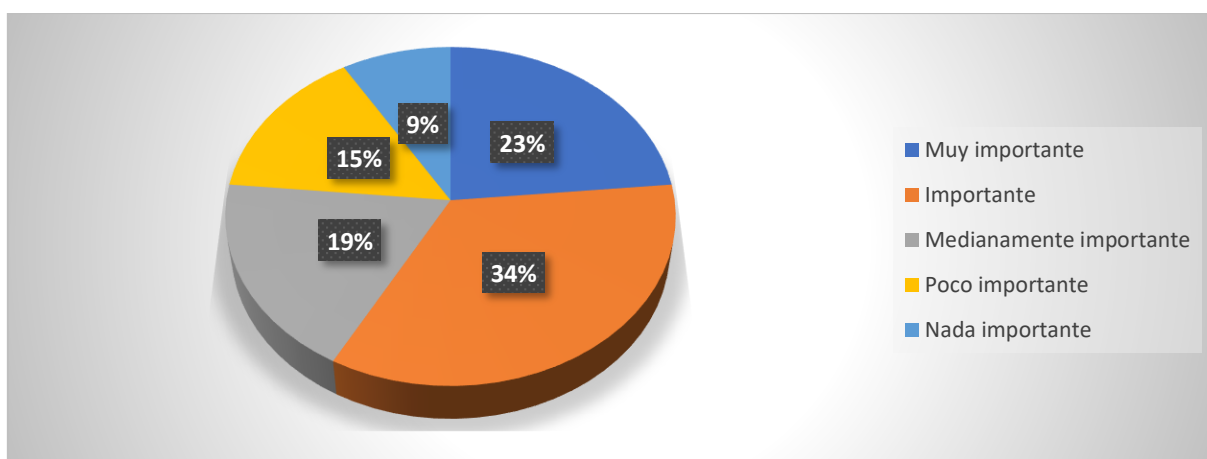


Figura 14. Participación ciudadana en la innovación del servicio de seguridad

Interpretación:

Los datos revelan una percepción positiva de un segmento importante de la población encuestada respecto de la participación ciudadana en los procesos de innovación orientados a mejorar el servicio de seguridad del GAD Municipal de Ibarra. El 34% manifiesta que es importante, el 23% muy importante, esta valoración reconoce la efectividad de los mecanismos de corresponsabilidad ciudadana en materia de seguridad. Por otra parte, el 19% se mantiene neutral, mientras que el 15% y 9% señalan que es poco o nada importante. Esto sugiere expectativas limitadas en los participantes por una baja confianza en los procesos participativos, lo que obstaculizaría la innovación del servicio de seguridad basado en la interacción Estado-comunidad.

Tabla 23. Participación ciudadana en los procesos de seguridad

9. ¿Con que frecuencia ha participado usted en procesos de seguridad ciudadana organizados por el GAD Municipal?		
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	65	17%
Casi siempre	77	20%
A veces	91	24%
Casi nunca	76	20%
Nunca	74	19%
TOTAL	383	100%

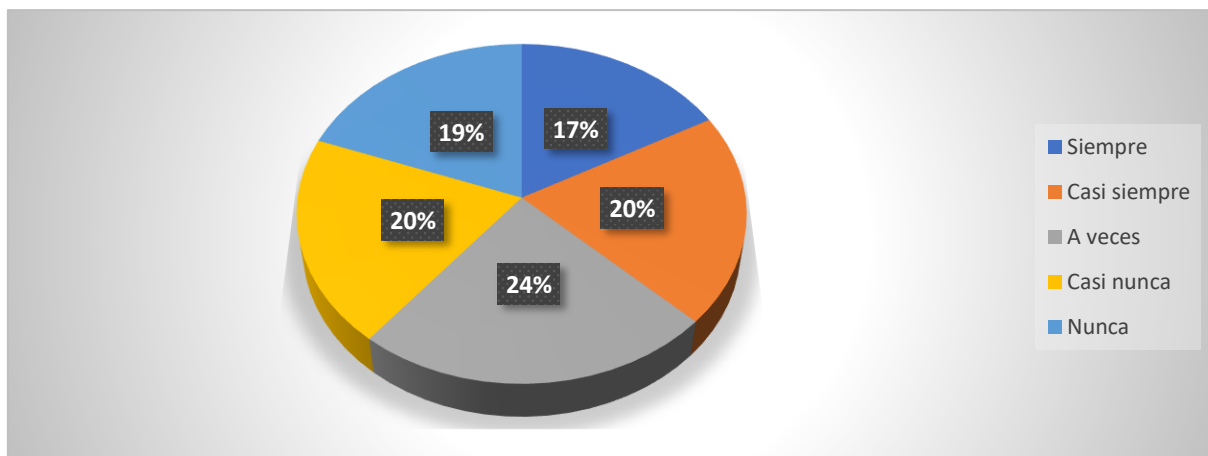


Figura 15. Participación ciudadana en los procesos de seguridad

Interpretación:

El 17% de los encuestados señalan participar siempre en los procesos de seguridad ciudadana, mientras que el 20% lo hace casi siempre, por otra parte, el 24% indica que participa a veces, el 20% casi nunca y el 19% nunca. Estos datos revelan que una gran parte de la población encuestada tiene un nivel mínimo de vinculación con las iniciativas de seguridad ciudadana. Lo que sugieren posibles limitaciones en la efectividad de los programas de seguridad impulsados por el GAD Municipal de Ibarra, además de un debilitamiento en las redes colaborativas comunitarias y en la corresponsabilidad ciudadana.

Tabla 24. Atención a las necesidades de seguridad

10. ¿Los funcionarios del GAD Municipal atienden de manera eficiente las necesidades de los ciudadanos en materia de seguridad?			
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Muy eficiente	64	17%	
Eficiente	97	25%	
Medianamente eficiente	86	22%	
Poco eficiente	94	25%	
Nada eficiente	42	11%	
TOTAL	383	100%	

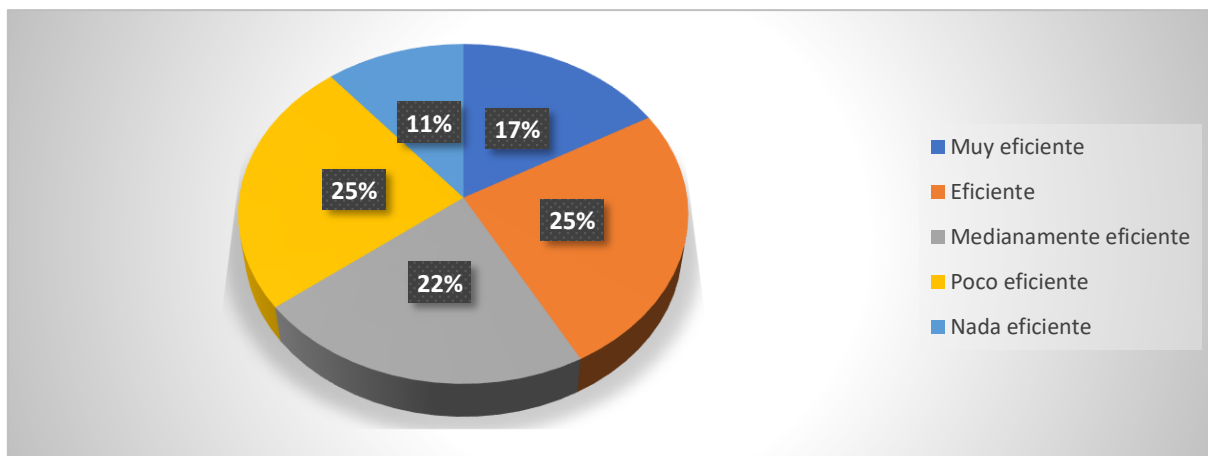


Figura 16. Atención a las necesidades de seguridad

Interpretación:

Los resultados muestran una percepción del 17% de encuestados que señalan que la atención de los funcionarios en materia de seguridad es muy eficiente y el 25% la considera eficiente, mientras que el 22% sostiene que es medianamente eficiente, el 25% y 11% poco o nada eficiente. Esta distribución de los niveles de percepción de los participantes evidencia que el GAD Municipal de Ibarra enfrenta desafíos importantes relacionados con la capacidad operativa, el trato al ciudadano y los tiempos de respuesta en la atención al usuario. Estas valoraciones implicarían una potencial reducción en los niveles de la confianza ciudadana en las acciones preventivas llevadas a cabo por la institución, poniendo en entredicho la efectividad de las estrategias y políticas implementadas para garantizar la seguridad de la comunidad.

4.2. DISCUSIÓN

El análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de investigación permitió recabar información relevante sobre la gestión pública e innovación del servicio de seguridad en el GAD Municipal de Ibarra. En este sentido, la discusión de resultados contrasta los datos del proceso investigativo con los principales aportes teóricos y conceptuales enfocados en las dimensiones de valor público, gobernanza, satisfacción ciudadana, tecnología, eficiencia operativa y talento humano, planteados en los antecedentes del estudio.

Con relación a la innovación y generación de valor público las entrevistas dirigidas a los funcionarios del GAD Municipal de Ibarra revelan que la institución lleva a cabo la ejecución de proyectos complejos, como la creación del centro estratégico de videovigilancia apoyado con inteligencia artificial, lo que implica la instalación

masiva de video cámaras en todo el territorio, asimismo, se plantea la implementación de redes comunitarias de seguridad y programas destinados a la prevención de infracciones, delitos y hechos de violencia. Estas iniciativas se encuentran alineadas con la postura de Pomaquero et al. (2023), quienes señalan que la incorporación de herramientas tecnológicas en los procesos de seguridad ciudadana contribuye con la innovación del servicio, demostrando el compromiso de los gobiernos autónomos descentralizados por la modernización y eficiencia de los sistemas de seguridad urbana. Sin embargo, Arguelles y Villavicencio (2019) manifiestan que la innovación de los servicios públicos no debe estar enfocada únicamente en la utilización de equipos tecnológicos de punta, por el contrario, el objetivo del sector público es profundizar en el mejoramiento de los procesos para la generación de servicios que incrementen el valor público y el valor de uso para la ciudadanía.

Por otra parte, ciertos funcionarios entrevistados desconocen de las iniciativas ejecutadas por la entidad, lo que sugiere una brecha significativa a nivel comunicacional entre los responsables de la planificación estratégica y los mecanismos de socialización interna acerca de los procesos de innovación. Esta situación no se encuentra alineada con lo argumentado por Henríquez y Ramírez (2022), quienes sostienen que la innovación es un proceso que debe institucionalizarse y convertirse en un eje transversal en la organización de los entes públicos, con la finalidad de evitar la improvisación operativa. En este sentido, los hallazgos evidencian que los niveles directivos del GAD Municipal de Ibarra conocen la lógica de los proyectos a ser ejecutados, mientras que las unidades operativas carecen de esta información, debilitando la retroalimentación interna.

No obstante, los resultados de la encuesta dirigida a la ciudadanía revelan una débil percepción sobre el valor público del servicio de seguridad, es así como, apenas el 25% de los encuestados señala que la atención del GAD Municipal de Ibarra es eficiente, mientras que el 36% ubican a este servicio como poco o nada eficiente. Estos datos contrastan con la perspectiva de los funcionarios de la institución, lo que sugiere que los procesos de innovación no brindan beneficios tangibles a los usuarios. Con respecto a la gobernanza colaborativa y participación ciudadana los funcionarios entrevistados señalan la existencia de mesas operativas con reuniones semanales en las que participan de manera activa delegados del GAD Municipal de Ibarra, miembros de la Policía Nacional y el ECU-911, así como elementos del Ejército

ecuatoriano, entre otras instituciones. Práctica que refleja coordinación a nivel interinstitucional alineada con criterios de cooperación en temas de seguridad ciudadana. Este tipo de articulación institucional es respaldada por lo manifestado por Henríquez y Ramírez (2022), quienes advierten que la colaboración estratégica entre varias entidades públicas fortalece la optimización de recursos y la capacidad de respuesta operativa en términos de prevención para una mayor seguridad de la comunidad. Asimismo, este criterio concuerda con lo expuesto por García (2023), quien manifiesta que la eficacia en la innovación de los servicios públicos se alcanza mediante una articulación interinstitucional, multisectorial y participativa de la población para conocer las necesidades reales de la comunidad y direccionar los recursos de manera apropiada, haciendo de la gobernanza un proceso colaborativo y cocreador de mecanismos de corresponsabilidad.

En términos de participación, una parte importante de los funcionarios entrevistados identifican la socialización de proyectos, esto representa un modelo informativo que no significaría el desarrollo de un proceso participativo y deliberativo en sí mismo. Por otro lado, no existe un conocimiento concreto sobre los mecanismos de rendición de cuentas o comités ciudadanos, situación que evidencia el debilitamiento de la participación, igualmente no se menciona con certeza el nivel de incidencia de los comités barriales en la toma de decisiones enfocada en el servicio de seguridad ciudadana.

Por otra parte, los hallazgos de la encuesta ciudadana confirman la existencia de limitaciones. Es decir, un 18% de los encuestados advierte no tener un conocimiento pleno acerca de los mecanismos de participación implementados por el GAD Municipal de Ibarra, y el 40% percibe que la institución no cuenta con espacios apropiados para una interacción ciudadana efectiva en términos de seguridad.

En cuanto a la percepción y satisfacción ciudadana los funcionarios entrevistados aseguraron que el GAD Municipal de Ibarra aplica encuestas anuales para conocer la percepción ciudadana, con la finalidad de evaluar la satisfacción relacionada con el servicio de seguridad. Sin embargo, ciertos funcionarios señalan no conocer el uso de este tipo de instrumentos para medir el nivel de satisfacción de la población, adicionalmente es evidente la escasa frecuencia de aplicación, lo que reduce la probabilidad de identificar de manera oportuna la real opinión de la comunidad de manera sistemática.

En este orden, los hallazgos de la encuesta evidenciaron un contexto adverso, al ubicar al 17% de los encuestados con una percepción que valora el servicio de seguridad como muy eficiente y el 25% como eficiente, mientras que el 22% es neutral y señala que es medianamente eficiente, siendo un 36% quienes lo consideran poco o nada eficiente. Esto refleja prevalencia de opiniones negativas sugiriendo una desconexión entre los resultados del diagnóstico técnico de la institución y la experiencia ciudadana.

En este sentido, Kon-Cedeño & Intriago (2023) manifiestan la existencia de una correlación directa entre la calidad del servicio público y el nivel de satisfacción de la ciudadanía.

Con relación a la tecnología utilizada en los proyectos de seguridad ciudadana los entrevistados afirmaron que el GAD Municipal de Ibarra proyecta la instalación de 1.000 a 1.200 cámaras apoyadas con inteligencia artificial, además de alarmas comunitarias, drones y un centro de monitoreo. El uso de estos recursos advierte que la institución cuenta con una capacidad técnica importante y la voluntad para llevar a cabo procesos de modernización y un mejoramiento en la gestión de la seguridad en el perímetro urbano. Esta iniciativa es respaldada por el argumento de Pomaquero et al. (2023), quienes señalan que el uso de tecnologías de videovigilancia inteligente y sistemas de comunicación digital son parte fundamental de una visión innovadora. No obstante, la innovación tecnológica requiere de competencias, mantenimiento y métricas que reflejen un alto desempeño del equipo y del personal que lo utiliza. En este sentido, la encuesta arroja datos que evidencian que únicamente el 37% de los ciudadanos considera que el GAD Municipal de Ibarra cuenta con una infraestructura adecuada, mientras que el 32% se posiciona neutral y el 29% se encuentra en desacuerdo. Información que sugiere que la innovación tecnológica no genera una percepción favorable en la comunidad. Adicionalmente, se observa que la institución tiene una dependencia excesiva del ECU-911 para la activación efectiva de los sistemas de videovigilancia, además no cuentan con indicadores de respuesta que permitan evaluar el desempeño de los equipos y del personal encargado, este escenario demuestra que la iniciativa trata sobre una vigilancia reactiva y no obedece a un diseño prospectivo de prevención de la seguridad.

Esto concuerda con lo expresado por Fiallos (2022), quien manifiesta que la innovación requiere de la capacitación constante del personal, la aplicación de

indicadores estandarizados y la implementación de mecanismos de rendición de cuentas efectivos.

Con respecto al talento humano y capacidades institucionales los entrevistados afirmaron que el GAD Municipal de Ibarra lleva a cabo procesos periódicos de capacitación en áreas operativas, técnicas y normativas. Sostienen que alrededor de 99 agentes de control han recibido talleres de capacitación relacionados con el manejo adecuado de conflictos, la atención eficiente al usuario y la seguridad operativa en el sector urbano. Esto concuerda con lo expresado por Fiallos (2022) y García (2023), quienes destacan la importancia de formar al personal de manera periódica para consolidar la eficiencia en los servicios públicos.

En este sentido, los hallazgos de las encuestas son coherentes con lo expresado en las entrevistas, al considerar que el 41% de los ciudadanos tiene una percepción desfavorable sobre la atención que reciben por parte de los funcionarios del GAD Municipal de Ibarra, indicando que es poco o nada eficiente, mientras que alrededor del 25% lo considera eficiente o muy eficiente. Esta divergencia sugiere un deterioro en la experiencia del usuario, considerando que la capacitación tiene un enfoque operativo y no de innovación institucional.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Después de haber realizado un diagnóstico sobre los procesos de innovación pública del GAD Municipal de Ibarra se concluye que tuvieron avances importantes, como es la implementación de cámaras de videovigilancia con inteligencia artificial, alarmas comunitarias y sistemas de monitoreo. Sin embargo, estos avances aun presentan limitaciones internas, como la falta de articulación efectiva con ciertos actores institucionales y que parte del personal tiene un desconocimiento sobre los proyectos ejecutados.
2. En el análisis de los servicios públicos de seguridad integral se determinó que el GAD Municipal de Ibarra muestra un nivel moderado de eficiencia, ha ejecutado diversas acciones destinadas a fortalecer el control del espacio público, principalmente en la coordinación interinstitucional, la ejecución de proyectos de prevención y la instalación de infraestructura tecnológica, como son los patrullajes preventivos y programas de apoyo comunitario. No obstante, la percepción ciudadana refleja insatisfacción en aspectos como rapidez de atención, confianza en las acciones preventivas y participación comunitaria, Persisten limitaciones en la disponibilidad y distribución del talento humano, en la cobertura territorial de los dispositivos tecnológicos y en la calidez del servicio brindado por el personal municipal, lo que demuestra que los servicios actuales aún no alcanzan plenamente los estándares esperados por la población
3. Finalmente, se concluye que la innovación pública incide de manera positiva pero limitada en la calidad del servicio de seguridad ciudadana. La modernización tecnológica y algunos proyectos preventivos como la incorporación de tecnologías y plataformas de monitoreo ha mejorado las capacidades institucionales para la observación, identificación y prevención de incidentes en zonas urbanas. Asimismo, los programas de formación para el personal de seguridad y la ejecución de proyectos en coordinación con otras instituciones evidencian una apertura hacia prácticas innovadoras orientadas a fortalecer la gobernanza local. Sin embargo, su impacto no se concreta completamente debido a la falta de continuidad en la inversión tecnológica, la débil participación ciudadana en los procesos de

planificación, la limitada articulación con la Policía Nacional y la ausencia de mecanismos sólidos de evaluación del desempeño de las iniciativas implementadas. Estos factores reducen la efectividad de las innovaciones aplicadas e impiden que estas se traduzcan en una mejora integral del servicio.

5.2. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda al GAD Municipal de Ibarra fortalecer los procesos de innovación pública mediante una planificación estratégica más articulada, que garantice la coordinación efectiva entre las áreas internas y los actores del sistema de seguridad, asegurando la continuidad y coherencia de los proyectos implementados.
- 2.** Se recomienda al GAD Municipal de Ibarra mejorar el servicio público de seguridad integral mediante una planificación operativa más eficiente, que contemple una redistribución adecuada del personal, la ampliación de la capacidad técnica de los agentes y la estandarización de protocolos de atención ciudadana. Es indispensable incrementar la cobertura territorial de los dispositivos tecnológicos y garantizar su mantenimiento permanente para mejorar la fiabilidad del sistema. Asimismo, se sugiere fortalecer la calidez del servicio mediante procesos de capacitación continua en atención al usuario, resolución de conflictos y convivencia ciudadana. Estas acciones permitirán mejorar la percepción ciudadana, la eficiencia del servicio y la efectividad en el control del espacio público.
- 3.** Se recomienda consolidar una estrategia institucional para la innovación pública que una el progreso tecnológico con procesos de participación de la comunidad, gobernanza colaborativa y trabajo conjunto entre instituciones. Para lograr esto, es importante elaborar un plan a medio plazo que garantice que los proyectos tecnológicos sean sostenibles, usando más herramientas inteligentes y optimizando la integración con los sistemas nacionales de seguridad. También se propone establecer mecanismos participativos que permitan a la ciudadanía ayudar a identificar necesidades, evaluar acciones y crear soluciones innovadoras. Por último, se debe mejorar la colaboración con la Policía Nacional y otras instituciones del sistema de seguridad para asegurar que la innovación pública tenga un impacto completo, constante y duradero en la calidad del servicio que se ofrece a la comunidad.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albuja Varela, F. (2021). *Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional*. Obtenido de Estado & Comunes, 2(13): https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.227
- Bravo-Cedeño, E., & Vegas-Meléndez, H. (2023). *Modelo de la Nueva Gestión Pública en la Administración de Hospitales desde la Gobernanza Institucional*. Obtenido de 593 Digital Publisher CEIT, 8(6), 317-332: <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.6.2118>
- Camou, A. (2023). *La estructura básica de la teoría de la elección racional (TER)*. Obtenido de EDULP. pp. 506-550: <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.5848/pm.5848.pdf>
- Dirección de Planificación y Desarrollo Territorial. (16 de Mayo de 2020). *Ibarra.gob.ec*. Obtenido de https://www.ibarra.gob.ec/site/docs/estrategico/PDYOT_2020.pdf
- Feria Avila , H., Matilla González , M., & Mantecón Licea, S. (2020). *La entrevista y la encuesta ¿métodos o técnicas de indagación empírica?* Obtenido de Didasc@lia: Didáctica y Educación, 11(3), 62-79: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>
- Fernández Neira, J., & Chica Reino, R. (2024). *Estrategia para promover un entorno de innovación pública en Gobiernos Municipales de Ecuador. Tesis de posgrado*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad De Las Américas : <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/16087>
- Guadalupe Bermeo, A., Iglesias Morell, A., & González Meriño, R. (2020). *Diagnóstico de la calidad de los servicios públicos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Municipales de Chimborazo, Ecuador*. Obtenido de Revista Dilemas Contemporáneos, 1(56): <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i1.2446>
- Gutiérrez Cruz, F., & Moreno Brid, J. (2024). *Teoría de juegos y elección racional: selección de candidatos en México en 2021*. Obtenido de Revista Mexicana De Ciencias Políticas Y Sociales, 69(252): <https://doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2024.252.86741>
- Kon-Cedeño, S., & Intriago-Mora, C. (2023). *Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su*

- impacto en la satisfacción del usuario*. Obtenido de MQRInvestigar, 7(4), 1426–1450: <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1426-1450>
- Mariñez Navarro, F. (2020). *INNOVACIÓN PÚBLICA EN AMÉRICA LATINA: CONCEPTOS, EXPERIENCIAS EXITOSAS, DESAFÍOS Y OBSTÁCULOS*. Obtenido de Revista De Gestión Pública, 6(1), 5–18: <https://doi.org/10.22370/rgp.2017.6.1.2212>
- Miranda Gaviláñez, S. (2024). *Manejo de las dimensiones del modelo servqual para la gestión de la calidad del servicio público en los gobiernos autónomos descentralizados. Tesis de grado*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/items/47337386-11e7-4d96-afbc-8a2dae4884c5>
- Osejos Vasquez, A., & Merino Murillo, J. (2020). *MODELO SERVQUAL COMO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE, CANTÓN JIPIJAPA: MODELO SERVQUAL COMO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD*. Obtenido de UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria, 4(4), 79–92: <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.284>
- Torres García, A. (2022). *El modelo SERVQUAL y la satisfacción de la calidad del servicio en la dirección financiera del GADM de Echeandía Provincia de Bolívar. Tesis de grado*. Obtenido de Universidad nacional de Chimborazo: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9376/1/Torres%20Garc%C3%ADa%2C%20A.%20%282022%29%20El%20Modelo%20Servqual%20y%20la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20la%20direcci%C3%B3n%20financiera%20del%20GADM%20de%20Echeand%C3%A>
- Velarde Barrionuevo, N. (2025). *La Innovación Pública como Generador de Valor Público en los Centros de Mejor Atención al Ciudadano del Perú: Un Análisis desde la Teoría Institucional de Scott*. Obtenido de Revista De Ciencia E Investigación En Defensa , 6(2), 85-115: <https://doi.org/10.58211/mvvc7611>
- Vilatuña-Perugachi, V., & Liccioni, E. (2024). *Políticas públicas, capacitación y profesionalización de los servidores públicos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados. Unidad de estudio GAD Ibarra 2023*. Obtenido de 593 Digital Publisher CEIT, 9(4), 237-250: <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2515>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA


DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CON ENFOQUE EN INVESTIGACIÓN

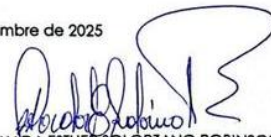
ESTUDIANTE:	MORENO LEON KAROL MIREYA	CÉDULA DE IDENTIDAD:	1004450603
PERIODO ACADÉMICO:	2025B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. ESTEBAN XAVIER CHILQUINGA CEVALLOS	DOCENTE TUTOR:	MSC. HADA ESTHER SOLORIZANO ROBINSON
DOCENTE:	MSC. MIKE CORAL ERAZO		
TEMA DEL TIC: "La Innovación pública en el GAD Municipal San Miguel de Ibarra y su incidencia en la prestación de servicios"			
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,00	Cambiar la nueva gestión pública por gobernanza
3	METODOLOGÍA	9,00	
4	RESULTADOS	9,00	
5	DISCUSIÓN	9,00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9,00	Mejorar la presentación
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	10,00	

Obteniendo una nota de: **9,30** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 66.- De la aprobación de la pre defensa del informe final de TIC.- El estudiante deberá obtener una nota mínima de 7/10; al finalizar el proceso de pre-defensa se procederá a levantar el acta correspondiente. En el caso de aprobar con observaciones el estudiante deberá adjuntar el informe final de cumplimiento de observaciones y recomendaciones emitido por el Tribunal previo a la defensa final en un término máximo de 10 días.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **viernes, 5 de diciembre de 2025**


MSC. ESTEBAN XAVIER CHILQUINGA CEVALLOS
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. HADA ESTHER SOLORIZANO ROBINSON
DOCENTE TUTOR


MSC. MIKE CORAL ERAZO
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN
AND NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: MORENO LEÓN KAROL MIREYA				
DATE: Miércoles, 17 de diciembre de 2025				
Topic: “La innovación Pública en el GAD Municipal San Miguel de Ibarra y su incidencia en la prestación de servicios”,				
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 type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
De	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	



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

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

Autor: MORENO LEÓN KAROL MIREYA

Fecha de recepción del abstract: Martes, 9 de diciembre de 2025

Fecha de entrega del informe: Miércoles, 17 de diciembre de 2025

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

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

Observaciones:

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

Atentamente



MA. Martha Viveros
Responsable del
CIDEN

Anexo 3. Ficha técnica de la encuesta



**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y
ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ENCUESTA**



Objetivo: Evaluar la percepción de los ciudadanos sobre el servicio público de seguridad brindado por el GAD Municipal de Ibarra.

Instrucciones: Marque con una (X) la opción de respuesta que mejor refleje su opinión.

1. ¿Está de acuerdo que el GAD Municipal cuenta con instalaciones, vehículos y equipos adecuados para prestar un servicio de seguridad ciudadana eficiente?

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

2. ¿Está de acuerdo que el GAD Municipal cuenta con el personal suficiente para la atención oportuna del servicio de seguridad ciudadana?

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

3. ¿Considera importante la labor de los Comités Barriales de Seguridad y Convivencia Ciudadana en su sector?

Muy importante	
Importante	
Medianamente importante	
Poco importante	
Nada importante	

4. ¿Está de acuerdo que en su sector se respetan las normas de convivencia ciudadana?

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

5. ¿El GAD Municipal responde de manera efectiva ante potenciales emergencias o situaciones de riesgo de la ciudadanía?

Muy efectiva	
Efectiva	
Medianamente efectiva	
Poco efectiva	
Nada efectiva	

6. ¿Con que frecuencia se siente protegido y confiado en las acciones preventivas de seguridad implementadas por el GAD Municipal?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Casi nunca	
Nunca	

7. ¿Se encuentra satisfecho con las campañas de seguridad llevadas a cabo por el GAD Municipal para fomentar una cultura de paz en su ciudad?

Muy satisfecho	
Satisfecho	
Medianamente satisfecho	
Poco satisfecho	
Nada satisfecho	

8. ¿Considera importante la participación de los ciudadanos en los procesos de innovación para mejorar el servicio de seguridad brindado por el GAD Municipal?

Muy importante	
Importante	
Medianamente importante	
Poco importante	
Nada importante	

9. ¿Con que frecuencia ha participado usted en procesos de seguridad ciudadana organizados por el GAD Municipal?

Siempre	
Casi siempre	

A veces	
Casi nunca	
Nunca	

10. ¿Los funcionarios del GAD Municipal atienden de manera eficiente las necesidades de los ciudadanos en materia de seguridad?

Muy eficiente	
Eficiente	
Medianamente eficiente	
Poco eficiente	
Nada eficiente	

Anexo 4. Evidencia de levantamiento de información

